

# 城南信用金庫 DX戦略

2026年3月24日

当金庫は、地域社会の発展・繁栄のためにつくられた「公共的使命を持つ金融機関」として、店頭では明るい笑顔でお客様をお迎えし、渉外活動ではお客様のもとへ元気にお伺いする「Face to Face」の活動を基本としています。

昨今、生成AI技術をはじめとするデジタル技術の進展は目覚ましく、お客様のニーズも大きく変化する中で、こうした変化に対応し、より一層お客様満足度の向上を図っていくため、「DX戦略」を策定いたしました。

この「DX戦略」は、単にデジタルツールを導入したり、業務を見直すだけでなく、業務改革によって創出された「人」と「時間」をお客様と接する業務にシフトしていくことを目標としています。

今後も、当金庫は、「地域と“共に”に生きる」信用金庫として、生命線である「Face to Face」をより一層強化し、地域にとってなくてはならない金融機関を目指して取り組んでまいります。



城南信用金庫  
理事長 林 稔

## 《金庫を取り巻く経営環境》

金利のある時代の到来

中小企業経営者の高齢化

中小企業の減少

ネットバンクのシェア拡大  
他業態の参入

労働力不足

キャッシュレス決済の普及

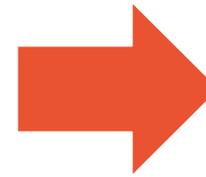
物価高騰

当金庫における人員構成の変化

犯罪の巧妙化

預金取引の特徴

多発化する自然災害



外部環境・内部環境の変化に対応



「地域」・「お客様」・「職員」への還元  
「将来」への投資ができる

「盤石な経営基盤の確立」を

中長期的にめざすべき姿とする

# 02 「中長期的にめざすべき姿」の実現に向けて

「地域」・「お客様」・「職員」への還元、そして「将来」への投資ができる「**盤石な経営基盤の確立**」をめざす

## 盤石な経営基盤の確立

地域への還元

お客様への還元

職員への還元

将来への投資



「中長期的にめざすべき姿」を実現するための10本柱  
～その1つの柱として「DX・BPRの推進」を位置付けている～

## 重点施策①ー 営業店を「事務処理の場」から「コミュニケーションの場」へ

一般社団法人しんきん共同センターが提供する「営業店窓口支援タブレット」や「業務パソコン」等のインフラ面の整備

### （今後の検討事項）

- ・今回整備したインフラをベースとした営業店事務の再構築（オペレーションレスの推進）等

## 重点施策②ー デジタル化により創出された「人」と「時間」の渉外活動や相談業務への振向け強化

一般社団法人しんきん共同センターが提供する「勘定系システム」の移行や最新技術である生成AIツールの導入

### （今後の検討事項）

- ・「人で回す事務」から「仕組みで回る事務」への転換
- ・顧客情報を活用した生成AIの利活用によるお客様との面談時間の創出

## 重点施策③ー 有効な接点を持つことが困難なお客様に対する来店せずとも金融サービスを提供する非対面チャネルの提供

城南バンキングアプリ、城南バンキングアプリBizの導入

### （今後の検討事項）

- ・事業先の利便性を向上させる非対面サービスの検討
- ・非対面チャネルを活用した情報発信の実施

## 《DX戦略・ビジョン》

「地域と“共に”生きる」信用金庫として、その生命線である「Face to Face」をより一層強化する

## 《目標》

- ①お客様満足度の向上
- ②お客様との接点強化
- ③お取引先中小企業への積極的なデジタル活用支援

## 《重点施策》

- ①営業店を「事務処理の場」から「コミュニケーションの場（接客の場）」への変革
- ②DX・BPRの推進に伴う業務効率化による「人」や「時間」の創出
- ③お取引先中小企業への積極的なデジタル活用支援
- ④お客様の利便性向上につながる非対面チャネルのサービス拡充
- ⑤「サイバーセキュリティ管理態勢」の構築

## 《重点施策を実現する具体的方策》

### ① 営業店を「事務処理の場」から「コミュニケーションの場（接客の場）」への変革

- ⇒ 一般社団法人しんきん共同センター移行にあたり構築した事務の最適化
- ⇒ 受付事務のシステム化の検討

### ② DX・BPRの推進に伴う業務効率化による「人」や「時間」の創出

- ⇒ 顧客情報を活用した生成AIの運用体制の構築
- ⇒ 本部主導ではなく、現場の声を反映した業務フローの見直し
- ⇒ データ分析の高度化（定量データの拡充、KPI設定、フレームワーク化、データに基づいた意思決定の定着）

### ③ お取引先中小企業への積極的なデジタル活用支援

- ⇒ お取引先に対する生成AI等の導入支援体制の構築

## ④お客様の利便性向上につながる非対面チャネルのサービス拡充

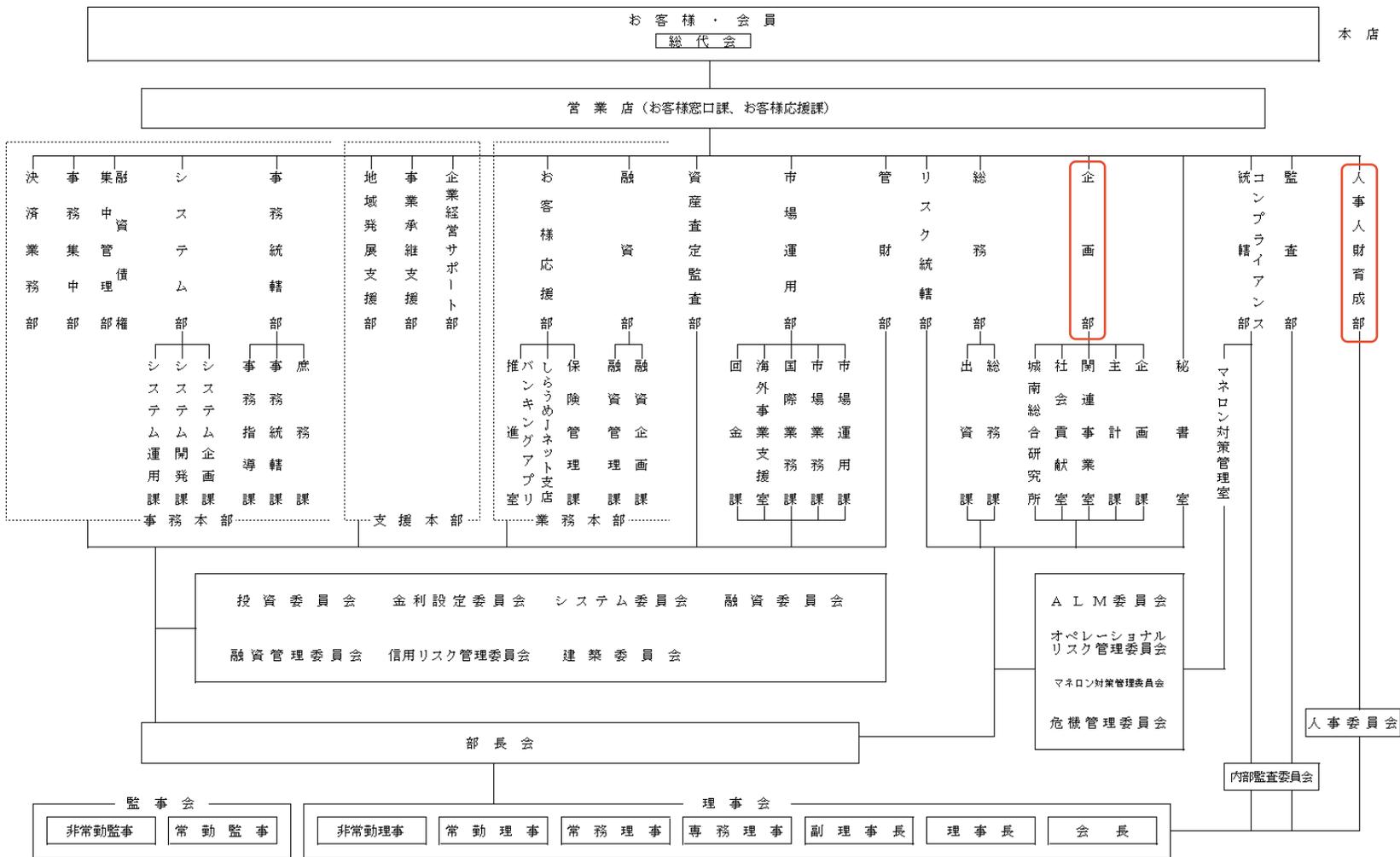
- ⇒城南バンキングアプリのサービス拡充の検討
- ⇒「ファイル授受サービス」の導入
- ⇒金庫ホームページのリニューアルの実施
- ⇒事業先の利便性を向上させる非対面サービスの検討
- ⇒非対面チャネルを活用した積極的な情報発信の実施

## ⑤「サイバーセキュリティ管理態勢」の構築

- ⇒金庫の情報資産を保護するための強固な「サイバーセキュリティ管理態勢」の構築

☞これらの重点施策の実現を支える「金庫の将来を担うDX人財」の育成

# 05 DXを推進する体制について



企画部

DX戦略の立案・モニタリング

人事人財育成部

DX人財の育成  
(研修の実施等)

その他関係部署

DXに関する諸施策の推進

## (DX戦略・ビジョン)

「地域と“共に”生きる」信用金庫として、その生命線である「Face to Face」をより一層強化する

「中長期的にめざすべき姿」を実現するための10本柱

「O4 人的資本経営の高度化」

(目標) 2031年度にお客様応援課人員数：950名 (2025年度：678名)

●DX・BPRの推進に取組み、お客様窓口課からお客様応援課へシフト (各店舗1~2名増加をめざす)

※「2026年度経営計画」抜粋



 城南信用金庫