

2022年2月2日

お客様に寄り添ったデジタル・トランスフォーメーション (DX) を実現！ ～新しい顧客体験を提供する「城南バンキングアプリ(仮)」を開発～

城南信用金庫

日本アイ・ビー・エム株式会社

城南信用金庫（理事長：川本 恭治）と日本アイ・ビー・エム株式会社（代表取締役社長：山口明夫、以下「日本 IBM」）は、城南信用金庫がめざすお客様に寄り添ったデジタル・トランスフォーメーション（以下、DX）の実現を通じ、地域社会の発展、繁栄に貢献するため、その第一弾として、世代を問わず親しめる新たな顧客体験を提供する「城南バンキングアプリ(仮)」の開発を開始いたしました。

今後、第一段階として 2023 年 1 月には、個人と事業先向けに通帳レス、証書レス、郵送レスにつながる参照系のサービスに加えて普通預金新規口座開設、諸届受付（個人のみ）の提供を開始するとともに、以降、個人向けに融資申込や定期預金、定期積金の作成・解約、振込、振替などの更新系サービスも順次提供していく計画です。また城南信用金庫が行うキャンペーンの紹介やセミナーの申込など、地域の皆様とのコミュニケーションツールとしての機能も備えた「オールインワンアプリ」をめざして順次展開していく予定です。

城南信用金庫は、2019 年 4 月に「未来システム戦略室」を創設し、「今後 5 年、10 年後の金庫のあるべき姿」を検討するとともに、DX に関する方針・戦略策定を進めて参りました。こうした中、城南信用金庫がめざす「全員営業体制」を実現するためには、これまでの固定概念を払拭し、デジタルを活用しながら抜本的な業務改革に取り組むことが必要であり、そのための DX 重点施策として、①「営業店を事務処理の場からコミュニケーションの場に変革する」、②「デジタル化により創出された『人』と『時間』を信用金庫の生命線である渉外活動へ振向け更なる強化を図る」③「有効な接点を持つことが難しくなったお客様に対し、来店せずとも金融サービスを提供する新しい非対面チャネルを提供する」ことが重要であると考えております。また、こうした城南信用金庫の DX に向けた取組みに加えて、地域の中小企業の皆様の生産性向上に取り組むためデジタルを活用した本業支援にも注力することが重要であり、役職員一人ひとりの DX に対する知識、IT リテラシー向上に努め、地域社会に貢献していく DX 人材を育成していくことも金庫の DX 戦略の一つであると考えております。

今回提供するアプリは、通帳と預金残高を表示し、ページをめくると入出金明細が見えるなど、「デジタルと慣れ親しんだ紙通帳（アナログ）の安心感を融合した新しいユーザー・エクスペリエンス (UX: 顧客体験)」をコンセプトに、日本 IBM の iX (インタラクティブ・エクスペリエンス) 部門のデザイナーと金融業界の知見を持ち多くのお客様の DX を支援してきたコンサルタントが参画し開発します。また、アプリ画面のデザインは、城南信用金庫の営業店で働く若手職員によるワークショップを通じ、現場目線からのお客様の声を取り入れるなど、徹底した「お客様志向に基づいてモノやサービスを創出」する「デザイン思考」のアプローチを採用します。こうした UX コンセプトをもとに段階的にプロトタイプを作成し、一般ユーザーによるユーザー評価テストを実施してお客様に寄り添ったデザインを追求し、「お客様本位の使いやすいアプリ」を実現していきます。

また、こうしたお客様の利便性向上に加え、今回のアプリでは、従来の紙ベースで行っていた金融機関特有の事務プロセスを変革し、「データ」を一気通貫に活用したデジタルワークフローによりデジタル変革を実現します。さらに、最新のデジタル技術である IBMCloud 上に構築された金融サービス向け「デジタルサービス・プラットフォーム(DSP)」を採用することで、これまで金庫の職員が専用端末に打鍵していた勘定系システムの処理を API 基盤経由で自動化し、職員のオペレーションレスを実現します。そして、業務アプリケーションは、マイクロサービスによる共通利用が可能なアーキテクチャーを採用することから将来的には、バンキングアプリに加えて、営業店や渉外担当者の外訪業務といった他チャネルの効率化にもつなげていく予定です。なお、「Cloud 上で稼働させる非対面チャネルアプリケーションで事務プロセスの DX を実現」する取組みは業界初となります。

城南信用金庫と日本 IBM は、本アプリのリリースをスタートとして、今後も地域への DX 支援に取り組みながら、城南信用金庫が掲げる「中小企業の健全な育成発展」「豊かな国民生活の実現」「地域社会繁栄への奉仕」という「3つのビジョン」の実現に向け一緒に取り組んでまいります。

以上

(問合せ先：城南信用金庫企画部 担当：宗 03-3493-8133)



〒141-8710 東京都品川区西五反田7-2-3 TEL 03 (3493) 8111