

# DX推進への取組みについて

令和 4年 8月 30日

しずおか焼津信用金庫

# 1. DXにおける現状について

## ■ DX (デジタルトランスフォーメーション) とは

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

経済産業省「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン」より

# 1. DXにおける現状について

## ■ DXに関する現状

デジタル技術の革新によって、ビジネスモデルの変化や社会変容が世界的に起こっています。

日本でもDXが注目されるようになり、多くの企業がDX推進に取り組むようになりました。

DX推進では、デジタル技術をビジネスに取り入れた独自のビジネスモデルの確立や、生産性向上などのメリットが見込まれます。また、企業競争力を高めるための重要な施策であることから、DX推進への取り組みを検討する企業が増加しています。

しかし、DX推進に取り組む際の障害になっている課題もあります。課題としては、既存システムの老朽化、肥大化、ブラックボックス化が挙げられます。

また、専門知識を有する人材がないことも課題となっています。

## 2. 中期経営計画

しずおか焼津信用金庫では、令和4～6年度 中期経営計画として、これまで培ってきたお客様に寄り添う姿勢を更に進化させつつ、職員のスキルアップを図り、揺るぎない経営基盤を築く3年間の計画を策定しています。

## 2. 中期経営計画

**ビジョン** 「Great Challenge！」圧倒的に頼られる地域伴走者への道  
～もっと寄り添い、もっとチャレンジ、そして逞しく～

### ★ビジョン達成のために...

- 地域から、お客様から何か困りごとや相談ごとに対して、**スピード力**や**対応の質**が必要
- どのような環境におかれても、あらゆる面で地域やお客様を支える
- お客様との接点を増加させ且つ、それぞれのお客様が抱える課題を一緒に解決していく  
**提案型の営業推進活動**を継続的に実践していく

**戦略Ⅰ** お客様へもっと寄り添う地域伴走体制の構築

**戦略Ⅱ** お客様や地域のお役に立つ人材の育成

**戦略Ⅲ** 揺るぎない経営基盤の確立

## 2. 中期経営計画

伴走強化サイクルの確立



大きな変革・挑戦



持続可能なビジネスモデル

## 3. ビジネスモデルの転換

従来型の地域伴走体制にデジタルテクノロジーを取入れ、当金庫がお客様へ提供するサービスを外部環境の変化に適応させ続けていくことで、当金庫とお客様との共通価値向上を実現し、圧倒的に頼られる地域伴走者を目指します。

# 3. ビジネスモデルの転換

外部環境の変化

従来型の地域伴走体制

## 持続可能なビジネスモデルへの転換

新たなサービスの提供

- ・非対面チャネルの創造
- ・データ活用による新たな顧客価値を提案

大きな変革・挑戦



業務プロセス改革

- ・営業店事務の効率化
- ・融資事務本部集中化

DX推進体制の構築

- ・本部集中化を含む事務の抜本の見直しやDXを強力に推進する組織体制の構築
- ・強力なガバナンスの構築



伴走強化サイクルの深化



「持続可能なビジネスモデルの確立」  
お客様との共通価値向上

営業活動時間

お客様との接点

### 当金庫基本方針

- ・地域の未来に貢献する
- ・お客様の暮らしを支える
- ・職員の幸せを追求する

地域への還元

職員への還元

お客様への還元



## 4. 中期経営計画におけるDXの考え方

しずおか焼津信用金庫では、中期経営計画「**Great Challenge!**」において**戦略Ⅲ.揺るぎない経営基盤の確立**として「新たな取組みへの挑戦」を掲げ、DX推進への取組みを具体的な施策としています。

また、令和4年度事業計画では、DX等を踏まえた事務面の抜本的な見直しを集中的に検討・実施することを掲げ、**戦略Ⅰ.お客様へもっと寄り添う地域伴走体制の構築**として、お客様との接点増加を目的にDX等を踏まえた営業店事務の効率化・本部集中化による活動時間の創出に取り組めます。

## 4. 中期経営計画におけるDXの考え方

「Great Challenge！」

を達成する 3つの戦略

I. お客様へ  
もっと寄り添う  
地域伴走体制の  
構築

II. お客様や  
地域のお役に立つ  
人材の育成

III. 揺るぎない  
経営基盤の  
確立

### 戦略Ⅰ 項目（抜粋）

- ・ 営業戦略の深化
- ・ 個人ターゲット顧客層の設定と課題解決機能の強化
- ・ セールス活動量の増加に向けた体制構築・業務改革

### 戦略Ⅲ 項目（抜粋）

- ・ 新たな取組みへの挑戦
- ・ 収益力向上に向けた取組み

◆本部集中化を含む事務の抜本的見直しやDXを強力に推進する組織  
『**事務集中部 業務改革推進担当**』設置

◆本部横断的にDXなどを取り入れた推進力の向上や事務効率化を  
検討する組織  
『**BPR・DX推進ワーキング**』設置

## 5. DX推進体制

お客様の接点を増加させ課題解決に努めるために、新たな取り組みへの挑戦として「DX」の推進をしていきます。

また、キャッシュレスや電子化等の進展にとり残されないため、推進の高度化、事務管理の効率化実現に向けたDXの活用を検討・実施していきます。

## 5. DX推進体制

新設

### 『BPR・DX推進ワーキング』

本部各部内でDXの情報や活用を検討するだけでは金庫全体でのメリットを供与できないため、**BPR・DX推進ワーキング**により各部の連携を強化し、スピード感を持ち、推進力の向上、事務効率化を進めていきます。

**経営企画部**と**事務集中部**を主担部とし、関連部を交え、課題を共有。随所で、関連部以外の職員を招聘し、庫内での横断的な取組みを行います。

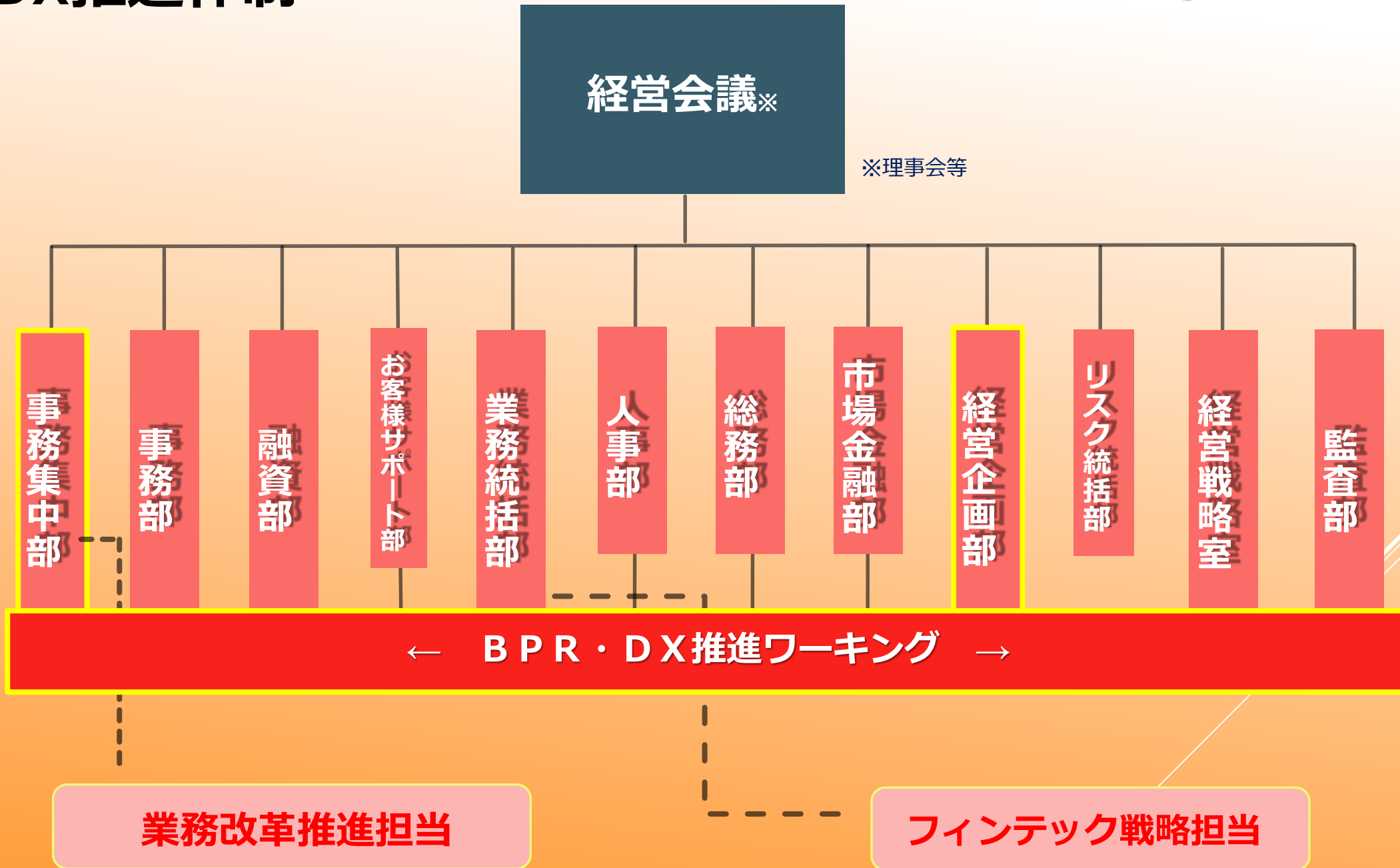
新設

### 『業務改革推進担当』（事務集中部）

これまでは、業務統括部の「フィンテック戦略担当」でマーケティング面についてDXの情報収集や導入を検討していましたが、事務改善面を中心としたDXの活用を検討するために、「**業務改革推進担当**」を配置。

本部集中化を含む事務の抜本の見直しやDXを強力に推進していきます。

# 5. DX推進体制



## 6. DX推進人材

庫内のDX推進に加え、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かした本業支援にも注力することが重要であり、役職員一人一人の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人材を育成していきます。

## 6. DX推進人材

### 庫内にて推奨資格を選定

#### ITパスポート

(IPA：(独)情報処理推進機構)

金融業務3級DXコース  
(金融アドバイザー認定試験)  
( (一社) 金融財政事情研究会)

#### DXアドバイザー検定(スペシャリスト)

( (一社) 中小企業個人情報セキュリティ推進協会)

#### DXサポート

(銀行業務検定協会)

### 施策

推奨資格取得者には受験料相当の奨励金対応を検討。  
DX推進人材の育成・増加を目指します。

### 令和6年度 目標

推奨資格取得者数 150名 (延べ人数)

## 7. 主なDX施策

中期経営計画を進める上で必要なデジタルテクノロジーを整理・活用し、戦略を推し進めるための施策として、下記DX施策を検討していきます。



# 7. 主なDX施策

施 策	詳 細
営業戦略の深化	
非対面取引等の環境整備による顧客サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非対面サービス提供機器（遠隔申込相談システム等）の導入</li> <li>・スマートフォン取引拡充検討（アプリバンキング等）</li> </ul>
個人ターゲット顧客層の設定と課題解決機能の強化	
デジタルマーケティングによる個人ターゲット先・顧客層の抽出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客データ活用ソフトの比較検討</li> </ul>
セールス活動量の増加に向けた体制構築・業務改革	
事務効率化の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務関連マニュアル動画化</li> <li>・電子稟議システムの導入</li> <li>・窓口支援システムによる電子サイン検討</li> </ul>
新たな取組みへの挑戦	
営業基盤の拡大に向けた新たな店舗形態の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次世代店舗、キャッシュレス店舗、ペーパーレス店舗など</li> </ul>
地方税統一QRコード、電子交換所等の電子化への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATM機能強化</li> <li>・業務デジタル化の拡大</li> </ul>
収益向上に向けた取組み	
経費削減の実施や新たな収益の獲得に向けた検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DXを踏まえた新たな収益機会・サービスの検討</li> </ul>
地域のお客様へのDX推進支援	
DX推進情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・IT経営フォーラム、オンラインDXセミナー、DX導入セミナー等の開催・共催による情報提供</li> </ul>
ビジネスマッチング支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部パートナー・ベンダー等との商談機会の創出</li> </ul>

# 7. 主なDX施策

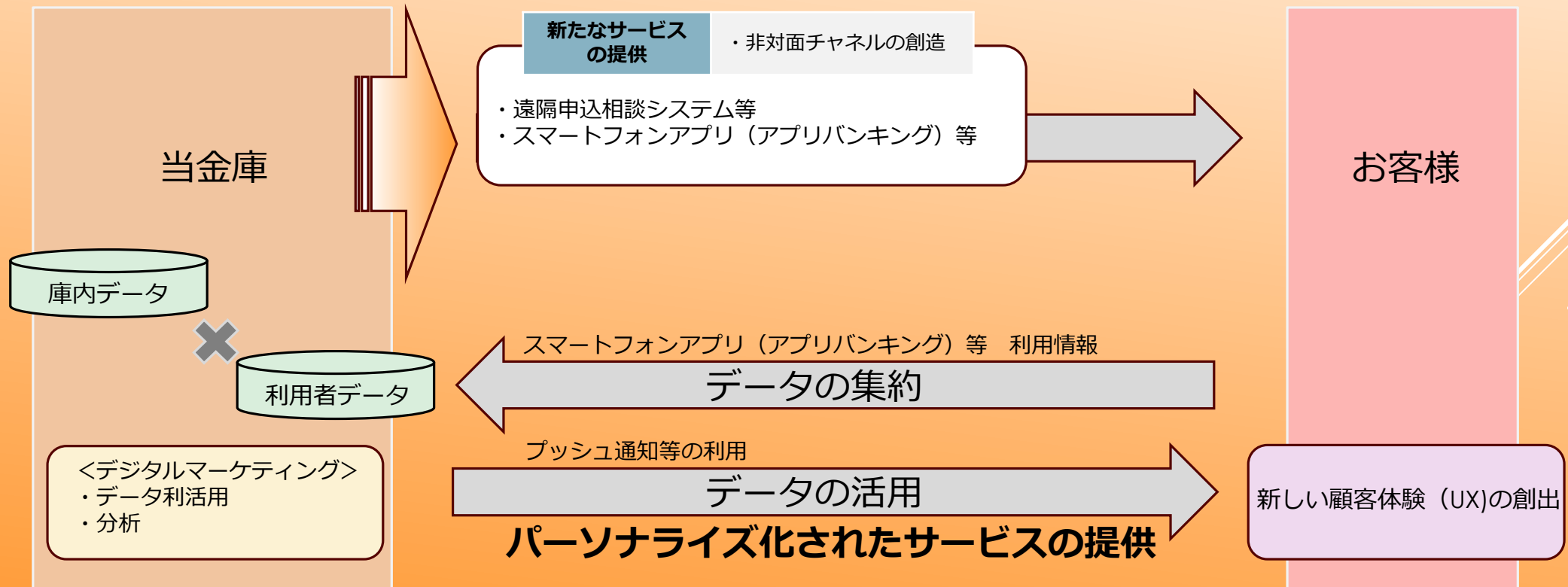
## デジタル技術によるデータ活用を組み込んだ検討施策の具体的な内容 戦略Ⅰ お客様へもっと寄り添う地域伴走体制の構築

### ▶ 営業戦略の深化

#### ・ 非対面取引等の環境整備による顧客サービスの向上

非対面サービス提供機器（遠隔申込相談システム）やスマートフォンアプリ（アプリバンキング）等による非対面チャネルを充実させ、新たな顧客体験（UX）を創出します。

スマートフォンアプリにおいては、利用者の年齢や行動パターン、利用状況等のデータ蓄積・分析に加え、従前からの庫内データと掛け合わせたデータ利活用により、顧客サービス向上の為にパーソナライズされた情報提供に努めます。



# 7. 主なDX施策

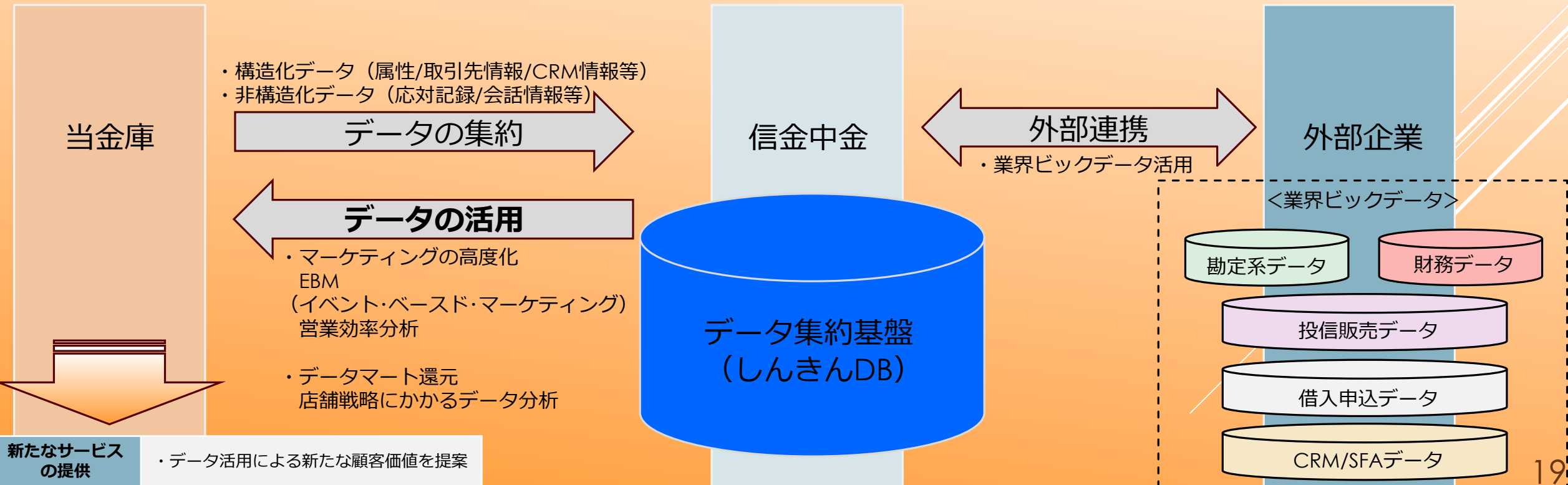
## デジタル技術によるデータ活用を組み込んだ検討施策の具体的な内容 戦略 I お客様へもっと寄り添う地域伴走体制の構築

### ▶個人ターゲット顧客層の設定と課題解決機能の強化

#### ・デジタルマーケティングによる個人ターゲット先・顧客層の抽出

信用金庫業界におけるデータ集約基盤（しんきんDB）の利用により、当金庫の持つ個人ターゲット先の属性/取引情報/CRM情報等の構造化データや対応記録/会話情報等の非構造化データを集約することで、高度なデータ活用を実現させていきます。

デジタルマーケティングの具体的内容としては、顧客にとって最適なタイミングでの商品・サービスの提案に繋げるEBM（イベント・ベースド・マーケティング）や、商品別の成約状況・残高等の時系列化による営業効率分析を実施していきます。

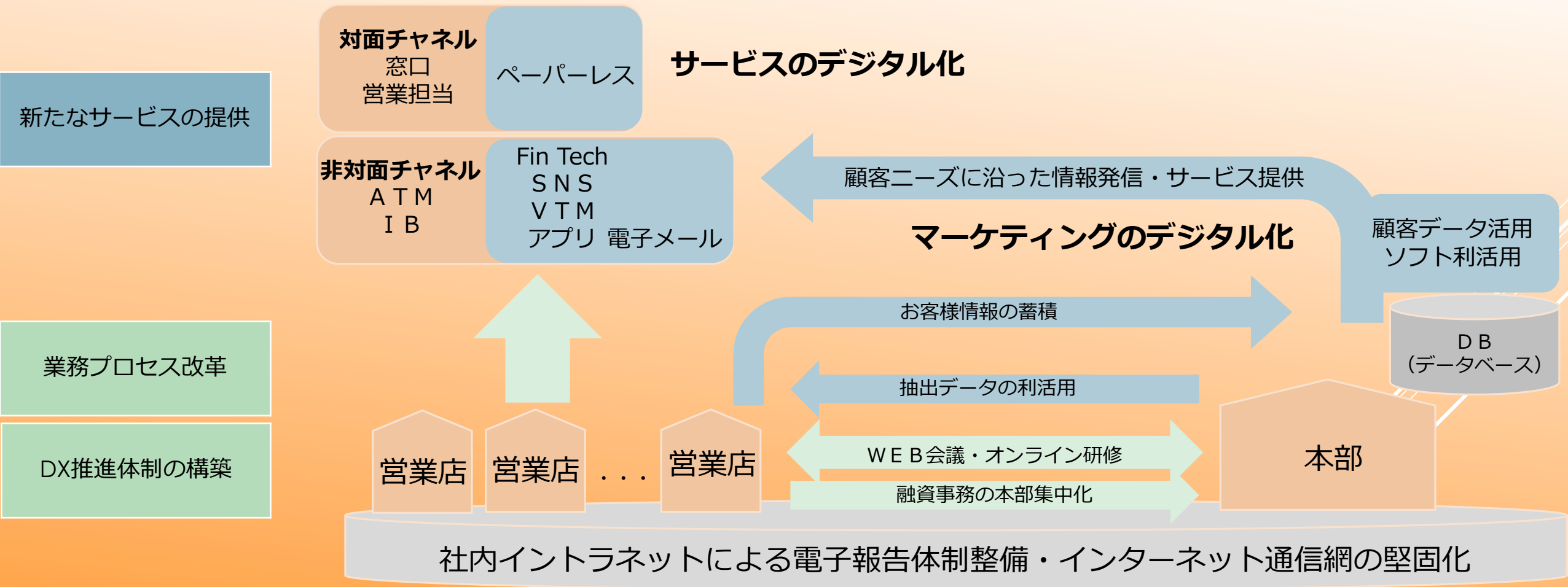


## 8. 環境整備の具体的方策

社内イントラネットによる電子報告体制整備を進めることに加え、  
営業店におけるインターネット通信網の堅固化を進めていきます。

また、サービスのデジタル化とチャネル増加に加え、ニーズに即した  
情報提供を実現させるマーケティングのデジタル化についても検討、  
整備していく予定です。

# 8. 環境整備の具体的方策



## 9. K P I（重要業績評価指標）について

D X 推進への取組みにより期待される、お客様との接点、および営業活動時間の増加の観点から、中期経営計画に準じた形で、下記 K P I を設定します。

## 9. K P I (重要業績評価指標) について

項目	指標	令和4年度	令和5年度	令和6年度
営業活動量	事業先の面談数	R3比 10%UP	R3比 15%UP	R3比 20%UP
効率化	OHRの改善	83%以下	81%以下	79%以下
DX人材育成	推奨資格取得人数	25人	60人	65人



# しずおか焼津信用金庫

地域の未来によりそう

本件に関するお問い合わせ先

しずおか焼津信用金庫 経営企画部

TEL : 054-247-1172