

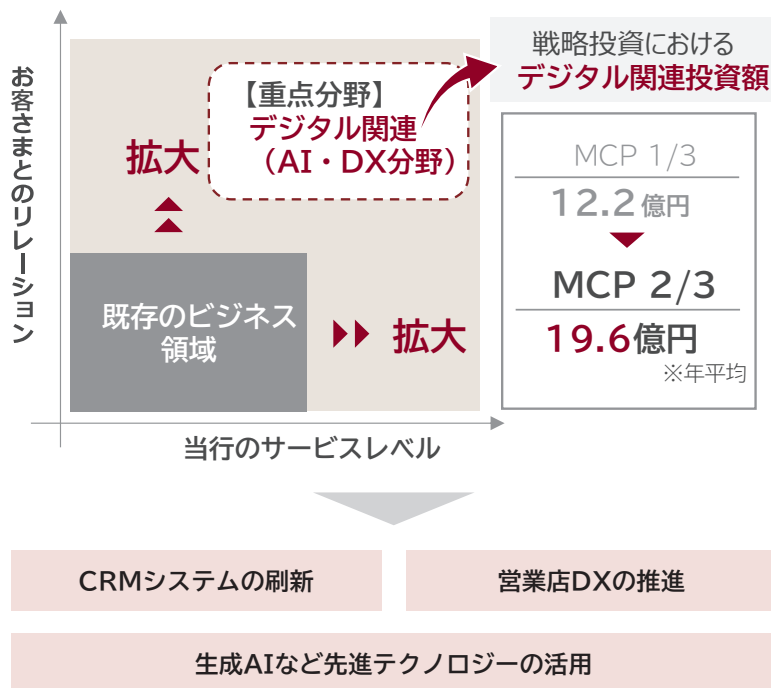
ビジネスを支えるデジタル戦略

前中期経営計画「MCP 1/3」では、2023年に設置したデジタル推進部が中心となり、スマートフォンアプリなどお客さまサービスの利便性向上と、デジタルコミュニケーションプラットフォーム構築に代表される行内業務のデジタル化に取り組みました。

「MCP 2/3」ではこうした成果のもと、AIの本格的な業務実装やCRMシステム刷新などにスピード感を持って取り組み、当行のビジネスモデルの競争優位性を一層高めていきます。

Ⅰ デジタル投資の拡大

「MCP 2/3」では、お客さまとのリレーションと当行のサービスレベルをそれぞれ拡大させていくことを目指し、AI・DXを中心としたデジタル関連の投資を前中期経営計画「MCP 1/3」対比で6割引き上げていく計画としています。



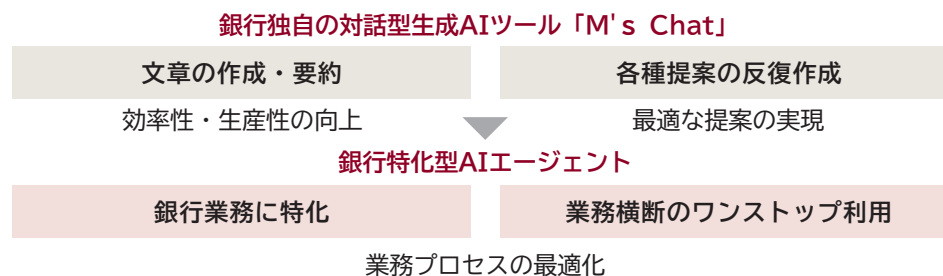
Ⅱ AIやデータ活用による最適な提案の実現

AIの活用

お客さまへの最適な提案を実現するため、AIの業務実装を進めており、独自に開発した対話型AIツール「M's Chat」では、文章の作成・要約など効率性・生産性向上を図っているほか、お客さまへの各種提案を反復作成することで、その内容の精緻化・高度化を図るなど最適な提案に繋がっています。

また、将来的には銀行特化型AIエージェントを開発することで更なる業務プロセス最適化に繋げていく方針です。

● AI活用による業務プロセスの最適化へのイメージ



データ活用・デジタルマーケティングによる提案の高度化

スマートフォンアプリを通じて蓄積したデータを活用し、非対面で様々なご提案を実施していきます。あわせて、提案に対するお客さまの反応を分析しブラッシュアップしていくことで最適な提案の実現を目指していきます。

また、CRMシステムについては、管理面に主眼が置かれた現在のシステムから、担当者がお客さま起点で次の一手を考え、しっかりと伴走していけるような環境を整えていくことを目指し、刷新を進めていきます。

