

DX・業務効率化

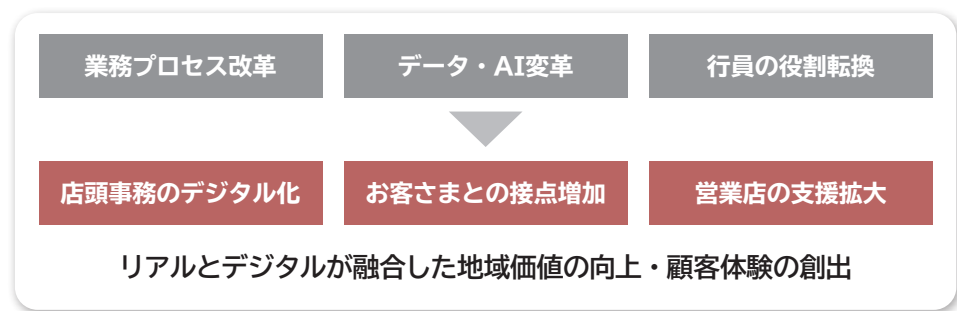
デジタルを活用し、店頭事務や法人および個人向け営業などにおける業務量削減を実現していくことで、行員がお客さまの課題解決に注力できる環境を整備していきます。

あわせて、本部における専門業務・集中業務についても、デジタル・AI活用を進めていくとともに、他行との共同化領域の拡大を図っていくことで、事務量の大幅な削減を目指していきます。

Ⅰ 取組みの全体像

お客さまが店頭・ご自宅・ホームページ・アプリなど、どこからでも質の高い金融サービスを受けられ、より優れたカスタマーエクスペリエンス（顧客体験、CX）を得られることを目指し、「業務プロセス改革」「データ・AI変革」「行員の役割転換」を進めていきます。

具体的な取組みとして、手続きのペーパーレス化や検印業務の削減など店頭事務のデジタル化を進めていくとともに、AI等を活用することで効率的な営業活動に繋げ、お客さま接点（面談数）の増加を実現していきます。本部の専門業務等についても、業務量削減により創出された時間を営業店の課題解決支援などに充てていきます。



Ⅰ デジタルを活用した業務効率化

店頭事務のデジタル化

手続きのペーパーレス化やオペレーション・検印の削減を進めていくことで、営業店の業務量半減を目指します。これにより創出した時間をお客さまへの提案活動に充てていくことで、カスタマーエクスペリエンス向上へと繋げていきます。

法人および個人向け営業におけるお客さま接点の増加

AI等の活用により事務に要する時間を削減することで営業効率の向上を図るほか、提案やその事前準備などに関する事務削減を進めていきます。あわせて、ライフプランニング・資産運用に関するデータ分析を高度化し、円滑なパーソナライズ提案が実現できる環境を構築することで、お客さまとの接点（面談数）を増加させていきます。



本部における営業店の支援拡大

本部における営業支援やマネーロンダリング検知といった専門・間接業務についても、デジタル・AIを活用し業務量を大幅に削減していきます。これにより、本行員は営業店のお客さま課題解決をより丁寧にサポートしていくほか、銀行全体のクリエイティブ創出や専門性に注力していきます。

Ⅰ 中長期視点での取組み ～新たな収益源獲得に向けて～

当行が実現した事務のデジタル化やワークフロー化の仕組みを他行にも提供していくことで、事務プロセスやインフラの共同化を進め、各行におけるより効率的な業務運営に繋げていくことを目指しています。

また、次期中期経営計画期間を見据えた中長期的な視点では、デジタル・AIによる省力化を実現した事務集中部門が他行の業務を受託していくという「収益源化」も目指していきます。