

# DXの実現と地域社会のデジタル化

デジタルトランスフォーメーション（DX）を中期経営計画における3つの成長エンジンの一つに位置付け、データやデジタル技術を活用したお客さま向けサービスの向上や、行内業務の効率化に取り組んでいます。職員一人ひとり、そして組織の変革を促進することで、地域のお客さまに選ばれる銀行をめざすと共に、地域社会のデジタルシフトに貢献してまいります。

## DX戦略の全体像

中期経営計画の各戦略を効果的に推進するため、データとデジタル技術を活用したDX施策を遂行し、ビジネスの変革を図っています。

### 百十四グループのDX

「データ及びデジタル技術を基点としたビジネスを変革する成長エンジン」と定義し、お客さま・地域への新たな価値・体験の提供及び生産性の飛躍的向上を実現する。



| 重点分野           | 提供価値                            |
|----------------|---------------------------------|
| ①非対面チャネルの充実    | お客さまが時間と場所を選ばずにサービスを受けられる環境の実現  |
| ②データの利活用等      | データに基づき、パーソナライズされた提案やサービスの提供    |
| ③お客さま・地域のDX化支援 | DXを活用したお客さまの経営課題や地域の社会課題の解決     |
| ④店舗・業務のデジタル化   | お客さまの事務負担軽減・待ち時間短縮と営業店・本部業務の合理化 |
| ⑤DX人材の育成・採用    | 全職員がDXを活用して主体的に変革に取り組む組織        |
| ⑥新規ビジネスの創出     | 新規ビジネスの創出による地域社会のデジタル化と経済活性化の促進 |

## DX戦略の推進状況

|                       | 指標                    | KPI  | 2024年度実績 |
|-----------------------|-----------------------|------|----------|
| サステナビリティ KPI (2030年度) | デジタルでつながる顧客数          | 40万人 | 10.5万人   |
|                       | ICTコンサルティング取組み先       | 100先 | 108先     |
| DX戦略 KPI (2025年度)     | ユーザー数                 | 20万人 | 10.4万人   |
|                       | アクティブユーザー率            | 70%  | 76.9%    |
|                       | バンキングアプリ取引割合          | 30%  | 11.1%    |
|                       | 営業店預為事務量の削減           | ▲20% | ▲18%     |
|                       | DX人材の創出 (2022年度対比)    | +10名 | +5名      |
|                       | 「DX推進指標」による自己診断結果の平均値 | 3.0  | 2.1      |

## ◆ 重点分野① 非対面チャネルの充実

### ● 個人のお客さまとの多様な接点の確保

2023年2月にリリースした「114バンキングアプリ」は、個人のお客さまの非対面領域の中核チャネルとすべく機能拡充を進めており、現在までに10万人を超えるお客さまにダウンロードいただいています。

今後もより多くのお客さまにご利用いただけるよう、更なる利便性向上を図り、対面チャネルとの有機的な連携によるリアルとデジタルの垣根のない顧客体験の実現に取り組んでまいります。

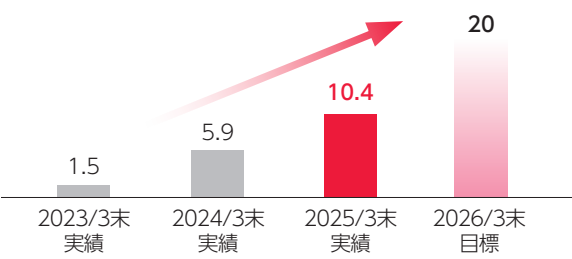
### ● 法人・個人事業主のお客さまとの接点強化

取引のデジタル化を支援するための機能を備える事業者向け会員用ウェブサイト「法人ポータル」の開発に着手しています。

口座残高・異動明細の照会やインターネットバンキング、事業性融資の電子契約、帳票等の電子交付に加え、お客さまごとにパーソナライズされた情報発信機能も実装予定です。ご来店することなくお取引の範囲が拡大し、お客さまの大幅な業務効率化を実現します。

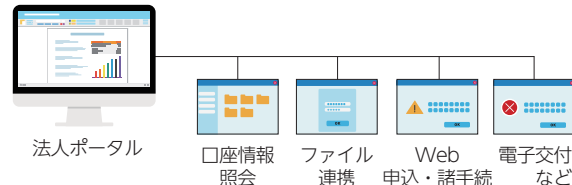
当行は法人ポータルを「全てのデジタルサービスの玄関口」となる法人取引の中核チャネル」と位置付け、お客さまの役に立つ機能を段階的に追加していくことにより、お客さまの体験価値と生産性の向上に取り組んでまいります。

114バンキングアプリ契約者数 (万人)



114バンキングアプリの機能拡充

|             |                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------|
| 2024年3月     | カードローンの借入・返済・照会機能                                 |
| 2024年11月    | 投資信託の運用状況確認、投資信託の購入・売却、積立投信の新規・変更・廃止              |
| 2025年3月     | 複数口座照会、普通預金入出金明細の検索・ダウンロード、無通帳口座切替、114ダイレクト簡単ログイン |
| 2025年度 (予定) | 振込予約照会・取消、家族口座照会、定期預金金利優遇                         |

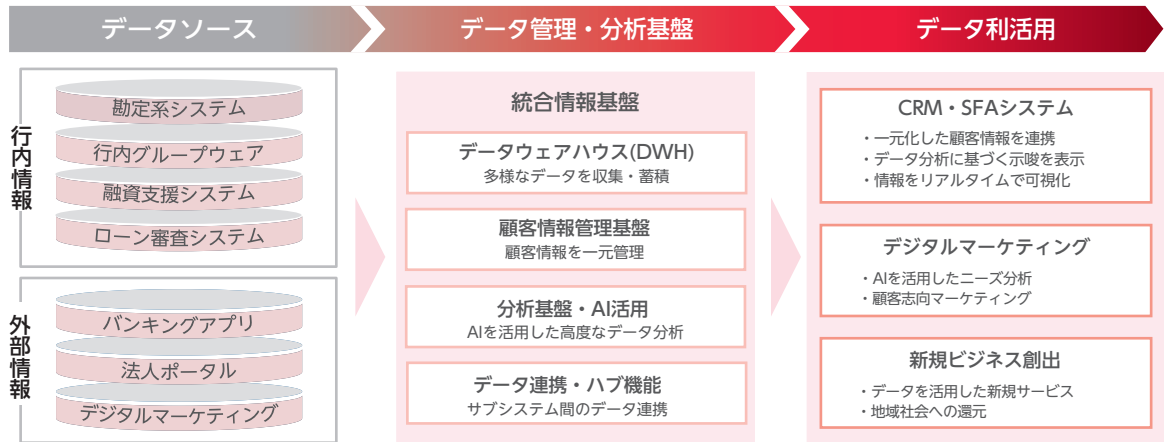


## ◆ 重点分野② データの利活用等

### ● データ利活用の高度化に向けて

データの利活用は、マーケティングに留まらず、戦略立案や意思決定、業務効率化、営業力強化、人材育成等、幅広い領域に及んでおり、データの一元化とAI等の最新デジタル技術の活用が不可欠です。

現在、当行グループにおいて営業スタイルの変革を目的に導入の検討を進めている次期CRM\*を有効に機能させるため、新たな統合情報基盤の構築について、検討を進めています。

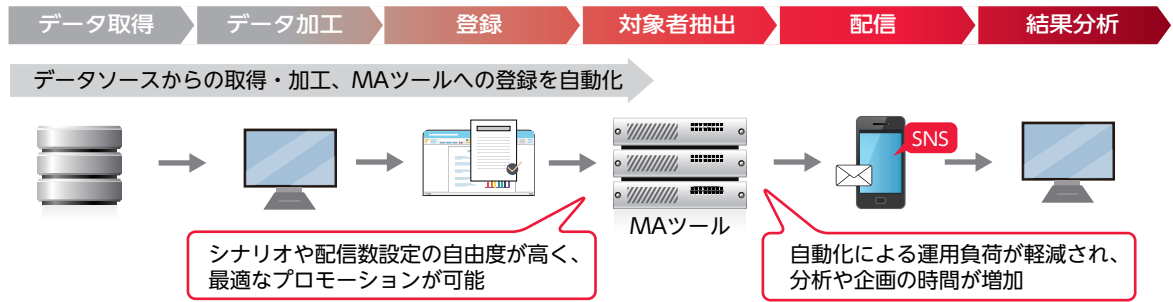


\*CRM (Customer Relationship Management) : 主にお客さまとの関係強化を目的とする顧客関係管理システム

DXの実現と地域社会のデジタル化

●MA(マーケティングオートメーション)ツールの導入

当行は、従来より取り組んできたデジタルマーケティングの高度化を図るため、2024年4月にMAツールの運用を開始しました。これにより、データ取得からEメールやSMSによるパーソナライズされたプロモーション配信の自動化が可能となりました。今後は対面も含めた各種チャネルとの連携を進めることで、最適なチャネル・最適なタイミングで、お客さま一人ひとりのニーズに沿った提案やサービスを提供してまいります。



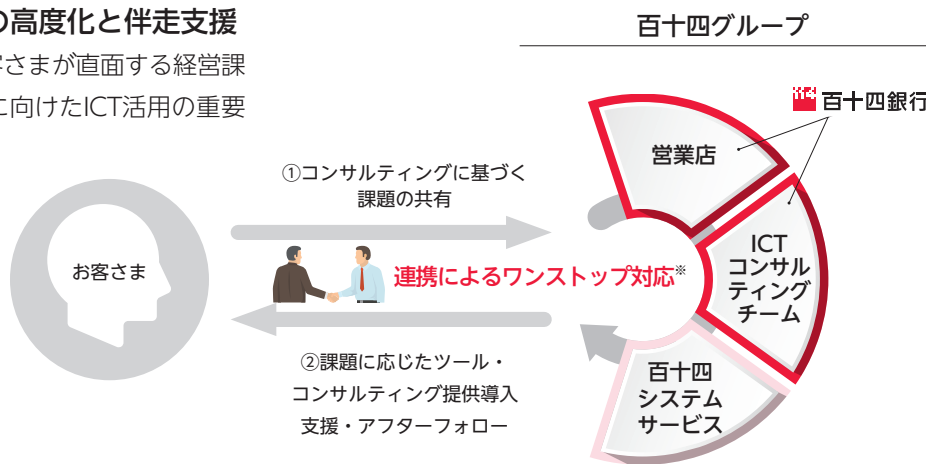
◆重点分野③ お客さま・地域のDX支援

●ICTコンサルティングサービスの高度化と伴走支援

社会のデジタル化や人手不足等、お客さまが直面する経営課題は年々深刻になっており、課題解決に向けたICT活用の重要性は高まっています。

当行は、営業店と本部のICTコンサルティングチーム、グループ会社とも連携し、お客さまのデジタル化ニーズに積極的に対応しています。

※エンジニアによるシステム開発とお客さまへのコンサルティングを一気通貫で対応



◆重点分野④ 店舗・業務のデジタル化

●事務量削減状況について

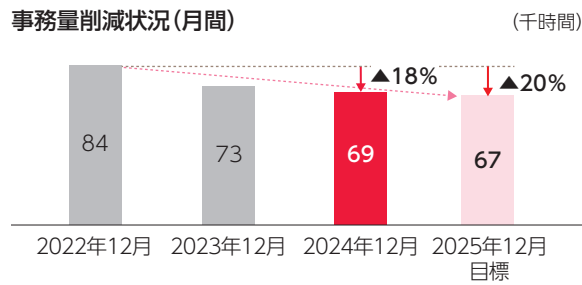
中期経営計画の重点戦略「生産性の飛躍的向上」の実現に向けて、非対面チャネルの充実化や業務のデジタル化の継続的な推進により、営業店の事務量の削減を進めています。

KPIとしている「営業店預為事務量削減率」(2025年12月時点)は、2022年12月比▲20%に対し、2024年12月は▲18%となっています。

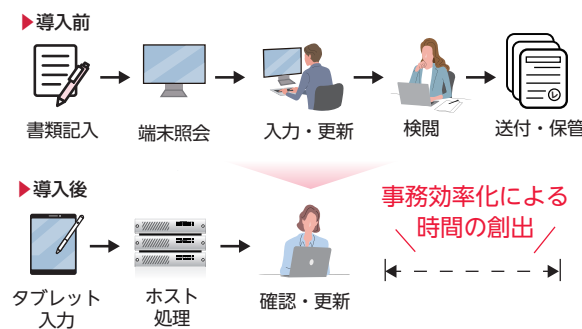
●デジタル技術を活用した生産性の向上に向けて

2024年3月、店頭でのお客さまの記入負担軽減・待ち時間短縮を目的に店頭タブレットを導入し、段階的にサービス拡充を進めてまいりました。

後方での入力作業が自動化されることで、営業店の業務効率化とペーパーレス化が進展し、生産性の向上に大きく寄与しています。



店頭タブレットによる事務効率化のイメージ



●デジタル技術活用・開発への取り組み

急速に進歩している生成AIやスマートフォンアプリの技術を積極的に取り入れるべく、組織横断的にデジタル技術の活用・開発を進めています。パブリッククラウドに当行アカウントを設定し、既存の生成AIモデルと接続して対話しながら情報整理・生成を行うチャットツールを開発中であり、将来的には行内情報検索等への利用をめざしています。

また、行内向けスマートフォンアプリの開発の内製化にも取り組んでおり、「アイデアソン」\*の開催等により職員の声を集めることで、更なる業務効率化につながるアプリの開発に取り組んでまいります。

※新しい発想や解決策を生み出すことを目的に多様な参加者を集め、短期間で集中的にアイデアを募集するためのイベント

◆重点分野⑤ DX人材の育成・採用

DX戦略を推進するための人材育成を体系的に行うため「DX専門人材」「DX推進人材」の類型を設けており、KPIである「DX人材の創出+10名(2022年度末比)」に対して+5名(2024年度末)となっています。

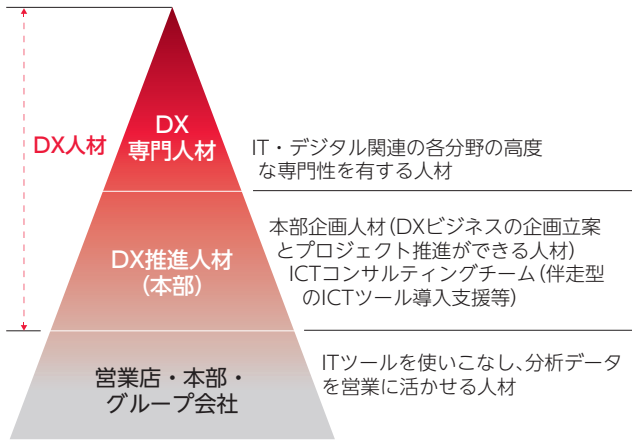
日進月歩のデジタル技術の進化に対応すべく、現在定めている期待役割や育成体系のほか、人事制度も含めたDX人材育成体系全体の見直しを進めています。

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| 見直しの方向性 | マインドセットの変革に向けた全職員向け研修の充実化    |
|         | 管理職の積極的な関与を促進するための管理職向け研修の新設 |
|         | 個々の業務に則した期待役割・スキルの設定         |

生成AIチャットツールの具体例

| ユースケース  | 易                        | 難易度                     | 難 |
|---------|--------------------------|-------------------------|---|
| 壁打ち・下書き | 企画書、提案資料、会議資料            | 融資稟議書・付属資料作成            |   |
| 翻訳・要約   | 議事録、外国語翻訳、文章添削           |                         |   |
| 調査・研究   | 業界調査、法令・規制調査、企画案、その他各種情報 | 行内情報検索(社内規定、顧客情報、経営情報等) |   |

当行のDX人材体系



◆重点分野⑥ 新規ビジネスの創出

2024年8月より「114デジタルサイネージ広告サービス」の取扱いを開始しました。銀行窓口を利用されるお客さまに向けて、香川県内の営業店に設置したデジタサイネージにより、当行のお客さまや自治体のみなさまの商品やイベントのPR、地域情報の発信にご活用いただくことができます。

今後は、当行とグループ会社が保有するデータ及びシステムを活用した新規ビジネスの創出に努めてまいります。

PICK UP !! 事業性融資の電子契約サービスを導入！

2024年11月、事業性融資を対象とした電子契約サービス「百十四銀行MyPageサービス(事業性融資)」を導入しました。お客さまは時間と場所を選ぶことなく契約が可能となるほか、印紙代や署名・捺印や印鑑証明書等の必要書類も不要となる等、大幅な業務効率化につながります。

署名・捺印不要



印紙不要