

DXの実現と地域社会のデジタル化

DX戦略

▶基本テーマ2 | 金融DX推進に挑戦



執行役員
デジタルイノベーション部長

石井 久一

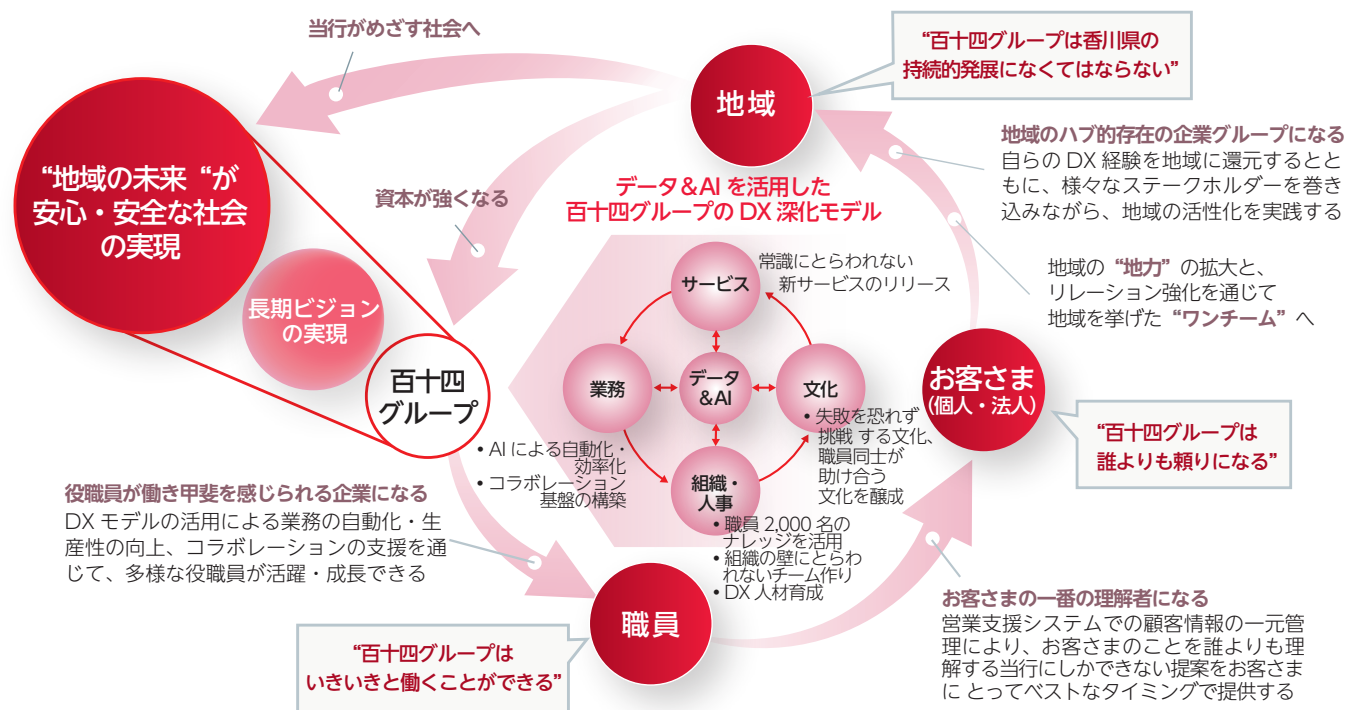
前中期経営計画ではバンキングアプリの普及や生成AIチャットサービスの内製開発、事務量削減等、一定の成果を上げることができました。

新中期経営計画では「金融DX推進に挑戦」をテーマに、前中期経営計画で得た経験・知見・技術を活かしながら、「お客さま起点」「AI活用」「統合情報基盤*」の3つを核として、データドリブン経営（データに基づく意思決定）を推進します。これにより、お客さま一人ひとりのニーズに応じた最適な顧客体験の提供と、全体最適なシステム投資による生産性の飛躍的な向上をめざしてまいります。

※各業務システムのデータを一元化した共通のデータ基盤

基本方針

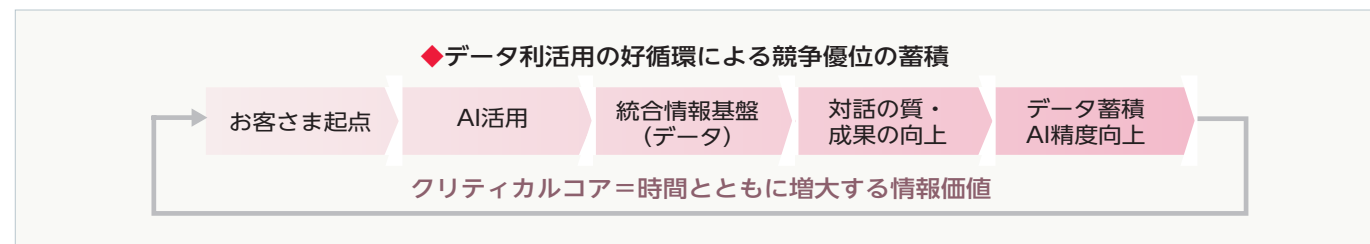
職員一人ひとりの活動をDXで支援・強化することで、ステークホルダーへの提供価値を高め、その好循環を通じて安心・安全な地域の未来の実現をめざします。その核心に「データ」と「AI」を据え、サービス・業務・組織人事・企業文化の各領域にわたる変革を推進することで、価値循環を支えてまいります。



DX戦略の核心「クリティカルコア」

顧客体験の向上や生産性の改善にAIを活用するうえで、データの質と量は成果を左右する重要な要素です。お客さま起点・AI活用・統合情報基盤を3つの柱として、行内に蓄積されたデータや、店頭・デジタルなどあらゆるチャネルから得られるデータの利活用の好循環によって、当行ならではの独自データが生まれ、持続的な競争優位性につながると考えています。

当行ではこれをクリティカルコア（時間とともに増大する情報価値）と呼び、このクリティカルコアの創出を追求していきます。



顧客体験価値の向上と業務プロセス革新

●顧客理解の深化と営業力の底上げ

営業活動に関連する各システムの統合・連携によりデータを一元化し、職員一人ひとりがお客さまの状況を迅速かつ正確に把握できる体制を構築します。

あわせてAI活用や営業・審査スキルの標準化により、経験豊富な職員のノウハウを組織全体で共有し、すべての職員が高い水準でお客さまに向き合える環境を実現することで、顧客ロイヤルティの向上につなげていきます。

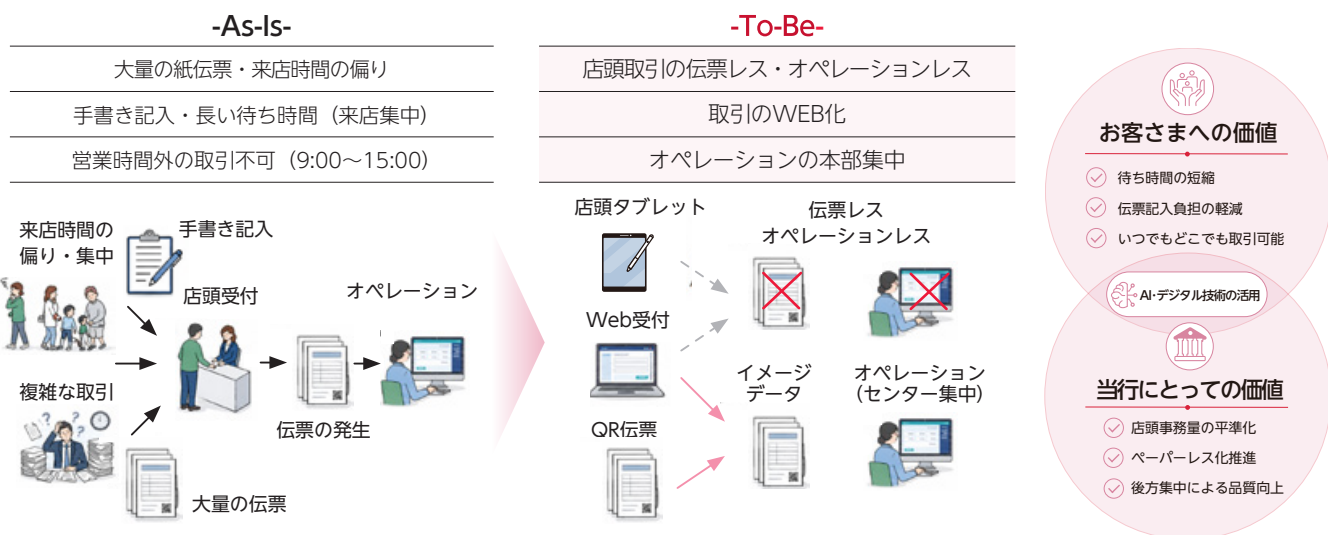


※1 Microsoft Dynamics 365 Sales (以下、「Dynamics 365 Sales」)は、営業活動・顧客管理・業務プロセスを統合的に支援する、マイクロソフト社が提供するクラウド型業務プラットフォーム。

※2 Microsoft 365、Microsoft Dynamics 365 Salesは米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です

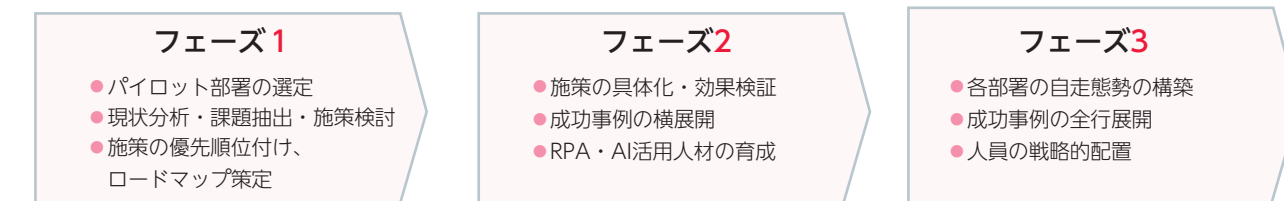
●営業店事務の効率化と事務品質の向上

AI・デジタル技術の積極的な活用により既存の業務フローを見直し、業務効率と事務品質を高めることで、お客さまの満足度向上をめざします。



●本部業務改革による人的リソースの再配置

お客さまにより良いサービス提供を行うため、本部業務改革を進めてまいります。業務のプロセス・ルールの見直しに加え、導入を決定したMicrosoft 365のコミュニケーションツール (Teams) やAIアシスタント機能 (Copilot)、ローコード開発プラットフォーム (Power Platform)、内製開発したAIサービス等を最大限活用することで、本部職員がお客さまのための新しいサービスを企画するための時間を創出します。



DXの実現と地域社会のデジタル化

DX戦略実現のための投資

新中期経営計画では、約200億円のDX投資に着手する計画です。セキュリティを確保しながらシステムをクラウド環境へ移行することで、システム全体のモダン化を図るとともに、マルチクラウド化によりAIを最大限に活用できる環境を整備し、業務プロセスやビジネスの変革を強力に推進してまいります。

◆約200億円のDX投資の一例

①統合情報基盤の拡張・活用	②AI活用(内製・SaaS ^{※1})	③Microsoft 365の導入	④Dynamics 365 Salesの導入	⑤マルチクラウドの活用
AI活用・データドリブン経営の実現に向けた基盤の継続的な拡張とデータの活用	状況に応じて内製開発やSaaSでAIを積極的に活用	生成AIやRPA ^{※2} を活用した生産性向上と働き方の変革、コミュニケーションの活性化	現行CRM ^{※3} の刷新による顧客理解の深化と組織全体の営業力の底上げ	最新・適材適所のサービス利用、レジリエンス強化

※1 SaaS：Software as a Serviceの略。インターネット経由でソフトウェアをクラウドサービスとして利用できる仕組み。
 ※2 RPA：Robotic Process Automationの略。定型業務を自動化し業務効率化を推進する仕組み。
 ※3 CRM：Customer Relationship Managementの略。顧客情報を一元管理し、関係を強化する顧客管理システム。

①統合情報基盤の拡張・活用

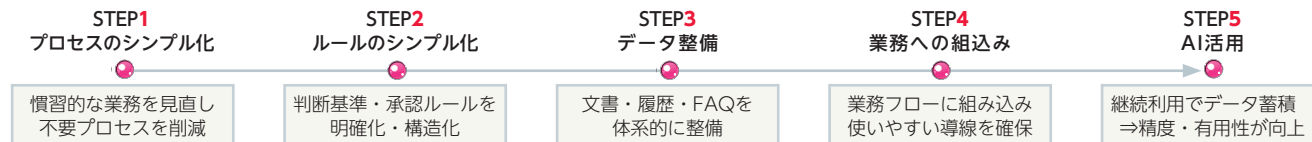
2026年1月にクラウド基盤上に統合情報基盤を構築しました。今後、重要なデータを蓄積しているサブシステムを優先的に統合情報基盤と連携させていくことでデータの一元化を進め、様々な業務領域でAI・データ利活用の高度化を加速し、顧客体験価値と生産性の向上の実現をめざしてまいります。



②AI活用（内製・SaaS）

セキュリティの確保を前提に、機密性の高い情報を取り扱う業務は外部接続がなくカスタマイズが可能な「内製開発」、定型業務や内製が難しい個別業務はSaaSを採用することで生成AIを積極的に活用し、生産性の向上をめざします。同時に顧客保護やAI倫理への社会的要請が高まっているため、2026年度中を目途にAIガバナンス体制を構築してまいります。

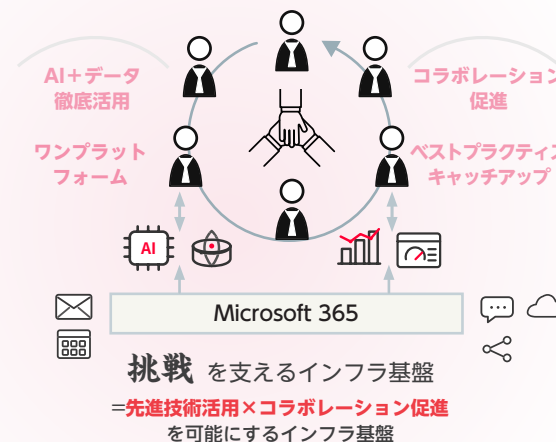
◆「使えるAI」を実現するための5ステップ



③Microsoft 365の導入

2026年5月、グループ全体における「挑戦」の風土醸成を支える新たな業務基盤として、「Microsoft 365」の全行導入を決定しました。本導入を単なるITツールの刷新に留めることなく、業務変革及びコミュニケーション改革の実現へとつなげるため、アクセンチュア株式会社及びアバナード株式会社の支援のもと、CoE[※]を設置します。導入から定着化、継続的改善に至るまでを一貫して推進し、グループ全体の変革を力強く牽引してまいります。

※ CoE：Center of Excellenceの略。組織全体のDX推進や技術活用を牽引する常設の専門チーム。



④Dynamics 365 Salesの導入

お客さまへの深い理解に基づく営業活動の高度化と営業力の底上げを図るべく、現行CRMの刷新を推進しています。業務の多様化・複雑化や職員の若返りが進む中、知識・スキルの早期習得がこれまで以上に重要となっており、多様化するお客さまのニーズに応えるための営業力強化が急務となっています。

こうした課題に対応するため、本部と営業店の連携を強化するとともに、AIを活用して営業活動を高度に支援する次世代CRMへと刷新します。新CRMには「Dynamics 365 Sales」を採用することを2026年6月に決定しました。これにより、お客さま視点に立った営業を実践し、質の高い顧客体験の提供をめざしてまいります。



人材育成・組織変革

「Microsoft 365」に搭載された「Copilot」や「Power Platform」を積極的に活用し、業務変革の実現をめざします。これらのツールを真に使いこなすためには、AIを日常的に活用できる人材・組織への変革が不可欠です。

そのため、行内の資格認定制度であるマイスター制度を通じたDX人材の育成を継続しつつ、階層・職種に応じた多様な育成プログラムを展開することで、DX人材の育成と組織文化の変革を推進してまいります。

全職員向け研修
<目的> 銀行全体のIT・AIリテラシーの底上げ
管理職向け研修
<目的> 現場のDX推進の主導、企画・推進スキル向上
Power Platform活用研修
<目的> 市民開発による本部業務改革の推進

指標と目標



※1デジタルを活用した業務改善により、職員・地域社会・お客さまのウェルビーイング実現に寄与できる人材
 ※2事業の課題が解決され、事業の成長を「実感している」と回答した先の割合
 ※3Microsoft 365の活用等による本部業務改革によって削減する業務時間

Focus！地域のデジタル化への取組み ～香川県をキャッシュレス納付率日本一に！～

香川県の国税キャッシュレス納付率が全国37位（2024年度）にとどまっている状況を受け、香川県内の企業に税金のキャッシュレス納付を推進するプロジェクト「キャッシュレス納付推進プロジェクト」を開始しました。

地元短期大学の学生が制作したオリジナルキャラクターを活用し、税務署をはじめ地方公共団体、金融機関、税理士会等と連携のうえ、e-Tax（国税）、eLTAX（地方税）によるキャッシュレス納付の普及促進をめざします。



▲プロジェクト発足式の様子
 ▲オリジナルキャラクター