

蒲郡信用金庫DX戦略

令和5年8月1日
蒲郡信用金庫



承認番号 05-215

1.「DX戦略」の制定について

- ▶当金庫は**2023**年度、創立**75**周年を迎え、創業の理念である『愛郷の心』と『堅実経営』を掲げて地元の皆様に長年ご愛顧いただいて参りました。
- ▶地域のお客様を取り巻く環境の変化、特にデジタル技術の変革スピードは著しく、お客様の生活、事業を取り巻く環境についても大きな変革が求められつつあります。
- ▶こうした中、当金庫は**2023**年**3**月**1**日にデジタル推進部を新設し、お客様のデジタル化を強力に推進支援するとともに、弊金庫内の業務改革及びデジタル人材の育成など、**DX**推進への取り組みを強化し、対面・非対面の両面から、より良いサービスのご提供を目指して全役職員が変革意識を持ち取り組んで参ります。

令和**5**年**7**月**24**日

蒲郡信用金庫 理事長 竹田 知史



当金庫の課題

- **お客さまのライフスタイルの多様化に対する対応**
 - ✓ デジタル時代への対応
 - ✓ 多様化するニーズへの対応
 - ✓ 働き方の多様化、共働き世帯の増加により有効な接点を持つことが難しいケースへの対応
- **お客さまとコミュニケーションをとるための時間と場所の確保**
 - ✓ 業務効率化による人員シフト
 - ✓ 対面チャネルと非対面チャネルの融合
- **職員の人材育成**
 - ✓ デジタル時代への対応ができる人材の不足



DX戦略 -DXビジョン

創業の理念 「愛郷の心」「堅実経営」

2023 - 2025 『Do The Best ! 3カ年経営計画』

基本目標

常に最善を尽くし、聖域なき業務プロセス改革を始めとした効率化と営業力強化による持続可能な収益構造の構築を図り、経営基盤を強固にすることで、地域から断トツ!!に信頼される地域の伴走支援者『がましん』を確立する。

DXビジョン

- デジタル技術を活用して新時代にマッチした多様なサービスの提供
- 抜本的な業務プロセス改革により、お客様との接点時間増加を図る



DX戦略 - 重点施策について

戦略1.

お客様目線でのサービス提供、利便性の追求

- 取引先企業へのデジタル化支援
- お客様目線でのサービス提供、利便性の追求
- 非対面チャネルの強化、デジタルツールを利用した多様なサービスの提供による非対面サービスの拡充

戦略2.

業務プロセス改革 生産性向上

- デジタル技術を活用した事務作業、業務効率化の推進、ペーパーレスの促進
- 抜本的な業務プロセスの見直しによりお客様との接点時間増加を図る
- データ分析、デジタルマーケティングに基づく営業アプローチの活用による営業効率の向上、営業の深化

戦略3.

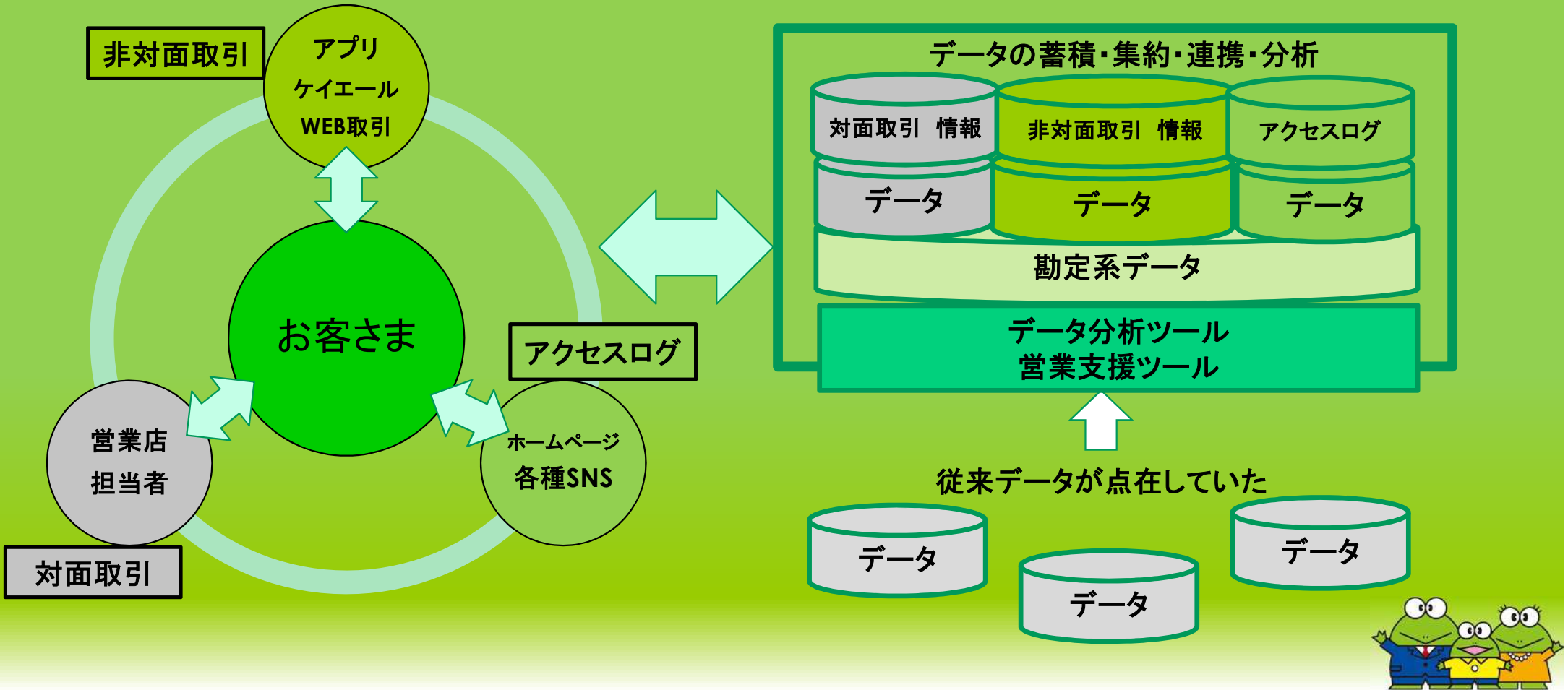
DX人材育成

- **DX**を正しく理解し、デジタル技術を活用し、組織ビジネスに変革をもたらす知識や能力の向上により**DX**リテラシーの向上を図る
- 課題解決するために**DX**を活用できる能力を養い、**DX**人材の育成を行う



お客さまを知るために

➤データの利活用のための環境整備に取り組みます



お客さまとつながるために

断トツ！！に信頼される伴走支援者

お客さま

対面

非対面

来店

金融手続・相談・情報提供

訪問

金融手続・相談・情報提供

アプリ

金融手続・情報提供

WEB

金融手続・情報提供

ホームページ
SNS

情報発信・情報提供・相談

DM

情報発信・情報提供

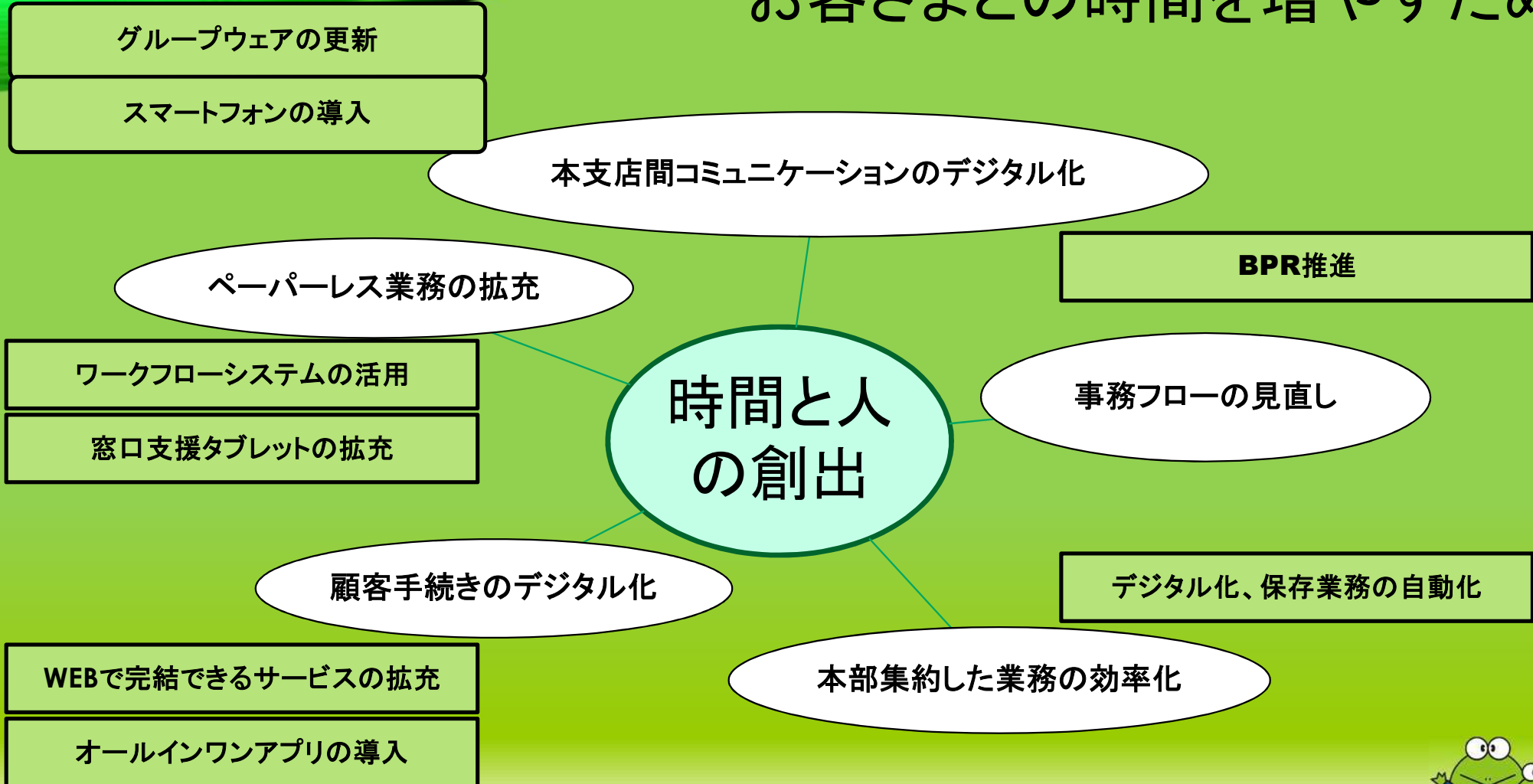
- デジタルを活用して誰もが直感的に使える
- いつでもどこでもお客さまと蒲信がつながる



戦略1

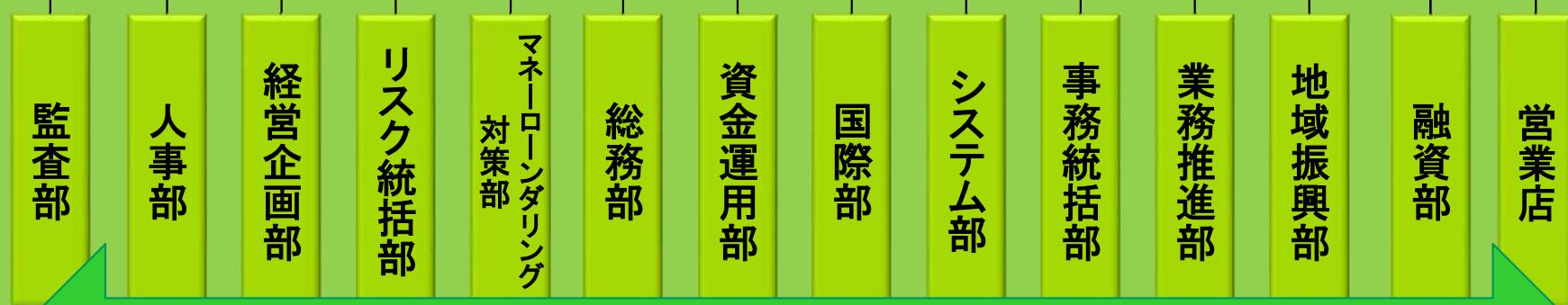
戦略2

お客さまとの時間を増やすために



DX戦略 - DX推進体制

理事会・常勤理事会・経営会議



外部連携
ベンダー
連携先
専門家など

DX推進(デジタル推進部が組織横断的な取り組みを担う)

デジタル推進部、システム部が連携しながらセキュリティー対策を講じ重点施策を推進していく

BPR推進による抜本的な業務プロセスの見直し、改革によりお客様との接点時間の増加



DX戦略-DX評価指標

DX戦略1

- お客様目線でのサービス提供、利便性の追求
- アプリなど非対面チャネルの充実、強化

DX戦略2

- 業務プロセス改革
- 生産性向上

DX戦略3 ➤ DX人材育成

	KPI評価指標
総合指標	DX推進指標※(平均以上)
お客様目線でのサービス提供 利便性の追求	<ul style="list-style-type: none"> ➤ アプリ口座登録者数 ➤ 取引先企業向け資金繰り支援ツール導入件数
業務プロセス改革、生産性向上	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 窓口支援タブレット導入店舗数 ➤ 紙使用率・コピー使用料削減率
DX人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DX関連資格取得者数 ➤ 外部機関出向によるDXスキル取得

※経済産業省が作成した指標で、自社のDX進行度の自己診断に利用可能なツール

