経営戦略|お客さまの価値創造によるサステナビリティの実現

デジタル戦略



環境認識

デジタル技術は急速に進展しており、キャッシュレス化、異業種の銀行業参入など、金融を取り巻く環境は大きく変化し、銀 行業界でもデジタル化によるゲームチェンジが起こりはじめております。

当行は、2019年6月にデジタル戦略の企画、立案および統轄部署である「イノベーション・デジタル戦略部」を創設し、業務・ 事務手続のデジタル化(銀行自身のデジタル化)、銀行が提供するサービスのデジタル化、お客さまのデジタル化、の3つのデ ジタル化を進めております。

新型コロナウイルス感染症の拡大は、リアルの面談機会の減少や在宅勤務の定着など価値観・ライフスタイルの変化に拍 車をかけております。当行も、より迅速にデジタル関連の施策を打ち出すことで、お客さまの期待に応えてまいります。

当行のデジタル化の取り組みイメージ

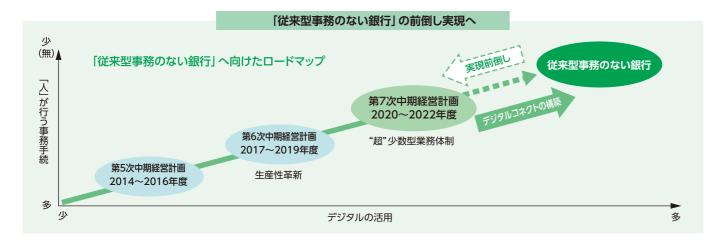


業務・事務手続のデジタル化

業務・事務手続のデジタル化については、前中期経営計 画期間(2017~2019年度)から生産性革新に全行を挙げ て取り組み、インフラ整備や事務手続の見直しを進めてま いりました。これにより、お客さまの利便性向上を図るとと もに、事務から営業への人的リソースのシフトを実現させる などの成果を得ております。

現中期経営計画では、より踏み込んだ取り組みとして、(営

業店の)行員がおこなう事務手続の削減を徹底的に進めてお ります。この取り組みは、従来型事務の8割を非対面・タブレ ット化へシフトした「従来型事務のない銀行」を目指すことを コンセプトとしたものです。当初計画では、現中期経営計画 ではなくさらに先の未来の姿として計画していたものですが、 新型コロナウイルス感染症の影響で生まれた新しい価値観・ 行動様式に対応するため、前倒しでの実現を目指しております。



地域経済の 活性化

安心・安全・便利な 金融サービスの提供

金融リテラシーの

環境負荷の軽減

全従業員の 活躍支援

サービスのデジタル化

お客さまに提供するサービスのデジタル化は、個人のお 客さま向けの「京銀アプリ」と事業を営むお客さま向けの「京 銀ビジネスポータルサイト」の2つのサービスが基軸となり ます。2021年8月には「京銀アプリ」の全面刷新を予定し ており、「京銀ビジネスポータルサイト」も順次サービスを 追加しております。

先述の通り、当行は前中期経営計画期間から、リアルの 営業においてお客さまのニーズを起点としたコンサルティ ング営業に力を入れております。それと同様にデジタルに おいても、お客さまのニーズ・目的を満たすサービスを実現 できるようなプラットフォームづくりを目指しております。

主に、個人のお客さまには生活総合サービスを、事業を営 むお客さまには総合ソリューションを提供するとともに、デジ タル情報を利活用してパーソナライズ化した提案で、お客さ まのニーズを最大限に満たす仕組みづくりを進めてまいります。

ビジネスフィールドの広がり



お客さまのデジタル化

お客さまのデジタル化推進は、課題解決に向けたコンサ ルティング営業の重要テーマの一つです。

2021年5月に開設した「京銀デジタルコネクト左京」にお いて、当行が提携している"デジタル化を支援する企業"の サービスを体験していただく機会を計画しております。今 年度中には、デジタル化支援に特化した企業約50社とも新 たに業務提携する予定です。

なお、お客さまのニーズが多様化・高度化する中で、行員 自身もデジタル化についてアンテナを高く張っておかなけ ればなりません。そのためには、デジタルへの意識・知識向 上(行員自身のデジタル化)が不可欠です。今後は、地銀共 同センター参加行とともにNTT データのデジタルナレッジ サイトなどを活用し、人材育成を進めてまいります。



【京銀デジタルコネクト左京】

これからの時代を見据えて開設したデ ジタル拠点。当行が提供するデジタル サービスをお客さまに「体験」「学び」 「活用」していただけます。また、お 客さまの事業や生活におけるデジタル 化推進に役立つ相談会や体験会を開催 しますので、ご予約のうえ、ぜひお越 しください。

【デジタル戦略の KPI】

法人向け	取扱開始~2021年3月末	2021年度	2022年度
	実績	KPI	KPI
京銀ビジネスポータルサイト登録件数 (2020年12月開始)	868件	20,000件	30,000件
京銀Big Advance登録件数 (2020年6月開始)	2,564件	5,000件	7,500件
	2020年度	2021年中	2022年年
個人向け	2020年度	2021年度	2022年度
	実績	KPI	KPI
京銀アプリ登録件数	204,622件	230,000件	300,000件
スマート通帳登録件数	108,865件	200,000件	300,000件

(全項日累計表示)

35 | 京都銀行 統合報告書 2021 京都銀行 統合報告書 2021 36