

デジタル戦略

環境認識と取組方針

デジタル技術は急速に進展しており、キャッシュレス化、異業種による金融ビジネスへの参入など、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、デジタルの力を活用して、多くのお客さまとのつながりを一層強くすることを目指しております。現在は、銀行業務・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支援、の3つのデジタル化を進めております。

当行のデジタル化の取り組みイメージ



お客さまのデジタル化支援・DX人財育成

お客さまのデジタル化支援は、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。

中小企業においては、DXという言葉は知っていても何から着手すればよいかわからない、というお客さまがまだまだ多い状況にあります。そうした中、当行では、課題把握から導入支援までの所謂「DX支援」を営業店・本部が連携することで、最適なソリューションを提供しております。地域企業成長支援プラットフォーム「京銀 Big Advance」や「ビジクル」などのマッチングサービスを駆使し、デジタル分野

での課題解決型営業を展開してまいります。

加えて、当行では的確かつ迅速な課題解決型営業を行うため、行員自身のデジタルに関する知識向上・DXマインドの醸成に努めております。デジタル分野の知識・スキルを全行員が習得すべきものとし、2022年1月から、デジタルサポーター（全行員）、DXアドバイザー（法人総合営業担当等）、DXスペシャリスト（本部行員）の3階層に区分し、早期に戦力を整え、お客さまのDX支援を強化してまいります。

銀行サービスのデジタル化

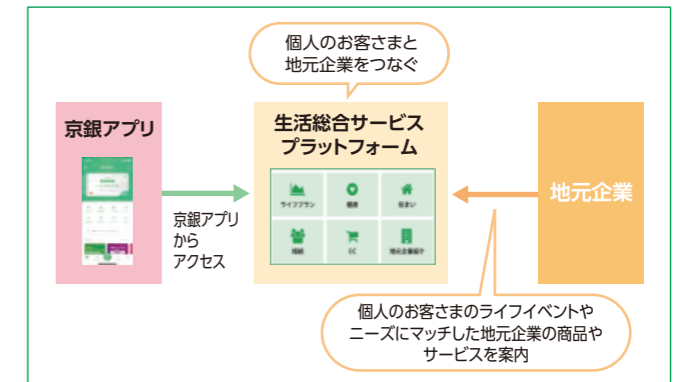
お客さまに提供する銀行サービスのデジタル化は、個人のお客さま向けの「京銀アプリ」と事業を営むお客さま向けの「京銀ビジネスポータルサイト」の2つのサービスが基軸となります。2021年8月には「京銀アプリ」の全面刷新を行い、「京銀ビジネスポータルサイト」も順次サービスを追加しました。あわせて、2021年9月に従来、書面交付（紙媒体）していた書類を電子交付（ペーパーレス）とする「京銀電子交付サービス」を開始し、お客さまの利便性向上および環境保全に取り組んでおります。

先述の通り、当行は前中期経営計画から、リアルな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を行っております。

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。

【生活総合サービスプラットフォームの取り組みイメージ】



銀行業務・事務手続のデジタル化

銀行業務・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。また本部の各部門においてもRPAやAIチャットボット、電子契約サービス導入など事務のデジタル化による効率化を推進しております。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

業店の行員が行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当初計画より前倒しで取り組んでおります。

【進捗状況】

項目	比率
普通預金口座開設（個人）	96.2%
投資信託購入・解約	93.9%
生命保険申込受付	94.0%

【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	実績	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	17,430件	30,000件
京銀 Big Advance 登録件数（2020年6月開始）	2,564件	3,348件	7,500件
個人向け	2020年度	2021年度	2022年度
	実績	実績	KPI
京銀アプリ登録件数	204,622件	319,685件	400,000件
スマート通帳登録件数	108,865件	165,464件	300,000件

（全項目累計表示、京銀アプリ登録件数は当初設定の300,000件を前倒しして達成したため、KPI引き上げ）

【取組事例】

お客さまに紹介可能なデジタル関連企業を大幅に拡充するため、コンサルティング支援ツール「ビジクル」を導入しました。ビジクルの導入により、お客さまの多様なニーズに対し、具体的な課題解決事例をもとに、DX関連のコンサルティング提案をより迅速・的確に行ってまいります。

