



2023年7月12日

株式会社あいちフィナンシャルグループ

あいちフィナンシャルグループDX推進計画の策定について

株式会社あいちフィナンシャルグループ（代表取締役社長 伊藤 行記）は「あいちフィナンシャルグループDX推進計画」を策定しましたので、お知らせいたします。

従来からの人や店舗を中心とした「リアル」サービスに加え、お客さまが必要とする「デジタル」サービスを積極的に提供することで、今後とも、地域に貢献し地域に信頼される金融グループであり続けることを目指してまいります。

記

1. 目的

DXを実現するための戦略的なアプローチを確立することで、当社および当社グループ企業の業務プロセスの改善や新たなビジネスモデルを創出し、競争優位性を確保することを目的として、「DX推進計画」を策定しました。

2. 概要

当社グループではDXをデジタルイゼーション、デジタルライゼーション、デジタルトランスフォーメーションの三段階で定義し、段階的に取り組むことで確実なDX企業への変革を目指します。

DXの推進にあたっては、既存の「リアル」サービスに「デジタル」を加えた『プラス・デジタル』、現行の「リアル」で構成された業務を「デジタル」に移行する『デジタル・シフト』の2つのコンセプトに合わせ、①非対面チャネル強化、②顧客支援・地域社会支援、③業務改革・店舗改革、④IT・システム基盤整備の4分野について進めていきます。

DX推進計画の詳細については、添付資料をご覧ください。

以 上

あいちフィナンシャルグループDX推進計画

あいちフィナンシャルグループにおけるDXビジョンと戦略 2023



2023年7月

I	DXトップビジョン	3
II	DX推進の基本方針	4
III	DX・デジタルを活用したビジネスの変革	5
IV	デジタル化による生産性向上とデータドリブン組織への変革	7
V	IT・デジタル人財の育成と確保	8
VI	グループ会社とのDX連携	9
VII	DX推進体制	10

最近「デジタルトランスフォーメーション(DX)」という言葉を聞かない日はないといっても良いほどよく耳にしますし、実際、「DX」が社会全体を大きく変えつつあります。

はじめに、あいちフィナンシャルグループにおける「DX」ビジョンについて説明させていただきます。



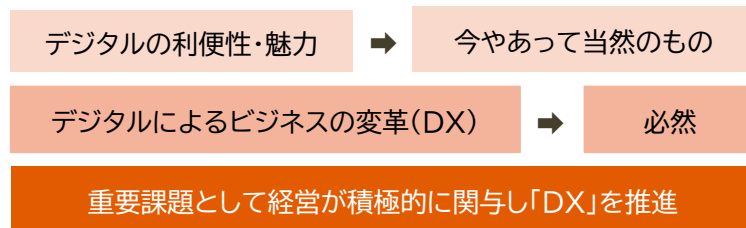
1. 当グループにおける「DX」の定義

「DX」には3つの発展段階があり、当グループでは次のように定義します。

第1段階	デジタイゼーション	デジタル化・電子化の推進 (アナログ→デジタル)
第2段階	デジタライゼーション	デジタル化による業務やビジネスの 効率化・合理化推進
第3段階	デジタルトランス フォーメーション(DX)	デジタルによる新たなビジネスモデルの 創出やビジネスの改革

「DX」の実現にはその前段階である「デジタイゼーション」「デジタライゼーション」が確実に進んでいることが重要です。

いきなり「DX」を目指すのではなく、その実現に必要な「デジタル基盤の整備」、「意思決定に有効なデータ整備と分析能力の向上」、「デジタル人財の育成・確保」等を段階的に進めたうえで、経営が積極的なリーダーシップを発揮することで、確実に「DX」企業への変革を進めていく方針とします。

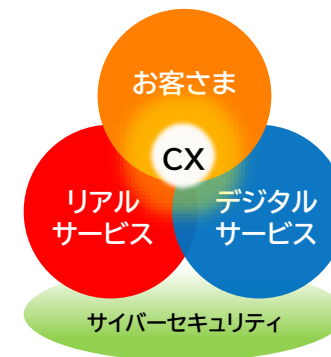


2. 「DX」「デジタル化」推進の取組み

デジタルが進んだ現在でも、地域金融機関である当グループの持つ「強み」は渉外担当者や営業店舗を起点とした丁寧なサービスと信頼感の提供です。「強み」である「リアル」サービスに加え、お客さまが必要とする「デジタル」サービスを積極的に提供していくことで、地域に貢献し、地域に信頼される金融グループであり続けることを目指します。

従来からの人や店舗を中心とした「リアル」サービスと、インターネットやスマートフォンといった「デジタル」サービスをシームレスに融合させることで、「高品質」「便利」「安心」な金融サービスと、新たな「顧客体験(CX)」を提供してまいります。

併せて、サイバーセキュリティの強化も実施していくことで「安全なDX」の提供に努めてまいります。



3. 「デジタル」×「銀行」による化学反応

銀行業界は、これまでフィンテック企業やデジタルプラットフォーマーといった金融ディスrupter(破壊者)に攻められる立場にありましたが、今後、銀行として生き残っていくために、銀行自身が自ら「DX」に取り組み、企業変革を図る必要があります。

「デジタル」と「銀行」を組み合わせ(掛け算)することで、どんな化学反応が起きるのか。それによりどんな新しいサービス＝「DX」を提供することができるのか。

この困難な課題に対し、グループ全体の力を結集し取り組んでまいります。



1. DX推進の背景と基本方針

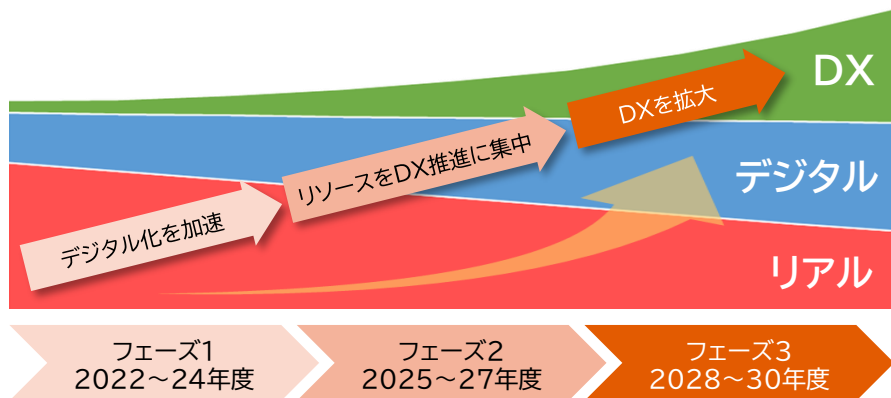
インターネット・スマートフォンの爆発的な普及や、AI・クラウドといったデジタル技術の進展、新型コロナウイルス感染症に伴う「非接触」への要求により、社会生活に「デジタル」は欠かすことができない存在です。

また、フィンテックやデジタルプラットフォーマー等の「金融ディスラプター」の出現により、金融機関が独占的に提供していたサービスや顧客が奪われる恐れが現実味を帯びてきています。



デジタルによるサービス向上や効率化の推進、デジタル技術を活用した新たなビジネスモデルの創出は急務であり、重要課題として対応します。

いきなりDXを進めるのではなく足元のデジタル化から進め、3段階のフェーズにより確実にDX企業への変革を目指します。



フェーズ1	デジタル基盤確立期	DX-Ready企業としてデジタル活用の基盤を確立
フェーズ2	DX企業への変革期	デジタルを活用した新たなビジネスモデルの創出を進める
フェーズ3	DX推進期	新たなビジネスモデルによりサービスの拡大や収益構造の変革を図る

2. 推進方針



『プラス・デジタル』コンセプト…… 主にお客さま

- ・現行の「リアル」中心のサービスに「デジタル」をプラス
- ・「デジタル」による利便性向上と新たな顧客体験(CX)を追加



『デジタル・シフト』コンセプト…… 主に社内

- ・現行の「リアル」で構成された業務を「デジタル」に移行
- ・業務効率化 + データ活用、DX推進の基盤を整備

- ▶ 上記コンセプトに則り、以下の4分野でデジタル化・DXを推進
- ▶ 各分野の連携によるシナジー効果により効果的な推進を実現



① 非対面チャネル強化



- ・お客さまが銀行と「いつでも」「何処でも」「簡単に」繋がることのできるサービス基盤を提供。
- ・各種手続きをスマートフォンやパソコンからペーパーレスで行うことができるしくみを構築し、利便性の向上と省力化を推進。

③ 業務改革・店舗改革



- ・書面や手作業を中心とした行内業務をデジタル化、自動化することで、省力化スピード化を推進。
- ・省力化によって創出されたリソースをデジタル・DXの推進や営業活動等の生産性の高い分野に充当。

② 顧客支援・地域社会支援



- ・お客さまや地域社会のITやデジタル、DXに関する課題について、課題の抽出から解決までを支援できる体制を構築。
- ・IT・デジタル人材の育成と、IT・DX関連企業等との協業により、課題解決に必要な体制やソリューションを整備。

④ IT・システム基盤整備



- ・現行のシステム環境を、インターネットやクラウド等、デジタルとの親和性が高い環境に移行し、DXに必要なIT・システム基盤として整備。
- ・情報系システムの再構築や、AI活用基盤の構築により、データドリブン組織への変革を推進。

シナジー

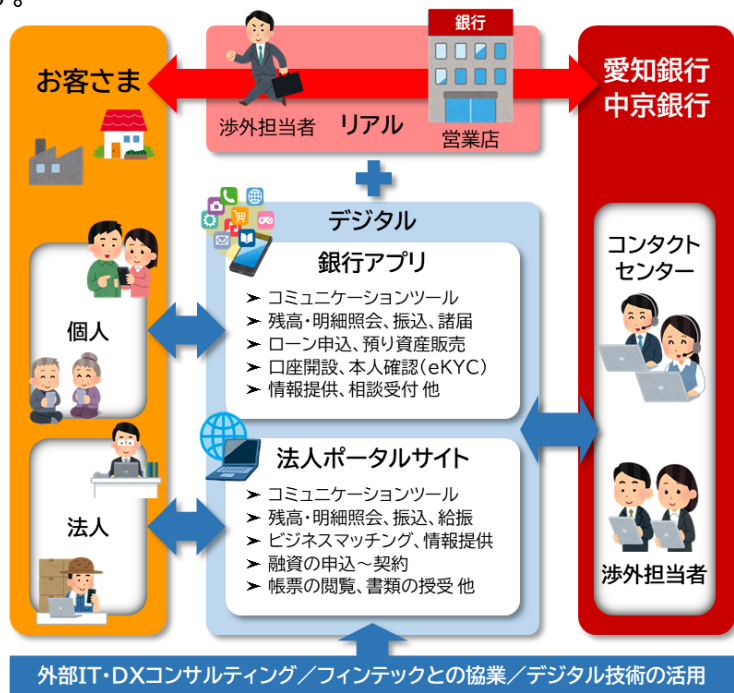
1. 非対面チャネルの強化

DX・デジタル化の推進によりオンライン取引を拡大し、非対面チャネルの強化を図ります。

(1)リアルサービスとデジタルサービスの融合

愛知県No.1の地域金融グループの強みを活かした「リアル」サービスでは、お客さまのニーズにお応えできるようコンサルティング営業を中心に努めていきます。

これに加えデジタルサービスではお客さまが来店されなくても「あいちフィナンシャルグループ」をより身近により便利にご利用いただけるよう、「銀行アプリ」「法人ポータルサイト(今後導入予定)」を中心としたサービスの拡充を図ります。



2. 個人のお客さま向けサービスの変革

(1)銀行アプリの機能拡充

お客さまのライフスタイルに応じ、いつでもどこでもお手続きいただけるよう、お取引メニューの継続的な拡大を進めていきます。

お手続きのためのご来店や書類のご記入が不要になるなど、利便性の向上を図ります。

2022年度に追加した新サービスの一例

eKYC口座開設・諸届受付・定期預金口座開設



(2)インターネット支店のサービス拡充

「なごやめし支店」は地元愛知だけでなく、全国的にも人気のある「なごやめし」のようにお客さまにおかわり(ご利用)いただけるよう中京銀行が開設したインターネット支店です。

合併後は新銀行(あいち銀行)のサービスとして、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、サービス拡充を図ります。



(3)ソーシャルメディアの活用

YouTubeの愛知銀行公式チャンネルにおいて、「愛銀アプリの利用登録方法」や「カードローンのご案内」などを配信しています。

コンテンツの見直しや充実を図り、今後もタイムリーな情報を分かりやすく配信していきます。

愛銀アプリを動画でチェック!



3. 法人のお客さま向けサービスの変革

(1)「法人ポータルサイト」の導入

本サービスは、金融・非金融取引をオンライン上においてワンストップで提供することを目的に、預金残高や入出金明細の照会機能、法人インターネットバンキングとの連携機能等を提供する予定です。
サービス開始後は、あいちフィナンシャルグループ企業やパートナー企業との連携を強化しながら、サービスの拡充を進めていきます。

金融サービス	非金融サービス
<ul style="list-style-type: none"> ・振込、振替 ・総合振込、給与振り込み ・残高照会、入出金明細照会 ・帳票電子交付 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマッチング ・経営支援サービス「ビジネスアイ」 ・会員サービス「あいぎんビジネスクラブ」など

(2)「ICTコンサルティング」の強化

社会全体でデジタル化が進むなか、当グループだけでなく、地域のお客さまのIT化を支援することも地域金融機関として重要な役割であることから、2022年よりICTコンサルティングサービスを提供しています。
デジタル技術の活用提案から導入後の運用サポートまで行うことで、経営者さまと従業員さまの課題解決に対する支援を強化していきます。



(3)「デジタル化・DX支援セミナー」開催

デジタル関連企業やコンサルティング会社との連携等を通じ、さまざまなセミナーを開催し、お客さまのデジタル化を支援します。

(4) BaaSや組込型金融の提供

これまで銀行でしか利用できなかった決済や融資といった機能を、お客さまのサービスでも利用できるようにする「BaaS」(Banking-as-a-Service)や「組込型金融」(Embedded Finance)といった新たなサービスの提供について、検討を進めていきます。

4. 変革に向けたKPI(重要業績評価指標)設定

【KPIの一例】

指標項目	2023年3月末実績	2025年3月末目標
銀行アプリ登録数	12万1千件	20万件
スマート通帳登録数	2万4千件	4万5千件
法人ポータル登録数	(未導入)	1万2千件
諸届の非対面チャネル受付率	(未導入)	30%

1. デジタル化による生産性向上

お客さまサービスおよび社内業務のデジタル化、自動化を進めることで、サービスの向上と業務効率化による生産性向上を図ります。

また、デジタル化の推進により「紙」の使用量を大幅に削減することで、ESG/SDGsへの取組を強化し、「脱炭素社会」への移行に貢献します。



(1) 申込・手続きのオンライン化

お客さまの各種申込や諸届について、インターネットや、インターネットバンキング、スマホアプリから可能とする対応を進めていきます。これにより、利便性向上に加え、受付業務の省力化、業務効率向上による対応スピードアップ、紙や印紙等の廃止によるコスト削減といった様々な効果が期待できます。

(2) 社内文書の電子化

「紙」ベースの書類・伝票等を電子化し、ワークフロー機能による配布、回覧を実現する、全社的な基盤を構築し、業務の効率化・スピード化を図ります。
中京銀行が先行して導入したグループウェア「POWER EGG」を活用することで、早期かつ効率的な導入・拡大を進めます。

(3) 電子契約・電子交付の拡大

「電子契約」については愛知銀行で住宅ローンを対象として、「電子交付」については中京銀行で「投信」を対象としてサービスが開始されています。
新銀行設立に向けて対象範囲の拡大を進めていくことで、顧客利便性向上と業務の効率化を図ります。

(4) AIの活用

AIを活用した行内向けチャットボット「あいチャット」の利用を開始しました。
将来的には「ChatGPT」に代表される生成AIの活用も進めることで、従来の業務を大きく変革(自動化・効率化)していくことも検討します。

2. データドリブン組織への変革

社内での意思決定や与信判断等、業務やサービスの高度化・スピード化の実現にはデータ活用が必要不可欠です。
「勘」と「経験」による意思決定から、データを活用した意思決定を行う「データドリブン組織」への変革に向けシステム環境の整備と人材育成の両面での対応を進めていきます。



(1) データ活用基盤の構築

誰でも、簡単に、すぐに、必要なデータの抽出や分析を可能とする仕組みを「データ活用基盤」として、従来の大規模なデータウェアハウス(統合DB)にプラスして構築します。これにより、データを活用した経営やマーケティング、営業戦略の立案などを進めることで、実効性の向上を図ります。

(2) データサイエンス人材の育成

データの分析について、「AI」ツールに頼るだけでなく、結果が導き出された意味を理解し、ツールにどういったデータを投入すれば求める結果が出力されるかを理解する「データサイエンス」の知識を業務に活用できる人材の育成を進めます。

(3) AI活用環境の強化

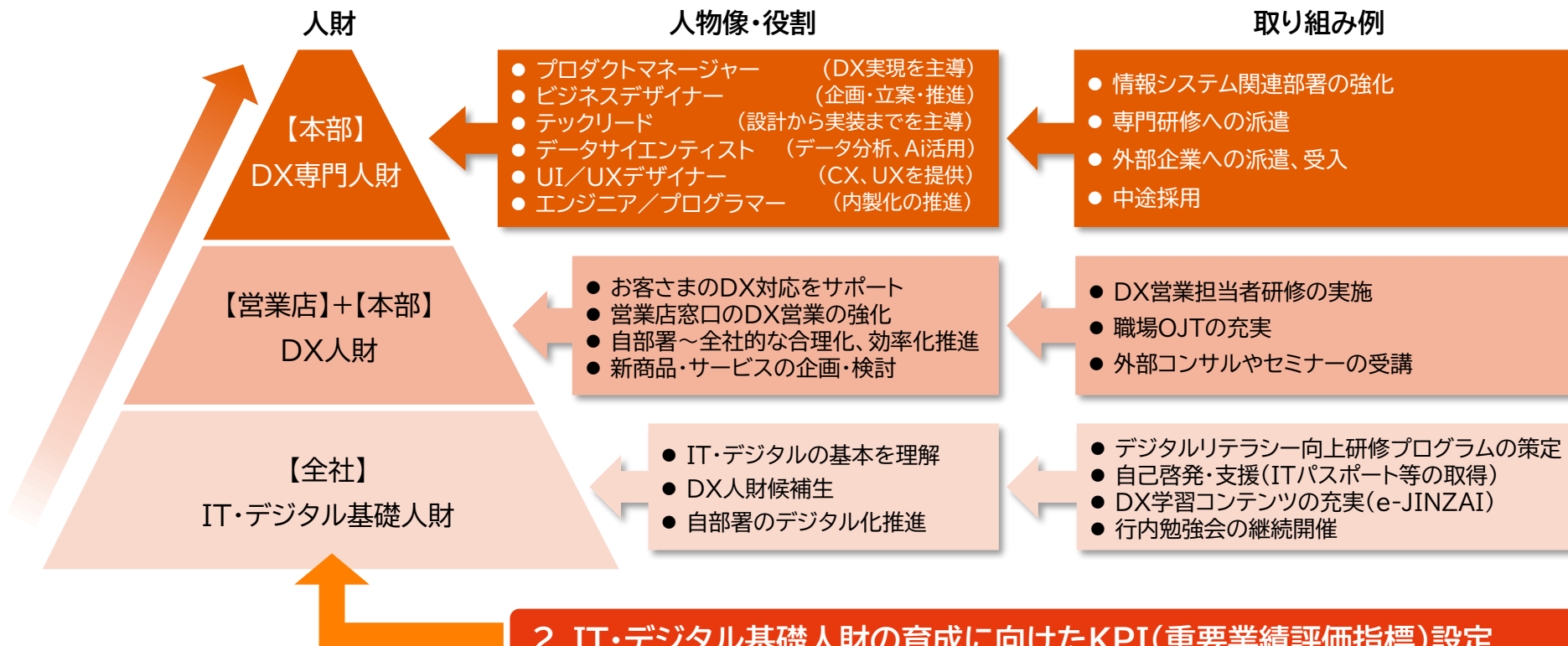
新たに構築する「データ活用基盤」のデータを基に、効果の高いマーケティング資料やリコメンドデータ等の作成を目的として、「AI」を活用するためのシステム基盤の強化を進めます。

(4) 情報共有ツールの活用

チームウェア、グループウェアとモバイルデバイスの活用により、何時でも何処でもデータの共有や活用ができる、環境の構築を目指します。

1. デジタル人財育成・確保プラン

グループ内部での人財育成に加え、外部専門人財の登用、システムベンダーやテック系企業との連携・提携によりDX企業への変革に必要なIT・デジタル人財、デジタルスキルの確保を、段階的に進めていきます。



2. IT・デジタル基礎人財の育成に向けたKPI(重要業績評価指標)設定

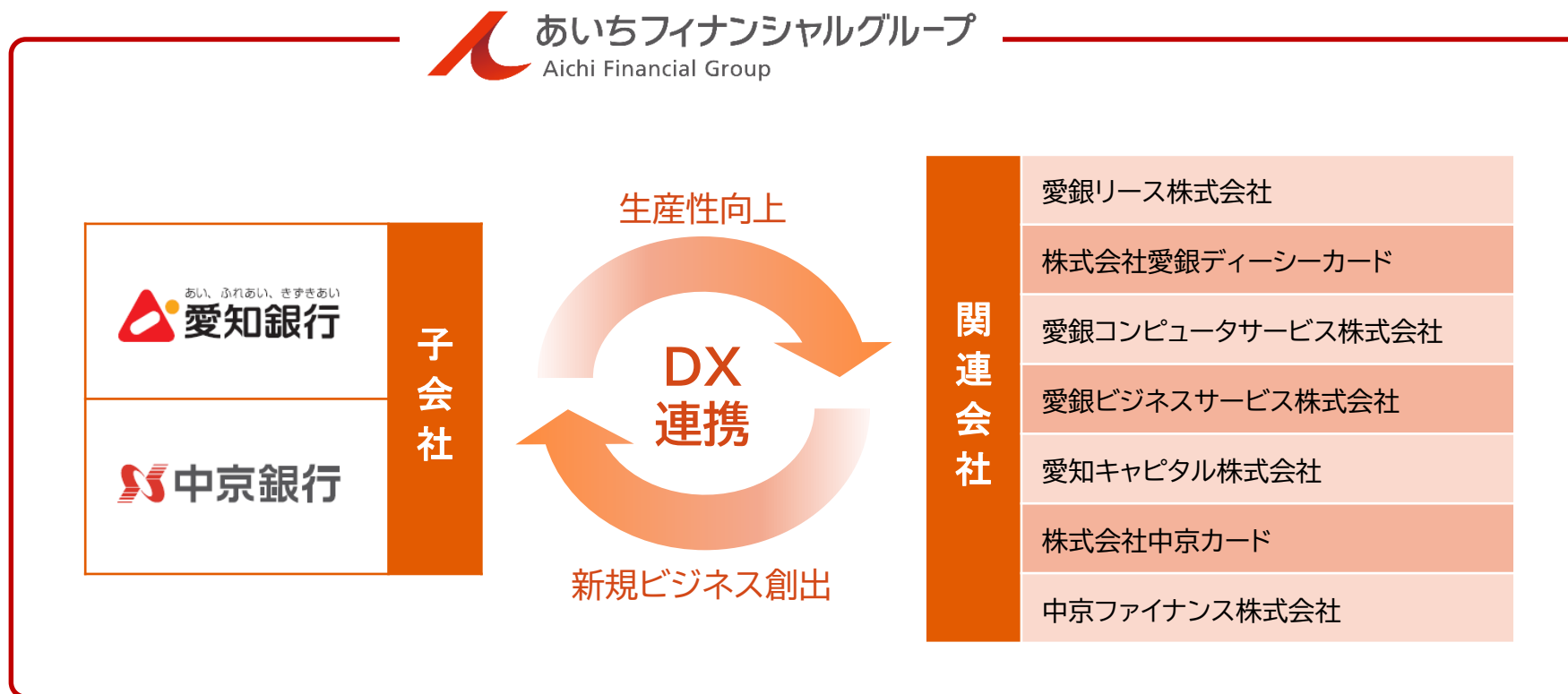
指標項目	2023年3月末実績	2025年3月末目標
ITパスポート+金融業務3級DXコース取得者数	417名	1,000名

1. デジタル化による生産性向上への連携

子会社が先行して進める、デジタル技術を活用したお客さまサービスの向上および社内業務の合理化、自動化の取組みについて、関連会社を含めた共通化もしくは支援といった連携を進めることで、グループ全体での生産性向上を進めます。

2. DXを活用した新規ビジネス創出への連携

子会社と関連会社が持つDXやビジネスに関するそれぞれの知見を最大限活用できるよう連携を強化することで生まれるシナジーの発揮により、DXによる新規ビジネス創出を目指します。



1. DX推進体制

経営の強力なリーダーシップの下、グループ全体が協力・連携することで、DXを強力に推進します。

DX推進の目的は、従来のシステムやITの導入とは異なり、デジタル技術の活用により、ビジネスや業務を変革していくことにあります。

そのためには、業務部門がDXをリードし、システム部門や人事部門がその実現をサポートすることが重要であり、それを可能とする体制を構築します。

2. DX推進組織と役割

- 「グループ経営管理委員会」をDX推進を統括する会議体とし、DX推進計画の策定や見直し、進捗管理を実施します。
- DX推進に対して深い関与が必要な4部署(業務統括部、事務システム統括部、人事総務部、経営企画部)からなる「DX推進チーム」を、アジャイル型組織として組成することで、迅速にDXを推進します。
- DX推進にかかる事務局機能を経営企画部内に設置し、DX推進の調整・取り纏めを行うことで、全社的なDX推進の整合性を確保します。
- あいちFGのDX推進計画・方針に基づき子会社である愛知銀行・中京銀行の所管部署が、具体的な施策の検討、導入、運用を実施します。

あいちFG DX推進体制

