

# KITAGIN NEWS RELEASE 2024

2024年8月23日

各位

株式会社北日本銀行

## 「北日本銀行 デジタル戦略」策定について

株式会社北日本銀行（頭取：石塚恭路）では、2023年4月に策定しました中期経営計画「BRANDING THE KITAGIN QUALITY 2027」（2023年度～2026年度）の達成に向けて、デジタル技術がもたらす影響を好機とし、地域デジタル化支援をはじめ、外部・内部環境を踏まえた当行の変革を実現するためのデジタル戦略を策定しましたので、その概要を下記のとおりお知らせいたします。

### 記

#### 1. デジタル戦略の方針

デジタル時代の多様化するお客さまのニーズ、働き方の変化、顧客体験の向上・生産性向上に対応する業務プロセス・ビジネスモデルの変革と、デジタル技術の進化・浸透に伴う地域社会・経済の変化に対応する組織への変革を目指します。

#### 2. 計画期間

2024年8月～2027年3月

#### 3. 重点施策

- 生産性向上・コスト構造改革
- CXの向上・追求
- お客さま・地域のDX化支援
- ICT・業務基盤整備
- DX人財育成・高度化

#### 4. DX指標

営業店業務負担削減率	▲50%
Wallet+アプリダウンロード数	100,000件
DX推進人財	200名
DX専門人財	20名

以上

[本件に関するお問い合わせ先]

デジタル戦略室（担当：高橋【070-7422-1615】、櫻庭【070-7422-1617】）

# 北日本銀行 デジタル戦略

---

株式会社 北日本銀行

2024年8月

## 目次

---

### 1. デジタル戦略によるめざす姿

- ▶ 目指す姿
- ▶ 当行におけるDXの取組み
- ▶ デジタル戦略（振返り）
- ▶ デジタル戦略（全体像）
- ▶ デジタル戦略の骨子

### 2. 重点施策の具体的な取組み

### 3. DX推進体制およびDX指標（KPI）

## 1. デジタル戦略によるめざす姿

---

# デジタル戦略の方針

デジタル技術がもたらす影響を好機とし、外部・内部環境を踏まえ10年ビジョンに向けた当行の変革を実現するための戦略をデザイン

## デジタル戦略の方針

- ▶ デジタル時代の多様化するお客さまのニーズ、働き方の変化、顧客体験の向上・生産性向上に対応する業務プロセス・ビジネスモデルの変革
- ▶ デジタル技術の進化・浸透に伴う地域社会・経済の変化に対応する組織への変革

## 目指す姿

- ▶ **すべてのお客さまにシームレスに顧客体験をご提供**
- ▶ **地域社会のデジタル化（利便性向上・経済活性化）をデザインし、地域生活に関わる継続的経済発展に寄与**

### 経営プラットフォームの転換

## DX基本 コンセプト

CX（カスタマー・エクスペリエンス）の向上・追求

生産性向上・コスト削減（構造改革）

機能全体最適（組織変革・DX人財育成・ITガバナンス高度化）

デジタル社会・地域社会への貢献

### 5つの重点施策

生産性向上・コスト構造改革

CX（カスタマー・エクスペリエンス）の向上・追求

お客さま・地域のDX化支援

ICT・業務基盤整備

DX人財育成・高度化

# 当行におけるDX（Digital Transformation）の取組み

DX

DX実現により銀行そのものをX（Transformation：変革）

守りのDX（Defense）

- ▶ 業務効率化・生産性向上
- ▶ データドリブン経営の実現にむけた体制整備
- ▶ 付加価値を創出する働き方改革

攻めのDX（Attack）

新たなビジネスモデルの構築

顧客接点の抜本的改革

既存商品・サービスの高度化・提供価値向上

データ可視化によるスピード経営・意思決定

プロセスの改革・再設計

業務の効率化・省力化

- ▶ CX（カスタマーエクスペリエンス）の向上・追求
- ▶ お客さまへのDX支援サポート
- ▶ デジタルイノベーションによる事業強化・創出

支えるDX（Support）

- ▶ DX人材の育成・確保
- ▶ セキュリティの追求
- ▶ ITリソースの戦略的配分、システム全体最適化

業務・サービスの  
変革

人財・意識  
の変革

組織・文化  
の変革

ビジネスモデル  
の変革

競争優位の  
確立

“ユニークバンク”の実現

# デジタル戦略（振り返り）

## 銀行ビジネスモデル変革

新たな施策

2024

ホームページ更改  
デジタルサイネージ広告開始  
クラウドファンディング支援開始  
ことら送金導入  
DX人材育成方針策定

2023

新アプリ「Wallet+」リリース  
Wallet+広告事業開始  
インターネット接続基盤更改  
業務用PC環境更改  
M365導入  
インターネット投資信託リリース  
Web投信各種申込サービスリリース  
コンタクトシステム更改  
格付自己査定システム更改  
「Mikatanoシリーズ」導入

2022

データ分析ツール導入  
RPA更改

2021

動画作成ツール導入  
「Big Advance」導入  
業務用スマホ・アプリ導入  
オンライン本人確認「eKYC」導入  
インターネット支店口座振替拡大  
グループウェア更改  
ワークフロー導入

デジタル基軸による変革への挑戦  
(デジタルトランスフォーメーション)

抜本的な業務のデジタル化  
(デジタルイゼーション)

紙情報のデジタル化 (デジタイゼーション)

# デジタル戦略（全体像）

2020年～「Reframing【構造改革】」 2023年～「Brand engagement【競争優位性の確立】」

2027年～「Co-creation【成長戦略】」

10年ビジョン

DXフェーズ

DX基本コンセプト

CXの向上・追求  
（顧客体験価値）

生産性向上  
（業務効率化）

組織機能最適化  
（組織・人財）

デジタル社会・地域  
社会への貢献

2021年 2024年

フェーズ1 構造改革  
（環境・業務プロセス）

フェーズ2 行内・ビジネス変革  
（生産性向上・顧客利便追求）

フェーズ3 新たなお客さま体験の追求  
（地域の活性化）

当初施策

業務効率化  
生産性向上

営業力強化

ICT・業務基盤

人財育成

顧客支援

非対面取引強化  
業務構造改革

DX人財育成

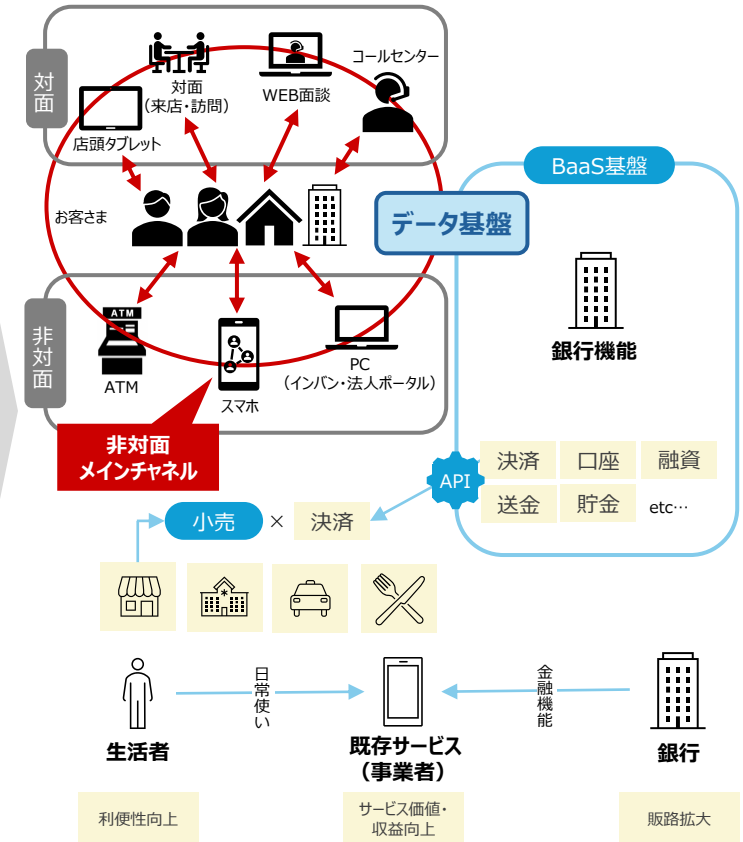
営業店  
ITインフラ刷新

データ活用  
データマネジメント

ITリスク  
ITガバナンス

DX支援

集中業務拡大  
集中部門効率化



銀行サービス

商品起点・金融中心

顧客起点・金融+非金融



# デジタル戦略の骨子

## 重点施策

「データ」と「デジタル技術」を活用し、お客さまへの新たな価値・サービスの提供及び生産性向上を実現する

### 生産性向上・コスト構造改革

- ▶ 営業店の既存業務に関する煩雑さを解消し、コンサルティング営業の機会を創出する場に
- ▶ 本部は営業店支援の仕組みを高度化

### CXの向上・追求

- ▶ デジタルチャネルを整備・機能拡充することで、利便性の向上とUI/UXの向上を図る
- ▶ お客さまとのコミュニケーション頻度と情報提供の質の向上につなげる

### お客さま・地域のDX化支援

- ▶ 事業先のDX課題を把握・整理のうえ、伴走型パートナーとしての支援体制を構築
- ▶ 課題解決型の支援を通じて地域経済活性化につなげ、利便性の高い社会の実現をめざす

### ICT・業務基盤整備

- ▶ DX推進に向け最新技術を活用したインフラの最新化・最適化により、柔軟性をもった金融インフラの整備

### DX人材育成・高度化

- ▶ 全職員がDX概念を理解し活用して主体的に変革に取り組めるDXマインドとITリテラシーを備えた組織をめざす

## 2. 重点施策の具体的な取組み

---

# 重点施策：「生産性向上・コスト構造改革」「CXの向上・追求」

**生産性向上・  
コスト構造改革**

## 店舗体制の刷新

- ◆業務プロセスの変革：窓口処理の自動化・セルフ化、ペーパーレス化、オンライン相談受付
- ◆バックオフィス変革：集中業務のデジタル化、外部委託・強度化による効率化

**CXの向上・追求**

## 非対面チャネルシフトの強化（非対面ツールの拡充）

- ◆デジタルチャネルの整備／拡充
- ◆デジタルマーケティングの強化、情報発信

「Wallet+」金融サービス提供、UI/UXの向上、地域情報発信（広告・マーケティング支援）、レコメンド配信

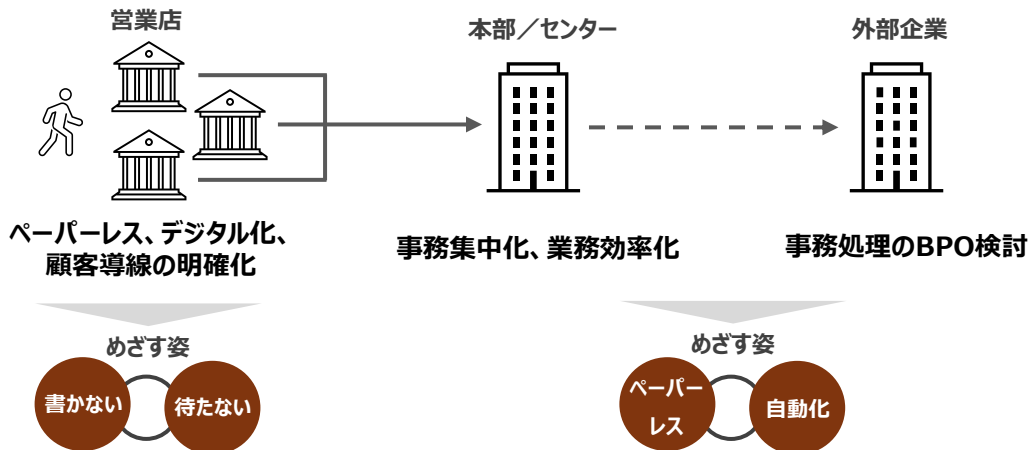
地域のプラットフォーム提供

「法人ポータル」金融サービス提供、ソリューション拡充（情報提供／新サービス）、書類授受（決算書／試算表／申込）、コミュニケーション強化（対面／非対面の融合）

取引先伴走型支援

## 店舗体制の刷新

営業店を事務処理から解放し、コンサルティング営業に注力出来る体制を構築



## 非対面チャネルシフトの強化（非対面ツールの拡充）

Wallet+と法人ポータルを中心として、非対面チャネルを強化



# 重点施策：「お客さま・地域のDX化支援」

## お客さま・地域のDX化支援

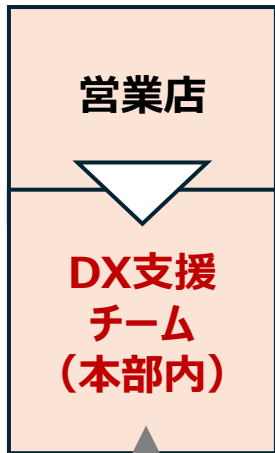
### DX支援（ICTコンサル）サービス

- ◆ 支援体制の整備（行内体制、課題把握の仕組化）
  - ◆ 外部事業者との連携強化
  - ◆ 提供ソリューション／メニューの拡充
  - ◆ マーケティング支援、従業員へのデジタルセミナー
- 新規ビジネスの創出
- ◆ IT分野をメインに戦略的パートナーを選定、情報セキュリティ等 特定分野の重要性、必要性、トレンドなどを考慮したビジネス展開の検討

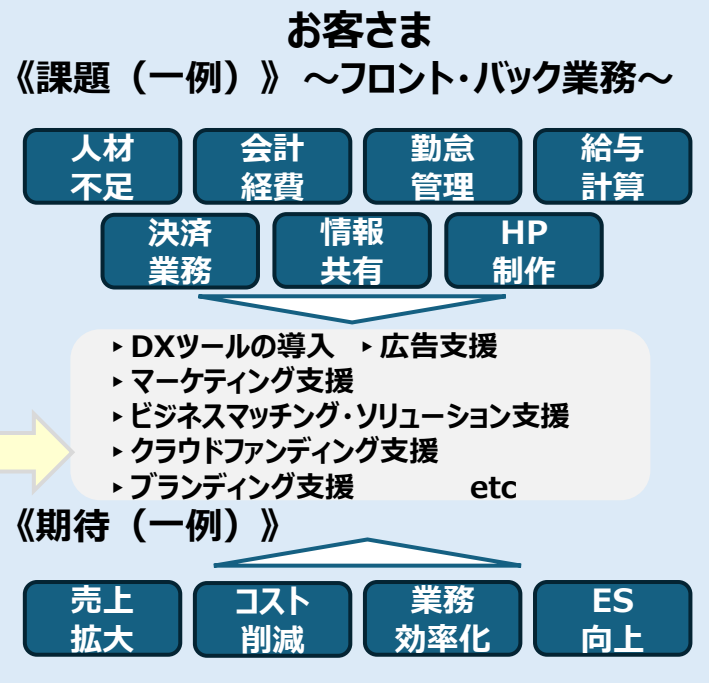
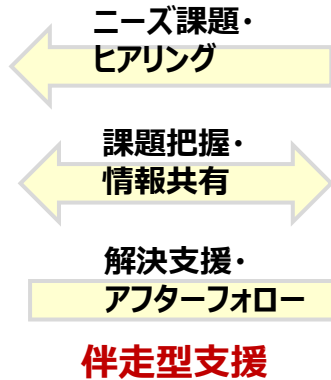
内閣府地域デジタル化支援促進事業間接事業者として採択

## DX支援（ICTコンサルティング）サービス

- ▶ チャンネル毎に高度なコンサルティングを提供
- ▶ お客さまの経営課題に寄り添った伴走型支援の実施



パートナー企業  
最適なツール、コンサルティングの検討、各ツール導入支援



お客さまの事業の成長  
**Value Up**  
生産性の向上  
ニーズに対応したビジネスモデルの創出  
BCP（事業継続計画）の充実

# 重点施策：「ICT・業務基盤整備」

## ICT・業務基盤整備

システムの全体最適化（インフラの最新化・最適化）

- ◆ CRMの再構築検討（法個一体のデータ・セグメント化、営業支援機能強化、各種システムとの連携強化）
- ◆ 行内インフラの有効活用（業務用スマホ、M365、PowerEggなど）
- ◆ 基幹系システムのスリム化（FREIA-WEB導入など）

データ利活用の高度化

◆ データ分析基盤の構築、データ利活用体制の整備など、データ活用・分析プラットフォーム構築とデータマーケティング、経営ダッシュボード活用  
最新技術への対応

- ◆ 生成系AIなどのトライアル、適用範囲、時期などを検討

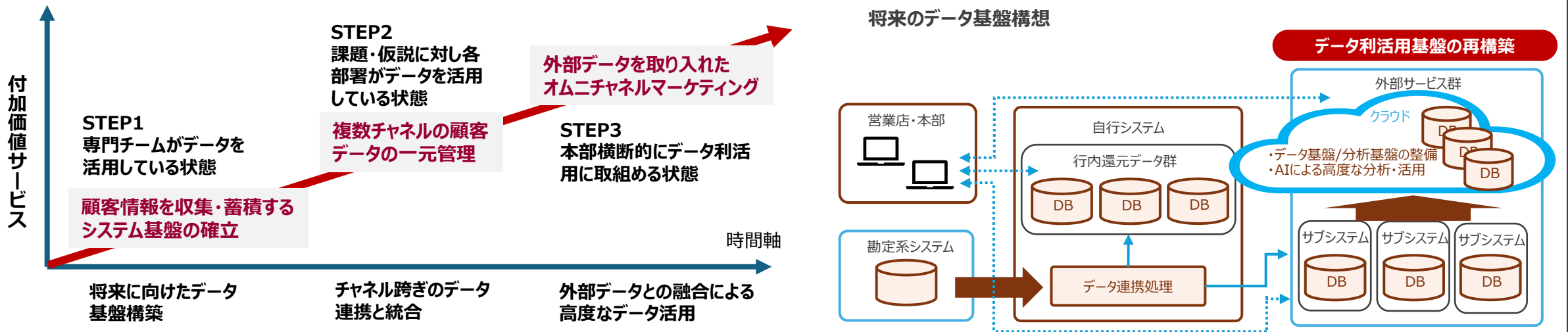
サイバーセキュリティの高度化

システムの効率化追求（システム効率化とコストの最適化→投資と経費のコントロール）

## データ利活用の高度化

データマネジメント戦略

データを統合管理し、分析業務とリテール・法人活動に利活用可能なアクション基盤の実現



# 重点施策：「DX人財育成・高度化」

## DX人財育成・高度化

### DX人財育成プログラム策定

- ◆ DX戦略を効果的に遂行するために必要となるDX専門人財、DX推進人財を計画的に育成・採用を検討
- ◆ 推進するDXのタイプを把握し、当行にとって必要なDX人財の見極めが必要（以下タイプや内容、取組み事例）

DXのタイプ	内容	事例
①プロセスDX“仕事のやり方を変える”	従来の業務プロセスにデジタル技術を活用 →業務効率化、業務改善を実現	・業務の可視化、自動化、ナレッジ共有化
②ワークスタイルDX“働き方を変える”	働く環境にデジタル技術を活用 →時間や場所の制約を減らし、多様な働き手を受容して活躍機会を増やす	・テレワーク、タレントシェア、EX向上
③ビジネスDX“新しい事業を生み出す”	デジタル技術を活用 →新たな事業創造や既存ビジネスモデルの変革に取り組む	・新規事業開発、ビジネスモデル変革

## 人的資本経営とDX人財の育成

### DX専門人財



- ◆ IT関連業務を担当するスペシャリストコースの行員

### 当行内基準を設定、スコア化

2027/3計画

KPI 20名

### DX推進人財



- ◆ システム企画・開発運用またはデータ分析業務の経験が1年以上ある行員 OR
- ◆ DX推進人財要件を満たす行員

E-ラーニング  
研修  
ITパスポート  
戦略的出向  
スキルレビュー

KPI 200名

### DX基礎人財



- ◆ DXに関する一定のリテラシーを有する行員

DXマインドセットの醸成  
ITリテラシー向上

### 人財育成

- DX人財の確保
- ITリテラシー向上
- 外部出向

DX  
関連資格

DX  
認定取得へ

### 組織変革

- DXを組織の中核として形成
- 全行的な取組み意識の醸成
- デジタル技術の活用

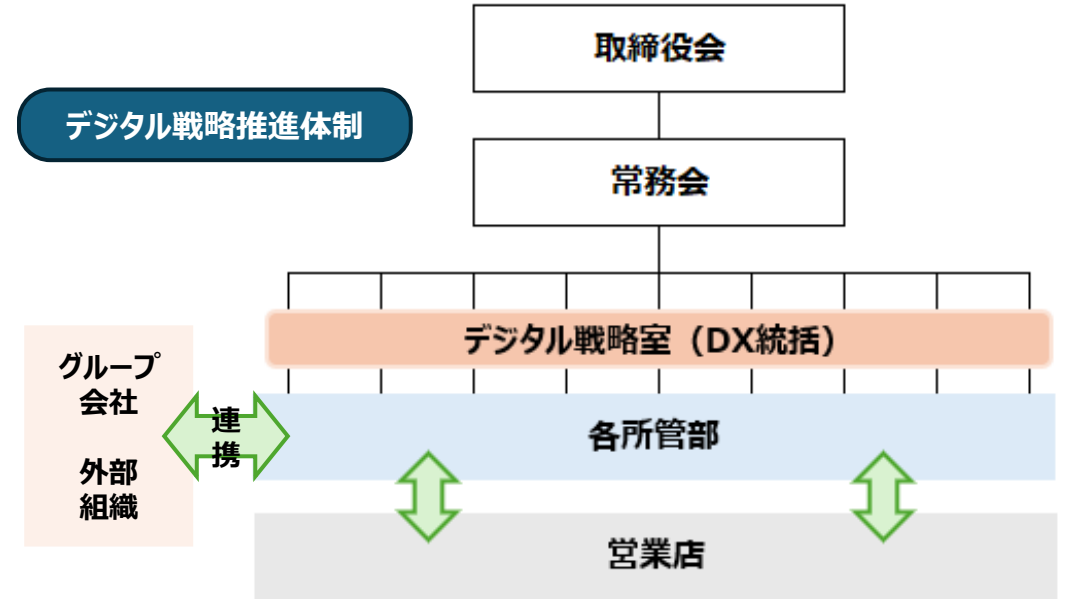
### 3. DX推進体制およびDX指標（KPI）

---

# DX推進体制・DX指標（KPI）

## DX推進体制

- ▶ 2021年1月、戦略的にDXに取り組む、デジタル時代のお客さまの行動様式にあわせた利便性の高いサービスのご提供や、行内業務プロセスの効率化による生産性向上を図るため、「デジタル戦略室」を新設しました。
- ▶ 戦略の実現に向け、外部組織との連携も積極的に実施しています。
- ▶ 環境の変化に応じて、デジタル戦略を着実に実行するために、最適なDX推進体制を適宜検討・構築していきます。



## DX指標（KPI）

- ▶ 重点施策分野からKPIを設定し、各重点施策分野のめざす姿を実現していきます。

中計最終年度

項目	指標		2026年度	2024年7月
生産性向上・コスト構造改革	営業店業務負担削減率		▲50%	▲5.5%
CXの向上・追求	Wallet+アプリダウンロード数		100,000件	11,000件
DX人材育成・高度化	DX推進人材	システム企画・開発・運用またはデータ分析の経験を有する行員	70名	60名
		DX推進人材要件（ITパスポート合格等）を満たす営業店または本部署行員	130名	59名
	DX専門人材	IT関連業務を担当するスペシャリストコースの行員	20名	14名





## 免責事項

---

本資料には、将来の業績にかかわる記述が含まれております。  
こうした記述は、その内容を保証するものではなく、  
環境等の変化による不確実性を有しておりますのでご注意ください。

【本件資料に関するご照会先】

株式会社北日本銀行 デジタル戦略室  
TEL : 019-653-1111  
<https://www.kitagin.co.jp/index.html>