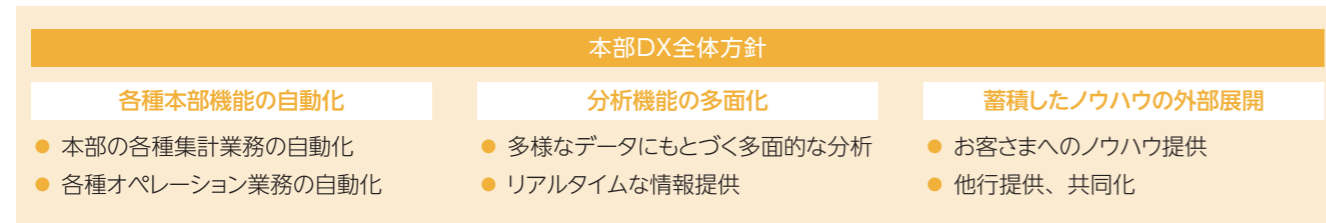
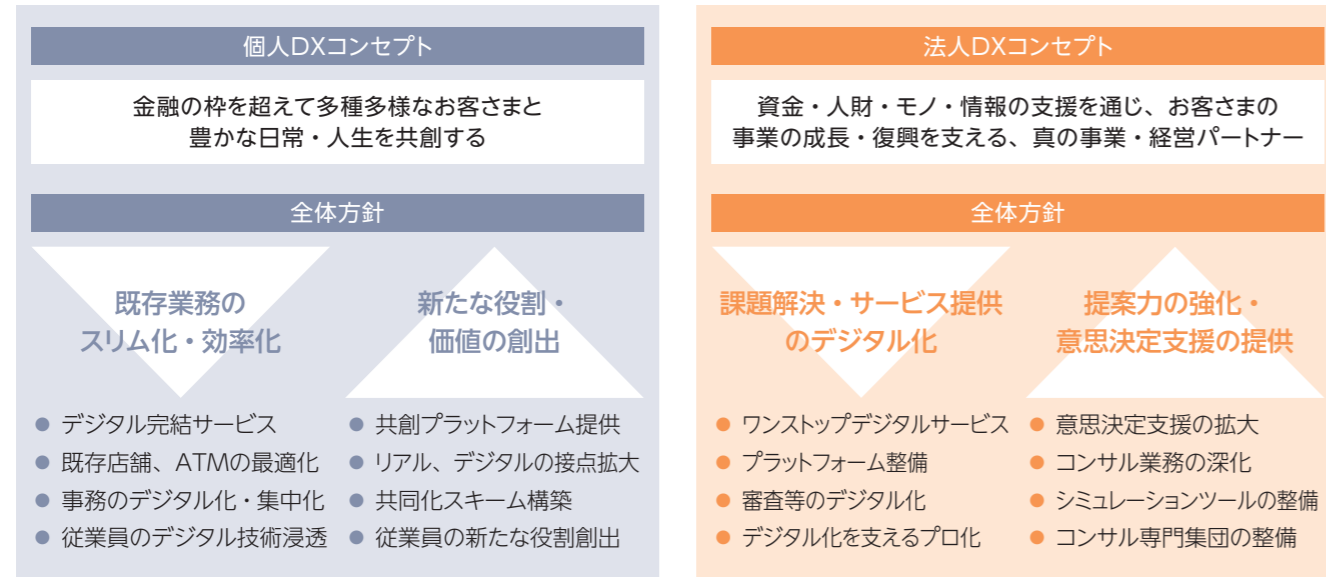


デジタル戦略の強化

これまで築き上げてきた地域の店舗網や営業担当者といったチャネルを最大限に活かした「リアルとデジタルのベストミックス」を目指すべき姿として、デジタル戦略を進めてまいります。

急速なデジタル化の進展にあわせ、パソコンやスマートフォンなどで完結するサービスを拡充する一方、ライフプラン相談や事業課題の解決など、デジタルを活用したコンサルティング業務の高度化にも取り組んでまいります。

デジタル戦略のコンセプトおよび方針



デジタル戦略の方向性

Step1では、非対面チャネル拡充を中心に各種デジタル化を進めていき、Step2ではそれらを活用して高度化を図ってまいります。



中期経営計画における取組み

営業面では、新たな総合サービス提供の準備として、既存の金融サービスの利便性向上を徹底して図ってまいります。

個人のお客さま向けでは、ワンストップ型の総合サービス基盤として、スマートフォンアプリの全面リニューアルをおこない、簡単に金融サービスがご利用いただけるよう大幅な機能改善および拡充をおこないます。また、店頭のお手続きにおいても、店頭タブレット「TSUBASA Smile」を用いて通帳・伝票・印鑑レスでの取引を拡充します。

法人のお客さま向けでは、事業運営上の課題をワンストップで解決する基盤として「法人ポータルサイト」を開発します。また、リアルチャネルにおいても、渉外担当がお客さまの各種ご要望に応えるために、より高度な事業分析・企画支援等のご提案が可能となるよう、AI等を用いた「デジタル武装」を進めてまいります。

本部業務では、これまでRPA(Robotic Process Automation)を用いた業務の自動化を実施していますが、今後はさらに徹底した自動化の取組みを加速させてまいります。また、デジタル化の推進により得られるさまざまなデータの利活用により業務の高度化や施策の立案につなげてまいります。

推進体制

「デジタル戦略の強化」を全社戦略として部門横断的かつ持続的に実施するため、2020年7月に総合企画部内にデジタルイノベーション推進センターを設置しています。(2022年5月時点11名)

これまでの主な取組み

個人のお客さま向け

● ちゅうぎんアプリ

スマートフォンをご利用のお客さま向けに、2021年7月より「ちゅうぎんアプリ」をご提供しています。指紋認証・顔認証機能でかんたんにログインすることができ、登録口座の残高や入金明細の確認、中国銀行口座間の振込・振替といった資金移動が可能です。2022年6月には他行宛振込や引落予定明細の通知などの新機能も追加され、ますます便利になりました。今後もお客さまのご要望を取り入れた機能追加をおこない、お客さまの生活に寄り添ったサービスの提供を目指してまいります。



● お客さまへの情報の提供の強化

EメールやSMSでクレジットカードや各種ローンのご案内を開始しました。お客さまのお取引内容に合った有益な情報提供を定期的におこなうことで、お客さまとより多くの接点を持ち、さまざまなサービスを提供いたします。また、申込結果などを営業店と連携することで、最適なタイミングで最適なサービス提供をおこなってまいります。

法人・事業主のお客さま向け

● freee会計 for 中国銀行

クラウド型会計ソフトを提供するfreee株式会社と提携し、2019年9月から「freee会計 for 中国銀行」の取扱いを開始しました。freee会計は預金口座の取引明細の自動取得や仕訳の自動処理機能に特長を有しており、会計業務の効率化を通じてお客さまの生産性向上を支援しています。

また、創業の手續に必要な各種書類をインターネット上で効率的に作成できる「freee会社設立 for 中国銀行」(法人を設立されるお客さま向け)、「freee開業 for 中国銀行」(個人で事業を開始されるお客さま向け)も同時にサービス提供を開始し、他の創業支援への取組みとともに創業者を支援しています。

● ちゅうぎんビジネスローン「NewType」

本商品は、当行所定の条件を満たすお客さまに対して、当行ホームページから申込みいただけるものです。手続きは郵送でおこなうことができ、来店不要で完結する商品として、より幅広いお客さまの資金ニーズにお応えしています。

● enpay for 中国銀行

「enpay (エンペイ)」とは、学校や幼稚園といった教育現場などの集金業務のキャッシュレス化・DX化をサポートするサービスです。2021年10月、中国銀行は「enpay for 中国銀行」の取扱いを開始し、地元のDX化に取り組んでいます。

店頭での取組み

● 汎用ペーパーレスシステムの構築

本システムは、2022年4月にサービスインしました。店内、店外を問わず電子的に取引データを受付し、本システム内のワークフロー機能を活用することで、「お客さまの利便性向上」、「業務効率化」、「テレワークでの柔軟な業務体制」の実現が可能となっています。

● ミドルオフィスの展開

営業店事務負担の軽減や、少ない人員での店舗運営を目的に、営業店事務を代行するミドルオフィスを設立し、60か店(2022年3月末時点)の事務を集約しておこなっています。今後はミドルオフィスでの事務集約店舗や業務範囲の拡大を見込んでおり、営業に特化できる店頭体制を構築していく方針です。

本部での取組み

● 岡山大学との共同研究

「地方創生SDGsによる未来共創に関する協定書～おかやま未来共創アライアンス～」にもとづき、2021年12月より岡山大学とAI技術を用いた共同研究をおこなっています。同学には、複数の分類手法により分析し、その結果を基に解析、予測が可能な情報および補足すべき情報を特定する手法の確立について、研究をおこなっていただいています。

今後もお客さまへの提案の質を向上すべく、積極的にAI技術を活用してまいります。