

デジタル戦略として目指すべき方向性は、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」であるとの考えのもと進めてまいります。

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。

これまでの主な取組み

デジタルイノベーション推進センターの設置

「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の推進体制として、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ました。(2021年5月時点8名)

非対面によるコミュニケーション強化への取組み

● オンラインご相談サービス

アプリのダウンロード、初期設定不要でオンライン相談が可能となる「オンラインご相談サービス」を2021年2月より開始いたしました。お客さまのご相談ニーズに非対面でお応えすることでさらなるコミュニケーション強化を図ってまいります。

● チャットボットサービスの導入

当行ホームページ上で、お客さまのご質問にAI（人工知能）が自動的に回答する「チャットボットサービス」を2021年3月より開始いたしました。24時間お問い合わせいただけるサービスをご提供することで、お客さまの利便性向上と非対面サービスの充実を図ってまいります。

個人のお客さまへの取組み

● 通帳アプリ（通帳レス口座）

スマートフォンをご利用のお客さま向けに、指紋認証・顔認証機能により安心でかんたんにログインできる「通帳アプリ」をご提供しています。ご利用開始後は、登録口座の残高や入金明細をスムーズに確認できます。入出金明細は登録後最大10年分保管でき、キーワード検索やメモ機能も備えています。「通帳アプリ」により通帳をペーパーレス化する選択肢をご提供することで、紙資源を節約し、SDGsに貢献します。



● AIを活用した営業推進

AI分析システムを導入し、お客さまの属性情報や取引履歴等のデータ解析をおこなうことで、お客さま一人ひとりに合わせた最適なタイミングで金融商品の推進が可能となりました。

ローン商品だけに留まらず資産運用商品の推進モデルも構築し、最適なタイミングで情報発信をおこなうことで、お客さまに対して効果的なアプローチをおこなっています。今後もAIの活用範囲を広げ、効果的な営業推進を図ってまいります。

法人・事業主のお客さまへの取組み

● トランザクションレンディング — 口座動態情報を活用した事業性融資 — (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。

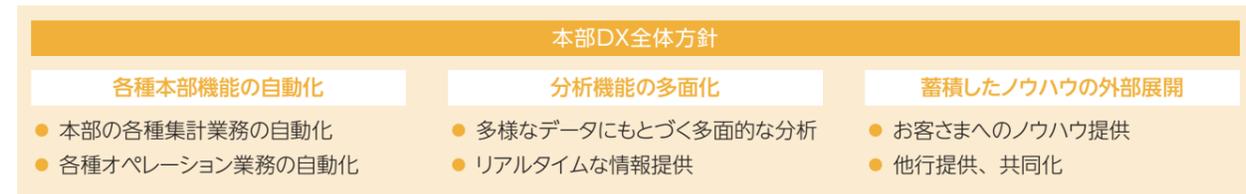
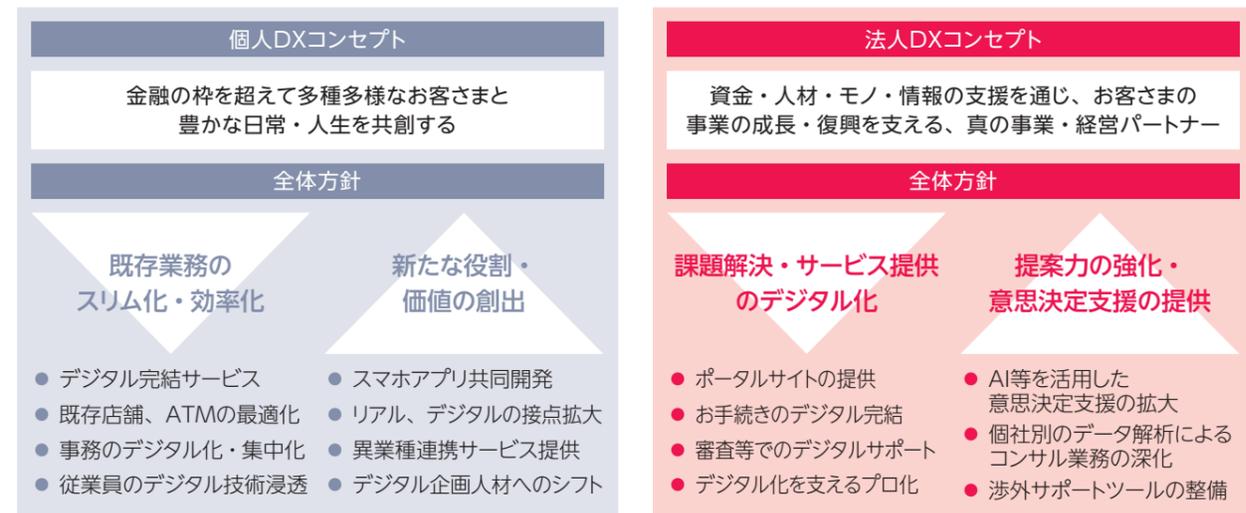
また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたお客さまに対し、2021年3月末までの期間限定で「特別優遇金利」の適用をおこないました。

● クラウド型会計ソフトの提供

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「会計freee for 中国銀行」の取扱いを開始しました。会計freee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、創業の手続き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「会社設立freee for 中国銀行」(法人を設立されるお客さま向け)、「開業freee 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。

デジタル戦略のコンセプトおよび方針



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繋げてまいります。

デジタル戦略の方向性

