



# DXの推進

職員を単純事務から解放し、前向きで楽しくワクワクできるシゴトへシフトしていくとともに、デジタル（=データ）を活用した精度の高いマーケティングによるお客さま満足度の向上を通じた収益力の強化や、バンキング機能の外部提供や新技術領域で地域課題を解決していく金融グループを目指していきます。

## 当社のDXの取り組みについて

### DXのさらなる加速を目指したグループの発足

2023年6月に発足したDX推進部ですが、部内の業務分担の明確化・企画業務における意思決定の迅速化を目的に、部内に新たに2つのグループを新設しました。イノベーション・ビジネスデザイングループでは、アプリをはじめとした顧客接点チャネルの高度化、対顧客・行内業務の効率化、web3.0やステーブルコイン、生成AI等の新技術取り込み等、DXに関する案件を両行各部と連携して企画していきます。データマーケティンググループでは、データマーケティングに関する企画・運用や、マーケティングオートメーションツールの企画・運用を実施していきます。今年度が中期経営計画の最終年度となりますが、中期経営計画やDX戦略に掲げた施策の実施に向け、全力で取り組んでいきます。

### 主な取り組み

#### TOPICS アプリ機能改善

両行が提供する個人向けスマートフォンアプリの利便性向上を目的とした「銀行アプリ開発プロジェクト」を始動しました。第1弾機能として「普通預金口座開設申込サービス」を北陸銀行ポータルアプリには2024年3月25日より提供開始しました（北海道銀行では2024年10月からの提供開始を予定）。今後も住所変更、名義変更、キャッシュカード紛失・再発行、投資信託口座開設・NISA口座開設申込などの機能を提供していきます。また、スマートフォンアプリからの「カードローン借入・返済申込機能」を北陸銀行では2024年6月より提供開始しています。今後も当社グループが一体となり、最新の技術を活用した商品・サービスの開発に取り組むことにより、お客さまの利便性向上に努めていきます。

#### 【普通預金口座開設機能】

アプリより、最短5分程度で普通預金口座開設をお申込みいただけるサービスです。普通預金口座開設と同時に、付帯サービスとして「デビットカード」「投資信託口座開設」「NISA口座開設」のお申し込みも可能です。統一感のある配色や画面デザイン、表示する情報をシンプルかつ丁寧な記載とすることで、「お客さまが迷わずスムーズにお手続きできること」を目指しています。



#### 【公的個人認証を活用した本人確認機能】

普通預金口座開設機能では、マイナンバーカードの公的個人認証サービス（JPKI）を活用した本人確認方式を新たに導入しました。スマートフォンにマイナンバーカードをかざすことで、正確な本人確認を行うことができるほか、氏名・住所・生年月日の入力が不要となるため、お手続きをより簡潔に行うことができます。アプリからの普通預金口座開設申込時に公的個人認証サービスを活用した本人確認方式を導入するのは、北陸3県・北海道に本店を置く地方銀行では北陸銀行が初となります。



## 新技術領域の取込

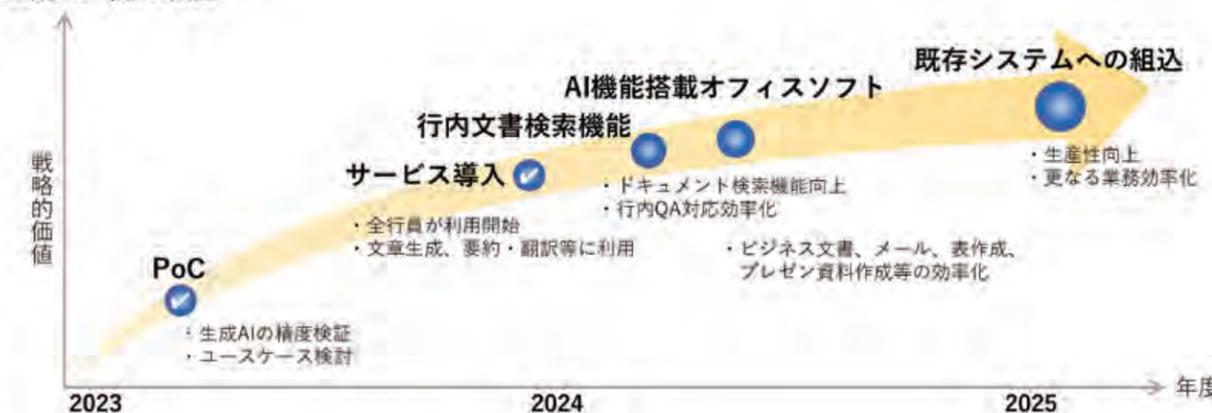
当社は最先端技術の導入と革新的なサービス提供を目指し、生成AI技術の活用に積極的に取り組んでいます。このたび、北陸銀行において全職員が生成AIを活用できる環境を整備し、業務効率化と顧客サービスの質の向上を図っていきます。

当行では、生成AIを用いて次のような取り組みを目指していきます。  
内部業務の効率化  
生成AIを活用することで、社内の質問応答システムを強化し、行員が日常業務における疑問や問題を迅速に解決できるよう支援しています。これにより、行員の作業時間の短縮と生産性の向上を実現していきます。  
顧客対応の質の向上  
顧客からの問い合わせに対して、生成AIを活用した自動応答システムを導入することで、より迅速かつ正確な情報提供を行うことが可能となりました。これにより、顧客満足度の向上に寄与しています。  
新たな金融商品・サービスの開発  
生成AIを活用することで、市場のニーズやトレンドを分析し、それに基づいた新しい金融商品やサービスの開発を加速していきます。

当社は、生成AIを活用することで、従来の枠を超えたサービス提供と、持続可能な成長を目指しています。今後も技術革新を追求し、お客さまにとって価値ある銀行であり続けるための努力を続けていきます。

※この文章は生成AIが作成しました。

### 生成AIの今後の展望



### お客さまに喜ばれるアプリをめざして

2023年7月に「銀行アプリ開発プロジェクト」要員として営業店から着任し、まず取り組んだのが普通預金口座開設業務の開発でした。関係ベンダー5社との共同開発であり、調整事項なども多く大変でしたが「お客さまが迷わずスムーズにお手続きできること」というコンセプトを常に考え、よりよい口座開設導線を実現できたと思います。ま

たマイナンバーカードを用いた新たな本人確認の導入にもチャレンジし、正確な本人確認かつお客さまの入力負担軽減も図ることができました。今後も様々な機能をアプリに搭載していく予定です。より多くのお客さまに使っていただいているアプリを目指し、機能開発に取り組んでいきます。



DX推進部 マネージャー 田村 ひとみ

### 三方よしのバンキングアプリへ

現在進めている「銀行アプリ開発プロジェクト」では、店頭窓口で受付している業務を中心に、バンキングアプリに実装すべく機能開発を進めています。そのなかで意識していることは、お客さま、銀行、そして地域にどのようにメリットをもたらせるかということです。どれか一面だけのDX推進ではいざれ限界を迎えます。三方の最適解を常に

考え、お客さまにとって身近で利便性の高い、銀行にとってよりコア業務にリソースを集中できるような、結果として地域に貢献できるような、付加価値の高い銀行サービスの提供を目指して開発を進めていきます。



DX推進部 マネージャー 平尾 嘉之

## ビジネスポータル機能改善

### ビジネスポータルのリニューアルと、課題解決プラットフォーム「ほくぎんBizクル/道銀Bizクル」の導入

2024年6月にビジネスポータルが新デザインにリニューアルしました。トップ画面から必要な情報に素早くアクセスできるよう、導線を改善したほか、初めて操作される方にもわかりやすいチュートリアルを用意する等以下の新機能を搭載しました。

2024年2月より、他社の成功事例や企業診断などをもとに複雑で高度な企業課題・経営課題を整理し、課題解決に向けた最適なソリューションの提案を受けられる機能を追加しました。デジタル技術を活用して、業務の効率化やビジネスモデルの変革を目指されるお客さまにとって、世の中は多くのデジタルツールであふれています。一方、何から取り組むべきなのか、数あるツールから自社に最適なツールを選ぶにはどうしたら良いかという経営者の方の声をお聞きすることがあります。ほくぎんBizクル/道銀Bizクルは、生産性向上や営業力強化など経営課題の解決に最適なソリューションをご紹介します。



## マーケティング高度化

### MA(マーケティングオートメーション)ツール導入

個人のお客さまとの接点拡大やエンゲージメントの向上、ご提案のパーソナライズ化を目指して、マーケティングオートメーションツールを導入しています。これまでも多種多様なお客さまのお取引のデータや接点のデータを収集・分析して多様な施策に活かしてきました。マーケティングオートメーションツールでは、ポータルアプリやWebサイトなどのデジタルチャネルのデータを収集してこれらの蓄積されたデータと統合することでデータ分析からお客さまを最大限に理解し、各種デジタルチャネルを横断してお客さま一人ひとりのライフイベントやニーズ、タイミングに合わせたきめ細やかなアプローチを行っています。また、デジタルチャネルだけでなく、地方銀行の強みとも言える店頭・渉外領域とデジタルチャネルとの相互連携を図ったオムニチャネル・マーケティングの取り組みも志向していきます。



## デジタルのチカラで確かな情報を



DX推進部 マネージャー  
菅原 雅人

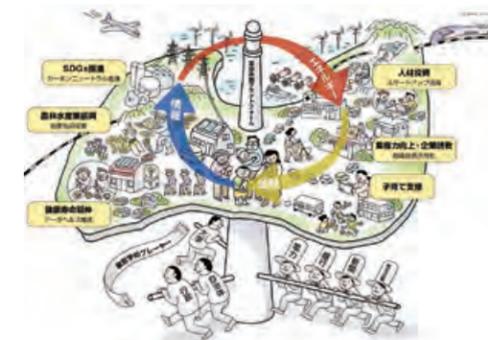
今は誰もがインターネットやSNS等を通じて自由に情報を得ることが出来る時代です。一方で情報は日々大量に飛び交い、何が正しい情報か、何が自分にとって有益な情報なのかを判断することが難しい時代であるとも言えます。私たちはデジタルのチカラで膨大なデータからお客さま一人ひとりのニ

ズを捉え、お役に立つ情報をお届けし不確かな情報からお客さまを守る取り組みを進めています。銀行のサービスはデジタル化が進み、店舗で直接お客さまにお会いする機会は年々減少を続けていますが、このような取り組みを通じてお客さまに頼られる存在になることを目指しています。

## 地域における産学官民連携に向けた取り組み

### 地元企業と連携した「富山共創プラットフォーム」の立ち上げ

デジタル技術を活用した富山のウェルビーイング向上を目指し、業種の垣根を越えて地元企業等と連携して地域課題の解決に取り組む座組を構築しています。2023年8月に富山県内を代表する複数の事業者様とともに、「富山共創プラットフォーム」を立ち上げました。プラットフォームでは、デジタル教育、高齢者向けサービス、ローカルメディア、デジタル人材、スタートアップ支援など、幅広いテーマについて議論を深め、「民間ベースによる持続可能な地域づくり」に貢献できる事業の検討を積極的に進めています。



### 富山県「Digi-PoC TOYAMA」における北陸銀行の取り組み(自治体のまちづくり・産業戦略)

富山県が成長戦略として掲げる県民のウェルビーイングの向上や、「幸せ人口1000万」の実現等を図るため、地域課題をデジタルソリューションで解決する事例を創出し、本県におけるビジネスモデルの構築につなげることを目指し、2022年度から実施している実証実験プロジェクト、「Digi-PoC TOYAMA」において、2024年度の運営業務を北陸銀行と株式会社 Relicとの共同事業体が担っています。

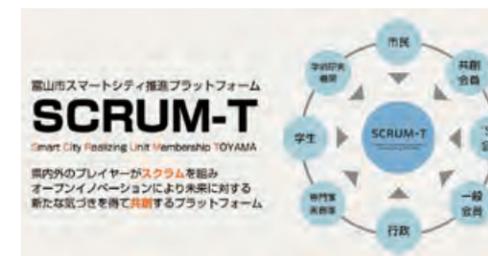
【北陸銀行が担う業務の概要】

- ①地域課題・企業課題の掘り起こしと深掘り
- ②課題を解決できるテックの検索とマッチング
- ③テックの実証実験サポート(実証フィールドの調整・各種相談)
- ④実証実験結果を踏まえた、ビジネス化に向けたモデル構築支援



### 富山市「SCRUM-T」における北陸銀行の取り組み(自治体のオープンイノベーションの取り組み)

2023年11月に富山県富山市において、県内外のプレイヤーがスクラムを組み、産学官民の共創によりスマートシティを推進するプラットフォーム「SCRUM-T」が立ち上がりました。SCRUM-Tの座組には、2024年3月末現在で161社が参画しており、事業者間で連携してDX事業を創出するプラットフォームとして最適な座組となっています。北陸銀行もSCRUM-Tに会員として参画し、複数の事業提案を富山市へ行い、ビジネス化を進めています。



## デジタル技術で地域の未来を創る

ほくほくFGは地域の未来を見据えた活動にも注力しています。上記はその一例ですが、地元企業との連携を通じてデジタル技術を活用し、地域課題の解決に取り組んでいます。銀行の枠を超えたこの取り組みの中で、私たちは多くの気づきを得ており、それを事業開発や行内業務改善に生かすという好ましい循環が生まれつつ

あります。10年、20年先を見据えた時、デジタル化は地域の持続可能な発展に不可欠です。地域の皆様がより良い生活を送れるよう、最新技術を積極的に取り入れ、分かりやすく利用しやすいサービスや事業を提供することで、地域の発展に貢献していきます。



DX推進部 マネージャー  
野島 一臣