



## DXへの取組み

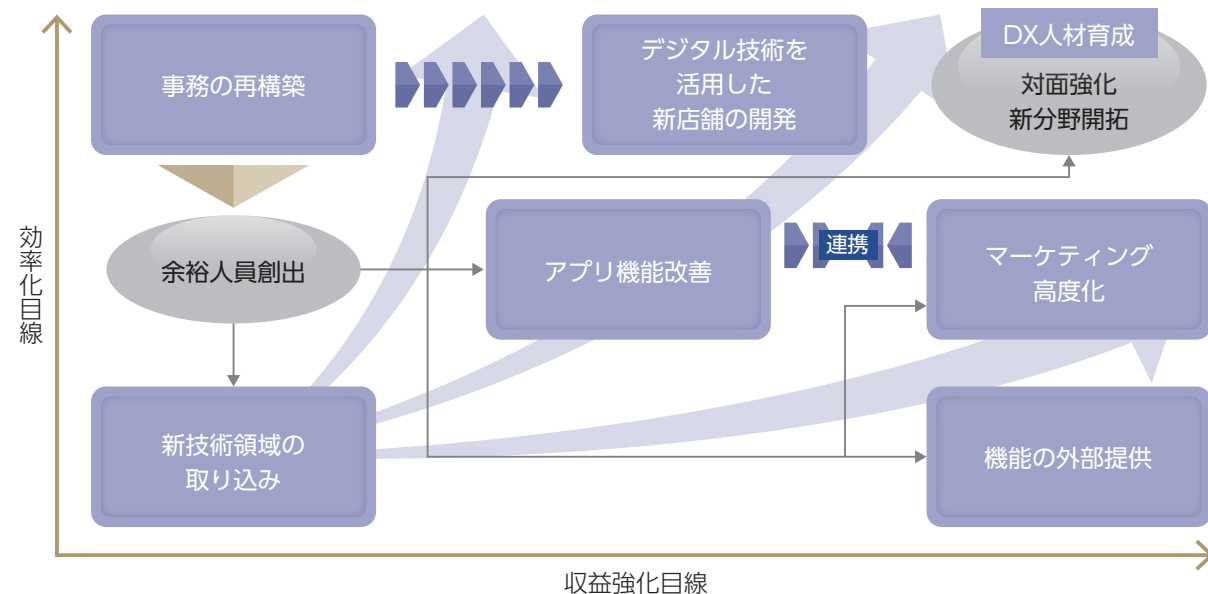
### 《DX推進部の発足》

当社では2020年より北陸銀行・北海道銀行・北銀ソフトウェアから当社グループのデジタル化・DX化を検討するプロジェクトチームを立ち上げ、お客さまの利便性向上に資する施策やグループ内の単純事務削減への取組みを実行してまいりました。プロジェクトチームはメンバーを入れ替えながら延べ53名が参画し、データ連携基盤やWeb面談ツールの導入等、大小含めて20件以上の施策を実施しました。近年、他社においてもDXへの取組みが非常に活発になってきておりますが、当社においてもDX戦略の立案や戦略に基づく各種施策の確実な遂行を目的に、2023年6月にDX推進部を発足しました。当社グループが一体となり、お客さま・地域・職員にX(変化)を体感いただけるよう、DXを強力に推進してまいります。

## 当社のDX戦略について

### 《全体像》

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、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ます。



### 【事務の再構築】

お客さまの口座開設や諸届、各種サービスのお申込など、従来ペーパー中心で行っていた業務を徹底的にデジタル化し、お客さま、職員双方の負担を軽減します。デジタル化するにあたり、店頭や渉外・アプリ・ATMなど、お客さまとの接点において、業務フローを極力簡略化・統一化し、どのチャネルでも快適にお手続きできるサービス導線を構築します。また、受付後の後続事務における処理も、ヒトによる処理からデータの自動処理に切り替え、従来事務処理に振り分けていた人的リソースを、フロント業務やサービス企画業務に配置転換することを目指していきます。

### 【デジタル技術を活用した新店舗の開発】

事務の再構築を通じて、従来店舗に必須だったインフラ設備を抜本的に見直し、省スペース、かつお客さまの居心地の良い新しい店舗のカタチを再定義していきます。省スペース化した後の店舗空きスペースは地域のために利用するなど、社会貢献度の高い事業への活用も検討していきます。

### 【アプリ機能改善】

個人のお客さま向けアプリ「北陸銀行ポータルアプリ」「どうぎんアプリ」を機能強化し、更に多くのバンキング(金融)手続きをアプリで完結できるようにします。また、非金融機能の強化も行い、お客さまの生活に役立つアプリを目指していきます。

### 【マーケティング高度化】

様々なお取引で得られたデータを活用し、お客さまが求めるサービスを分析することで、より適切に、より早く、より接点を持ちやすいチャンネルで、より多くのお客さまに提案できるようにしていきます。そのために、お客さま情報のデジタル化を進めるほか、マーケティングオートメーションツールの導入等を検討するとともに、非対面で行う営業活動であるインサイドセールスの体制を強化していきます。

### 【機能の外部提供】

インボイス制度や、マイナンバーカードの普及など、身の回りを取り巻くデジタル化の波は高く、大きくなっています。私たちは、グループ内業務のデジタル化にとどまらず、お取引先や地域へ、私たちのデジタル化に関する知見や技術を提供し、地域全体のデジタルライフの質向上や、生産性の向上に寄与していきます。

### 【新技術領域の取込】

ChatGPTを初めとするジェネレーティブAIや、Web3.0技術等は、従来の銀行業務を大きく変革する可能性を秘めています。そういった新しいテクノロジーをテンポよく取込み、サービスや業務全体のデジタルライゼーションを加速していきます。

## 「みんなのデジタルプラットフォーマー」を目指して

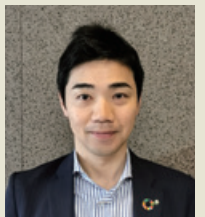
「なぜデジタル化するの?」という問いをいつも頭の中に置いています。今は、別にデジタル化しなくても、お客さま、地域、職員は、今まで通り生活し、仕事をしていけるでしょう。しかし10年後はどうでしょうか? 域内人口は間違いなく減少し、様々なサービスが、「今まで通り受けられる」という保証はどこにもないのではないのでしょうか。私たちは、未来を見据えて、地域に住まう全ての方が、デジタル化を通じて逆風を乗り越え、今まで以上にウェルビーイングになることをお手伝いしたいと考えています。それがほくほくフィナンシャルグループのDX推進におけるコンセプトです。掲げた施策を、一つ一つ着実に、かつスピーディーに実施していきたいと考えています。



DX推進部  
マネージャー  
本田 慎

## 時代とともに進化する銀行へ

ATMや店舗の受付に列が出来ていた時代は今や遠い記憶で、インターネットバンキングやスマホアプリといった便利なサービスが続々と生まれてきました。今も生成AIなどの技術が日進月歩で進み、10年後の世の中は想像もつかず、今当たり前の銀行は、10年後には全く違う形になっているかもしれません。今後も進化するデジタル技術を活用し、お客さまにとって便利で使いやすいサービスを提供していきたいと考えています。

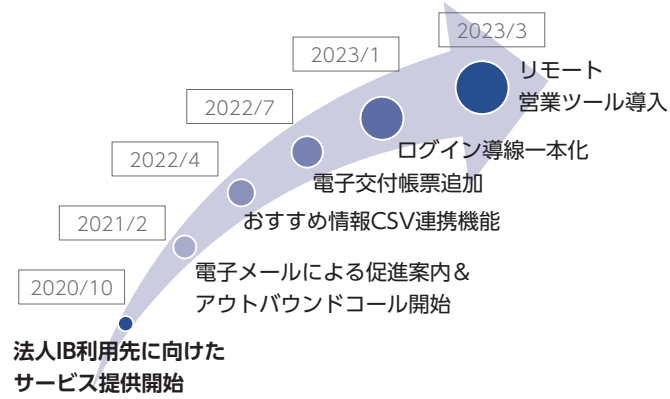


DX推進部  
マネージャー  
神原 一義

## 主な取組み(振り返り)

### 《法人ポータル機能の拡充》

法人向けポータルは2022年度より、利息計算書やご返済予定表、残高証明書等、従来お客さまへ郵送していた各種帳票の電子交付化から開始し、現在は法人インターネットバンキングとのログイン導線一本化に取組み、両行で約43,000社のお客さまにご利用いただいております。



### 法人接点の再構築

北陸銀行  
 デジタル戦略部  
 主査  
 浅井 大祐



法人・個人事業主のお客さまにとって、より便利、より親身、よりお役立ちできる銀行を目指し、法人ポータルの機能改善を行っています。多様化する経営課題に直面するお客さまの目線に立ち、最新のデジタル技術を活用した新しいサービスや、リアル店舗同様のオンラインサービスを提供することで、従来の地方銀行とは違う新しい接点のあり方を提供してまいります。

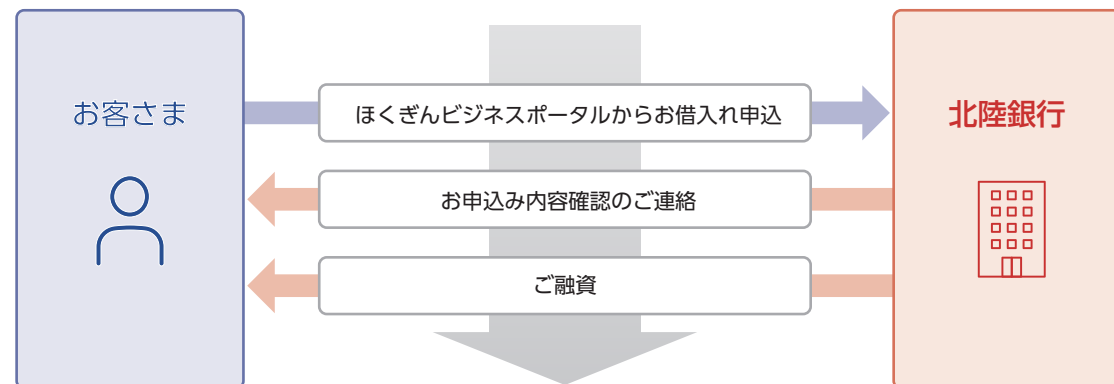
### 【Smart-Bizの導入】

2023年3月にお客さまと営業店・本部の職員とのコミュニケーションツール「Smart-Biz」を導入しました。Smart-Bizはチャット・Web面談・資料授受の3つの機能がご利用できます。お客さまは営業時間を気にすることなく、セキュアな環境下でお気軽に営業店担当者や本部専任者にご連絡・ご相談いただけます。



### 【融資業務のデジタル化】

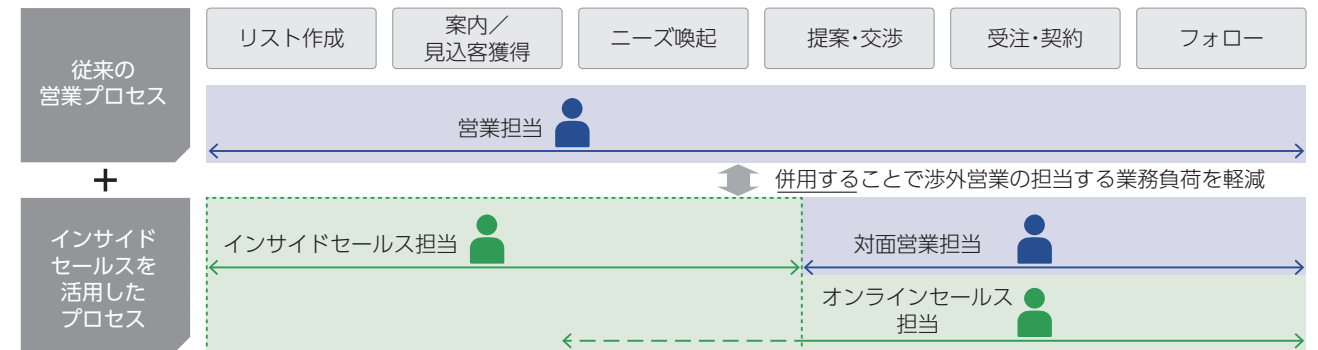
2023年6月、融資当座貸越枠をお持ちのお客さま向けに従来の借入申込書をいただくことなく、オンラインで完結するWEB受付フォームを設けました。銀行に出向いたり、郵送の手間が省けることで効率的に借入申込を行っていただくことが可能になりました。



### 《法人インサイドセールスの強化》

従来型の総当たりの対面営業ではなく、見込顧客の発掘強化やニーズ喚起、提案の精度向上を目的に、『インサイドセールス』を営業プロセスに組み込み、ナーチャリング\*、ブランド力の強化に活用するため、お客さまの名刺情報のデータベースを構築しました。データベースにはメール配信ツールやセミナー案内・申込・アンケート機能等を保有しており、お客さまが欲しい情報をタイムリーにご提供できる仕組みづくりを進めてまいります。また、データベース化しお客さまの情報管理を一元化することで、お客さまと担当者の1対1の関係ではなく、本日も含めた組織全体でお客さまの課題にサポートできる関係構築力の向上を目指します。

\*ナーチャリング:顧客育成。見込み客の需要を促し顧客へと導く、優れた顧客体験により既存顧客との信頼関係を築き優良顧客へ導くこと

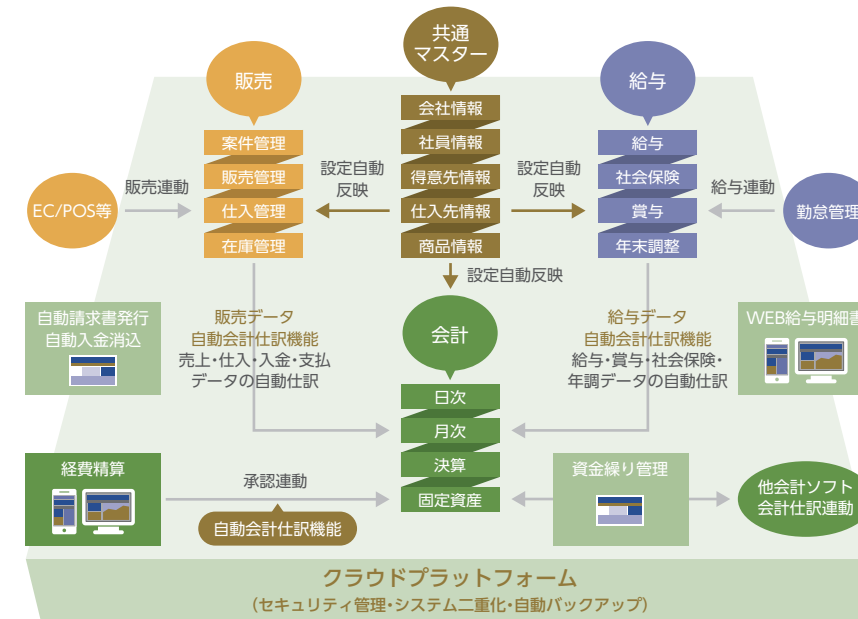


### 《法人・個人事業主に向けたバックオフィス最適化》

2023年4月より会社全体のバックオフィスの最適化を実現するためのSaaS型ERP\*パッケージ「ほくほくBiz-Management」の販売を開始しました。

ほくほくBiz-Managementは、お客さまが従来手作業で行っていた資金繰り管理や会計処理等の自動化を安価に実現できるツールです。

\*ERP:財務や人事・顧客情報など企業の業務をサポートするシステム



#### ■主な機能

- 受発注業務のシステム化や、インターネットバンキングとの連携による売掛金の入金消込の自動化等、煩雑な間接業務を最適に管理
- 他社製会計システムとの連携機能により、既存会計システムをそのまま利用可能です
- 企業の対応課題である「インボイス(適格請求書)」[「電子帳簿保存法」]に対応しています
- 本システムまたは互換性のあるシステム同士ではEDI(電子データ交換)による書類授受も可能です

《個人向けアプリの機能拡充》

2023年4月より、個人向けアプリに少額送金を手数料無料でカンタンに行える「こたら送金」機能と、来店することなく地方税の納付を手軽に行える「QR納税機能」をリリースしました。

特に、「QR納税機能」は2023年6月までの2か月間で両行で約25,000件ご利用いただいております。引き続き店頭窓口でできることはアプリでもできるよう非対面のお取り扱いメニューを順次拡充するとともに、UI/UXの改善サイクルのスピードUPにより、お気軽にご利用いただけるアプリを目指します。

銀行に行かない時代へ

DX推進部 マネージャー 舩田 梨乃



ポータルアプリは、銀行の営業時間外でもお取引が可能です。銀行特有の少し堅い印象を払拭できる親しみやすいデザインに加え、毎日ご利用いただけるよう利便性を追求しました。また来店時と同等の情報をご提供できるようコンテンツ充実にも努めております。

日本全体で非対面取引が進む中、地域のリーディングバンクとして、今後もよりスピーディに時代の先端を行くサービスを提供できるよう取組んで参ります。



《セブン銀行ATMによる北陸銀行口座開設・住所変更受付開始》

2023年11月より株式会社セブン銀行が運営するセブン銀行ATMにて、北陸銀行の口座開設や住所変更受付の取り扱いを開始いたします。全国のセブン-イレブン等に順次設置拡大中のセブン銀行新型ATMにおいて、24時間\*、簡単な操作でお手続きをすることが可能となります。

窓口やアプリに加え、ATMでの受付が可能となることで、お客様のニーズに即した受付チャネルの選択肢が広がり、更なる利便性向上につながります。

今後も金融・非金融問わずさまざまな企業と連携しながら、お客様に新しいサービス体験を提供してまいります。

\*システムメンテナンス等によりご利用いただけない場合がございます。



X(トランスフォーメーション)し続ける

《お客様の期待を上回るサービスを創造していく》

金融業界は、常に環境変化の最中にあります。近年では人口減少・高齢化の進展、国内経済の低成長や低金利の常態化など厳しい環境が続いていることに加え、規制緩和により銀行ビジネスへの参入障壁は薄れてきているなど、大きなビジネス構造転換の途上にあると思います。また、この数年は、気候変動対策などの環境問題や社会問題への関わり方への意識が高まり、社会における銀行の存在意義やビジネスモデルの持続可能性が問われるようになっていきます。こうした、いくつもの変化への対応として重要と強く感じるのは、「多様性の尊重」と「スピード」です。デジタル分野を中心とした技術革新によって、世の中の変化のスピードが速まり、人々の価値観やニーズは個性的になり、多様化に向かっています。これまでのように前例踏襲によるプロダクトアウトの発想や銀行目線でのあるべき論では、銀行の商品やビジネスモデルはお客様から求められることは無くなっていくと思います。お客様が何を本当に望んでいるのか、潜在的なニーズも踏まえ、何を銀行に期待しているのかを主体的にお客様の目線に立って考え、お客様の期待を超えるオーダーメイド型のサービスをスピード感を持って開発・提供することが私たちの使命であると思います。



DX推進部長 長谷川 直人

《挑戦し続けることで、あらゆるステークホルダーへ新たな価値を提供していく》

DXは、それ自体が目的でないことは論を俟ちません。目的を実現するための手段として、有効に活用することを主眼に据えています。デジタル技術を駆使した金融・非金融サービスを通じて、地域のお客様へは新たな体験・価値を届けることにより更に潤いのある生活に貢献したいと考えています。また、ビジネスの世界でもデジタルを活用することで事業成長や競争力の向上を支援することができます。これらを真に意味あるサービスや商品、一連のお客様体験として打ち出し、お客様が実際に使って感じられるまでをサポートしたいと考えています。

すでにお客様は、普段の生活でデジタルツールを多用されています。銀行の機能もスマホアプリからの提供が重要になっており、次期スマホアプリではより高機能化を目指していく計画です。私たちには資産形成層を中心とした多くの個人のお客様がいらっしゃいます。対面と非対面で最適なチャネルを選んでいただき、ライフステージに応じて、住宅購入、教育、退職などのライフイベントに対するソリューションを提供し、お客様の一生のパートナーを務めていきたいと思っています。地域においても、銀行への期待は大きく、地域全体のDX推進により、QOLの向上に関わり、リーダーシップを発揮していくことが求められています。銀行の枠組みに囚われず、広い視野をもって地域の変化にも積極的に関わっていききたいと思います。変化が激しい時代こそ、ビジネスにおいては柔軟な発想が大切です。以前に失敗したことが今なら成功する可能性もあります。私たちは失敗を恐れず、スピード感を持って挑戦し続け、お客様の課題を一つひとつ解決していくことが新たな価値を生み出す原動力になると考えます。お客様からの満足のお声や共感の積み重ねが大切であり、新たな価値の創造を通して地域社会の発展に貢献していくことで、私たちも持続的な成長を遂げられるのだと思います。

