

「肥後銀行DX計画」

～取組状況を踏まえた内容拡充・進捗状況～

株式会社 肥後銀行

2022年6月27日

本資料は、2021年7月30日に公表した「肥後銀行D X計画」に関し、2022年5月末までの取組状況を踏まえ、内容の拡充、及び進捗報告を行うものです。

- ▶ お客様、地域、社員とともに、より良い未来を創造する「地域価値共創グループ」を目指し、持続可能な地域社会の実現に貢献してまいります。

私たちの共創ビジョン ～10年後を見据えて～

お客様、地域、社員とともに、より良い未来を創造する
『地域価値共創グループ』への進化

経営理念の実践 共通価値の創造

お客様とともに
顧客価値の創造

地域社会とともに
社会価値の創造

社員とともに
社員価値の創造

企業価値の向上 株主価値の創造

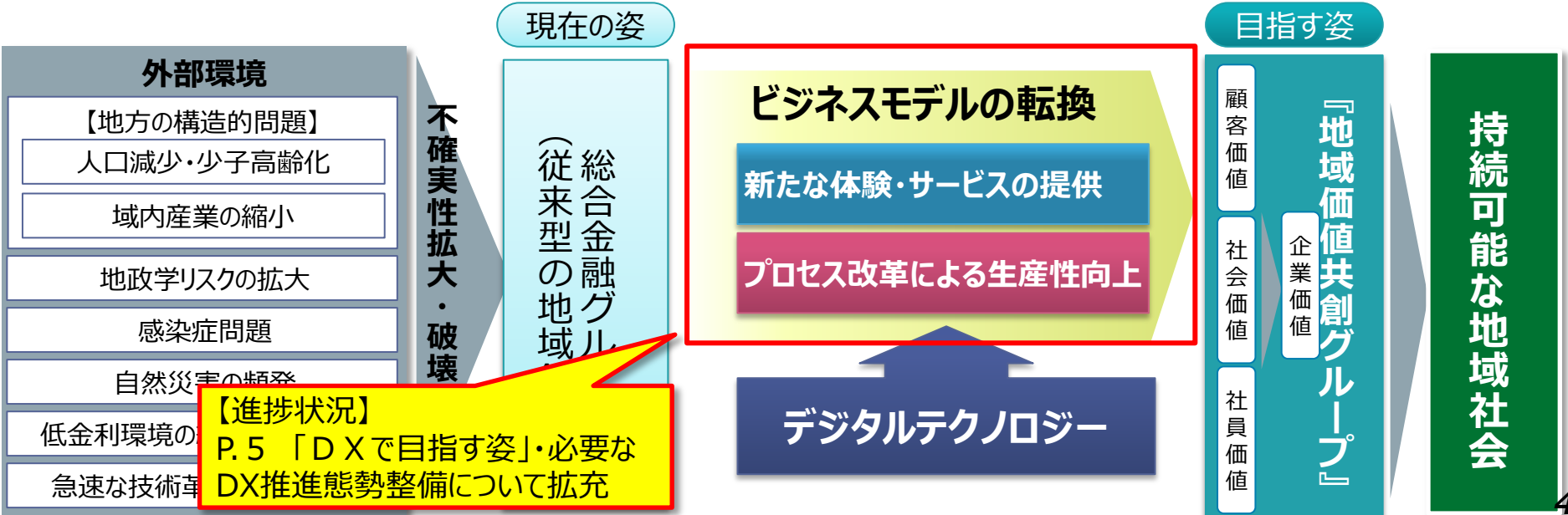
九州フィナンシャルグループ中期経営計画

持続可能な地域社会への貢献 (SDGs)

➤ 社会的・経済的な不確実性が高まる中、私達の存在意義（パーパス）を体現すべく、デジタルテクノロジーを活用したビジネスモデル転換を通じて、持続可能な地域社会を実現していきます。

私達の存在意義（パーパス）

私達は、お客様や地域の皆様とともに、お客様の資産や事業、地域の産業や自然・文化を育て、守り、引き継ぐことで、地域の未来を創造していく為に存在しています



➤ 「人材」、「組織・制度」、「システム」、「マインドセット」の要素を含む全社的な環境整備に取り組み、「デジタル先進企業」を目指していきます。

DXで 目指す姿

テクノロジーとデータを駆使し 地域の未来を創造するデジタル先進企業

デジタル
戦略

新たな体験・サービスの提供

プロセス改革による生産性向上

態勢
整備

人材

- 価値を創る人材
- 価値を届ける人材

システム

- A P I による連携標準化
- 独自開発とオープンイノベーション連携

組織・制度

- 全社的な D X 推進
- C X 起点の組織態勢

マインドセット

- 顧客起点
- データドリブン
- アジリティ
- 挑戦する風土
- オープンイノベーション

▶ 従来型の価値提案にデジタルテクノロジーを取り入れ、当行が地域社会に提供する価値を外部環境の変化に適応させ続けていくことで、当行と地域の価値共創を実現していきます。

ビジネスモデルの転換

【進捗状況】

P.7~8 優先的に
取組む内容を拡充

新たな体験・
サービスの提供

デジタル技術を活用
した新たな顧客体験

- ・デジタルチャネルの拡充
- ・データ活用による新たな顧客価値提案
- ・顧客とのデジタルコミュニケーション能力向上

地域社会のDX

- ・地域ワイドでの各種データ活用による産業活性化支援
- ・グループ会社と連携したDX取組支援

デジタルテクノロジーによる変革

プロセス改革に
よる生産性向上

業務プロセス改革

- ・デジタルを活用した店舗のあり方改革
- ・本部業務の削減、効率化、ペーパーレス化
- ・ワークスタイル改革

コスト構造改革

- ・レガシーシステムの改廃
- ・クラウド活用、モダナイゼーション

【進捗状況】

P.9~10 優先的に
取組む内容を拡充

II 地域社会への新たな価値提案
『地域価値共創』グループ

外部環境の変化

従来型の価値提案
II 総合金融グループ

➤ お客様起点で設計されたサービスを、お客様一人ひとりの生活に寄り添った最適な方法で、お届けします。

新たな体験・サービスの提供 【個人のお客様】

①スマートフォン取引の充実



- ✓ いつでも、どこでも、リアルタイムに
- ✓ ストレスなく快適に操作できるUI
- ✓ お客様フォロー体制の充実 (コンタクトセンター等)

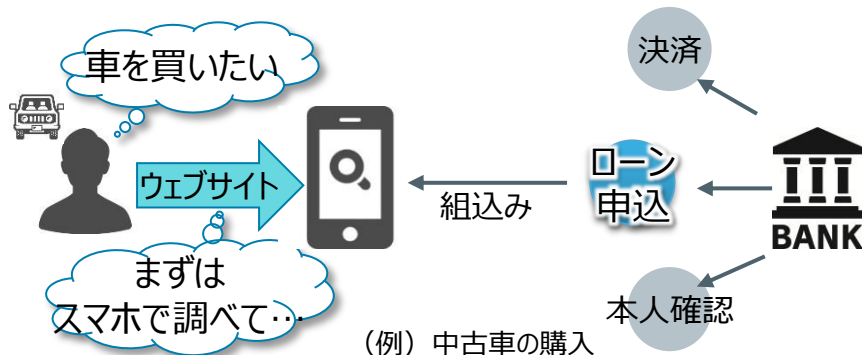
②データ活用による個人最適化



残高が足りなくなります。給与日まで
● 日間だけローンを利用しますか？

- ✓ 口座の状況等から、一人ひとりに役立つ情報をご提案
- ✓ お客様ごとのニーズの推測

③お客様の日常に組み込まれたサービス提供



- ✓ お客様が普段利用するアプリやサービスから銀行サービスの利用を可能に
- ✓ 銀行サービス利用のために、銀行の支店やホームページを訪れる必要がない
⇒「Baas」・「エンベデッド・ファイナンス」

➤ デジタルテクノロジーとデータを活用し、地域企業の皆様や、地方公共団体を含む地域社会の課題解決に取り組んでいきます。

新たな体験・サービスの提供 【法人のお客様】

① 地域企業のお客様のDX支援

- ✓ 専門のコンサルティングチームによりDXをご支援
- ✓ 関連会社と連携し、ICTに関する課題を解決

② 融資審査におけるデータ活用の多様化

- ✓ 他行データ、銀行外データを活用し、幅広いお客様の幅広い資金需要をサポート

③ 経営支援ソリューションの提供

- ✓ フィンテック企業等と連携し企業業務の効率化をご支援
- ✓ 銀行をプラットフォームとしたマッチングサービスの展開



新たな体験・サービスの提供 【地方公共団体、地域社会のお客様】

① 地域社会のDX支援

- ✓ 地方公共団体窓口や地域社会のキャッシュレス推進
- ✓ 地方公共団体のDX支援

② 新たな課題解決ビジネスの創出

- ✓ 孤立する集落や一人暮らしのお年寄りの不安の解消
- ✓ 災害への備えを支援
- ✓ デジタル弱者を包摂するサービスの開発
- ✓ マイナンバーの活用

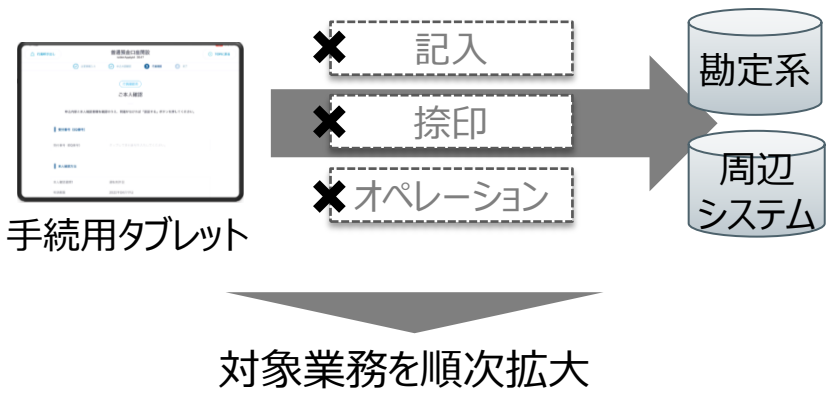
等

➤ 店舗における事務作業を削減し、行員がお客様サービスに寄り添える環境をつくることで、店舗を「お客様に価値を届ける場」へと転換していきます。

業務プロセス改革による生産性向上【店舗等の業務改革】

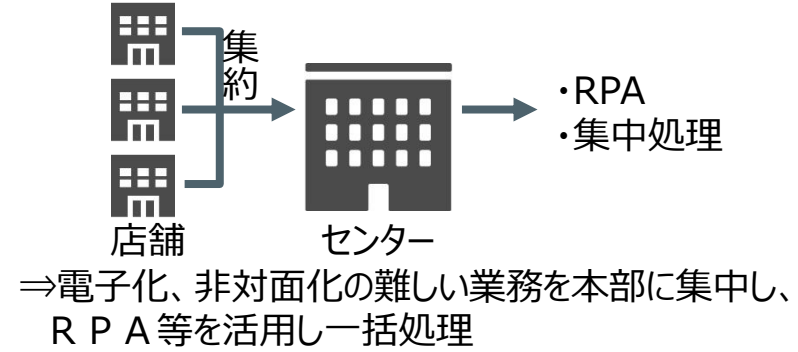
① タブレット受付による業務プロセスの自動化

- ✓ 手続き用タブレットによる記入・捺印レスの実現と、後続処理の完全自動化



② 本部集中等による業務プロセスの最適化

- ✓ 本部への業務移管



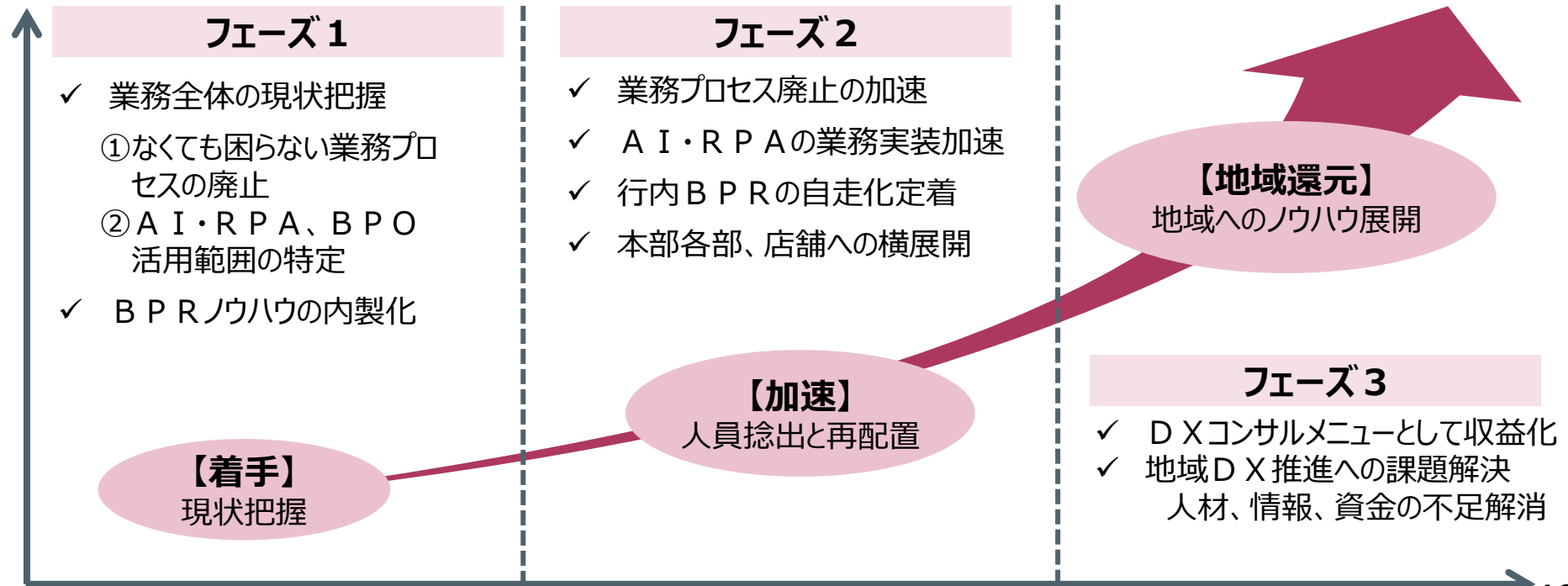
- ✓ インターネットバンキング、アプリ等でのお取引を促進
- ✓ 紙帳票を電子データでお届け

③ 非対面チャネル取引の後続処理自動化

- ✓ アプリ等の後続業務の自動化・リアルタイム化の推進
- ✓ 非対面取扱業務の範囲拡大

➤ 業務プロセスを自動化し、行員がデジタル企画・開発に集中できる環境をつくることで、本部を「お客様への価値を創る場」へと転換していきます。

業務プロセス改革による生産性向上 【本部業務改革】



3. 主なDX施策 ～中計施策の進捗～

➤ DX推進に必要なデジタルテクノロジーを整理し、外部リソースも活用しながら、中期経営計画（2021～2023年度）において「新たな体験・サービスの提供」・「プロセス改革による生産性向上」に繋がるDX施策を計画しています。

ユーザー	個人	スマートフォン取引 通帳アプリ等 データマーケティング 業務デジタル化の拡大 金融商品仲介/信託他	カード即時発行 情報発信の高度化 SNS・HP/動画説明	デジタルDX支援 地域DX支援 デジタル地域通貨/決済データ活用 DXセミナー等 コンタクトセンター刷新	次世代店舗 営業店アプリ/ネット（口座連携）連携 新型EQ/遠隔相談・手続き WEB伝票/ATM機能強化 AI音声対話
	法人	新たな与信機会の創出 事業資金WEB申込 データレンディング 小口審査モデル構築 法人ポータル高度化	キャッシュレスプラットフォーム くまモニCAアプリ・マルチ決済		
	公共	地公体業務効率化支援 RPA等			
	社内	WEB会議ツールの多様化 融資業務電子化 保証協会申込/電子契約 延滞督促電子化 決算書電子受授・システム連携 本部ルーティン業務電子化 RPA推進/受発注電子化/議事録	次世代CRM AIのマネロン・コンプラ活用 AIターゲティング 書面電子交付サービス AIチャットボット		
	共通	レガシーシステムの改廃	クラウド活用・モダン化		

デジタルテクノロジー別		
データ	レコメンデーション	
	データレンディング	
	AIのマネロン・コンプラ活用	
	AIターゲティング AIチャットボット	
クラウド	WEB会議ツール CRMシステム 社内ポータルサイト	
	ブロックチェーン	デジタル地域通貨 書面電子交付サービス
		オープンAPI

実現 (青) 取組中 (黄)

【進捗状況】P.12～14 実現した施策の明細を追加

【凡例】
 新たな体験・サービス (黄) プロセス改革 (赤) 共通 (白) 11

(参考) 実現施策の明細

追加

経営
ビジョン

DX推進の
方向性

主な
DX施策

DX
推進態勢

システム
インフラ

KPI



区分	実現した施策	目的及び実施内容	実現時期	ニュースリリース	
新たな体験・サービス	個人	「ひぎん通帳アプリ」の機能追加	・アプリ機能強化によるお客様の利便性向上を目的に、「ひぎん通帳アプリ」に個人ローンの残高照会、及び返済予定明細照会の機能を追加	2021/11	https://www.higobank.co.jp/newsrelease/detail?id=2292
		新スマートフォンアプリ「Hugmeg」の導入	・デジタルネイティブ層を中心とした地域のお客様に、デジタルによる新たな体験やサービスの提供に向け、スマートフォンアプリ「Hugmeg」を導入	2021/11	https://www.kyushu-fg.co.jp/newsrelease/pdf/20211210_1.pdf
		「くま蒙の I C カードチャージアプリ」	・「くま蒙の I C カード」の利便性向上を通じた利用拡大を目的に、当行口座から同カードに直接チャージ可能なスマートフォンアプリの取扱いを開始	2022/1	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=1474
	法人	データレンディング	・非対面チャネルを活用したお客様との接点強化を目的に、申込手続～融資実行までの手続が非対面で完結する「ひぎんクイックビジネスローン」の取扱いを開始	2021/9	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=1287
		マルチ決済端末の導入	・地域のキャッシュレス化促進を目的に、無線でのインターネット接続や「くま蒙の I C カード」含む複数ブランドの決済が可能なオールインワン端末を導入	2021/11	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=1397
	「free入出金管理with肥後銀行」	スマートフォンや P C から複数の銀行口座の残高・明細照会が可能な法人向けWEB通帳サービスを導入	2022/5	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=1695	

(参考) 実現施策の明細

追加

経営
ビジョン

DX推進の
方向性

主な
DX施策

DX
推進態勢

システム
インフラ

KPI



区分	実現した施策	目的及び実施内容	実現時期	ニュースリリース
業務プロセス改革	A I ターゲティング	・よりお客様起点の営業活動を展開するため、A I を活用し、資産運用に関するお客様ニーズを推定。	2021/7	-
	WEB会議ツールの多様化	・「Teams」、「V-cube Meeting5」に加え、新たにWEB会議ツールCisco「Webex」の利用を開始	2021/9	-
	延滞督促業務の電子化	・店舗での住宅ローン契約管理業務の事務負担軽減等を目的に、SMSによる延滞督促を開始	2022/3	-
	「A I チャットボット」導入	・当行ホームページ、アプリ等におけるお客様利便性向上を目的に、A I が自動で回答するサービス「A I チャットボット」を導入	2022/4	https://www.higobank.co.jp/sho/wimage/pdf?fileNo=1667
	決算書電子授受・システム連携	・お客様との決算書等の授受や、行内システムへの財務情報登録処理におけるペーパーレス化、効率化を目的に、外部データのシステム連携を開始	2022/5	-
	電子契約ツールの導入	・本部各部の業務に付随する契約実務のペーパーレス化、効率化を目的に電子契約サービス「WAN-Sign」を一部部門で導入 ・個人のお客様とのローン契約業務におけるペーパーレス化、効率化を目的に、「ひぎん電子契約サービス」を試行開始	2021/9 2022/5	https://www.higobank.co.jp/sho/wimage/pdf?fileNo=1311 -

(参考) 実現施策の明細

追加

経営
ビジョン

DX推進の
方向性

主な
DX施策

DX
推進態勢

システム
インフラ

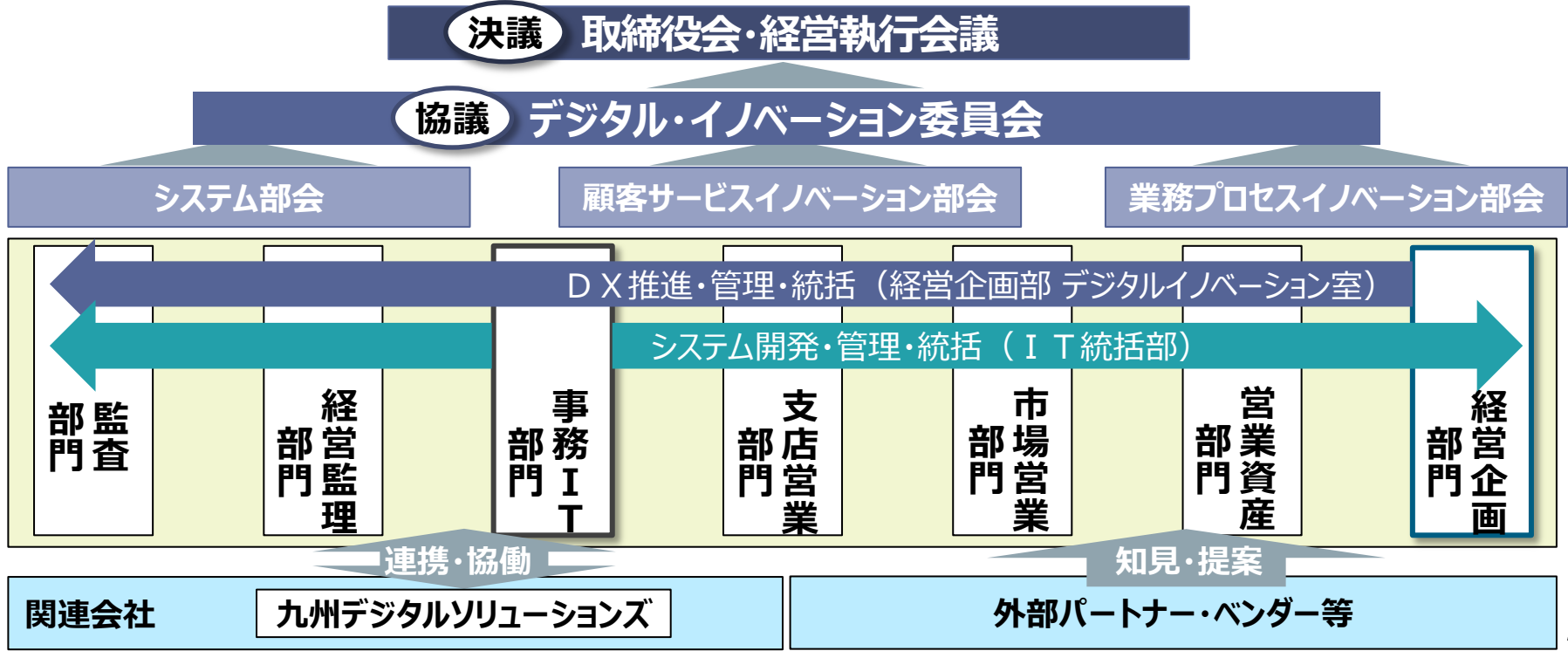
KPI



区分	実現した施策	目的及び実施内容	実現時期	ニュースリリース
共通	「コンタクトセンター」の運用開始	・多様化するお客様のコンタクト手段に対応し、非対面顧客接点の中心的役割に向けた機能充実を図るため、コンタクトセンターシステムを更改し機能を強化	2022/1	https://www.higobank.co.jp/sho/wimage/pdf?fileNo=1466
	「セルフ入出金機」の先行導入	・店舗の現金取引における生産性向上と、お客様の待ち時間短縮を目的に、行員が現金タッチレスとなる自動入出金機を先行導入	2021/11	https://www.higobank.co.jp/sho/wimage/pdf?fileNo=1308
	「新型EQシステム」の導入	・店舗におけるお客様対応の充実のため、目的に応じて最適な窓口へ誘導したり、セルフ入出金機とのQRコード連携が可能なEQシステムを導入		https://www.higobank.co.jp/sho/wimage/pdf?fileNo=1307
	「遠隔相談システム」の先行導入	・お客様のご相談を受けるチャネルの多様化等を目的に、画面共有や資料授受機能を有するオンライン相談システムを導入	-	

4.DX推進態勢 (1)体制図

- 代表取締役頭取を委員長とする「デジタル・イノベーション委員会」にて、DXに関する方針・戦略策定・進捗管理等を行い、取締役会または経営執行会議にて決議する体制を構築しています。
- グループ内のシステム会社として、九州デジタルソリューションズ（旧肥銀コンピューターサービス）との連携を強化していきます。



4.DX推進態勢 (2)DX推進人材①

- DXを推進する人材を定義し、資格・研修・実務経験の観点から行内で認定します。
- 2023年度までに100名のDX推進人材の育成・登用を目指します

【進捗状況】
P.17 人材育成の全体像
P.20~21 必要なマインドセット

DX推進人材

プロデューサー DXやデジタルビジネスの主導	ビジネスデザイナー DXの企画・立案・推進等	UI/UXデザイナー ユーザー向けデザイン担当
データサイエンティスト AI等のデジタル技術やデータ解析	アーキテクト/プログラマー DXに関するシステム設計	DXコンサルタント/アドバイザー 地域事業者向けDX推進

資格・研修・OJT 外部人材登用 (中途採用・出向受入)

※DXコンサルタント：DXアドバイザーに対しより専門性を高めたコンサルティング要員

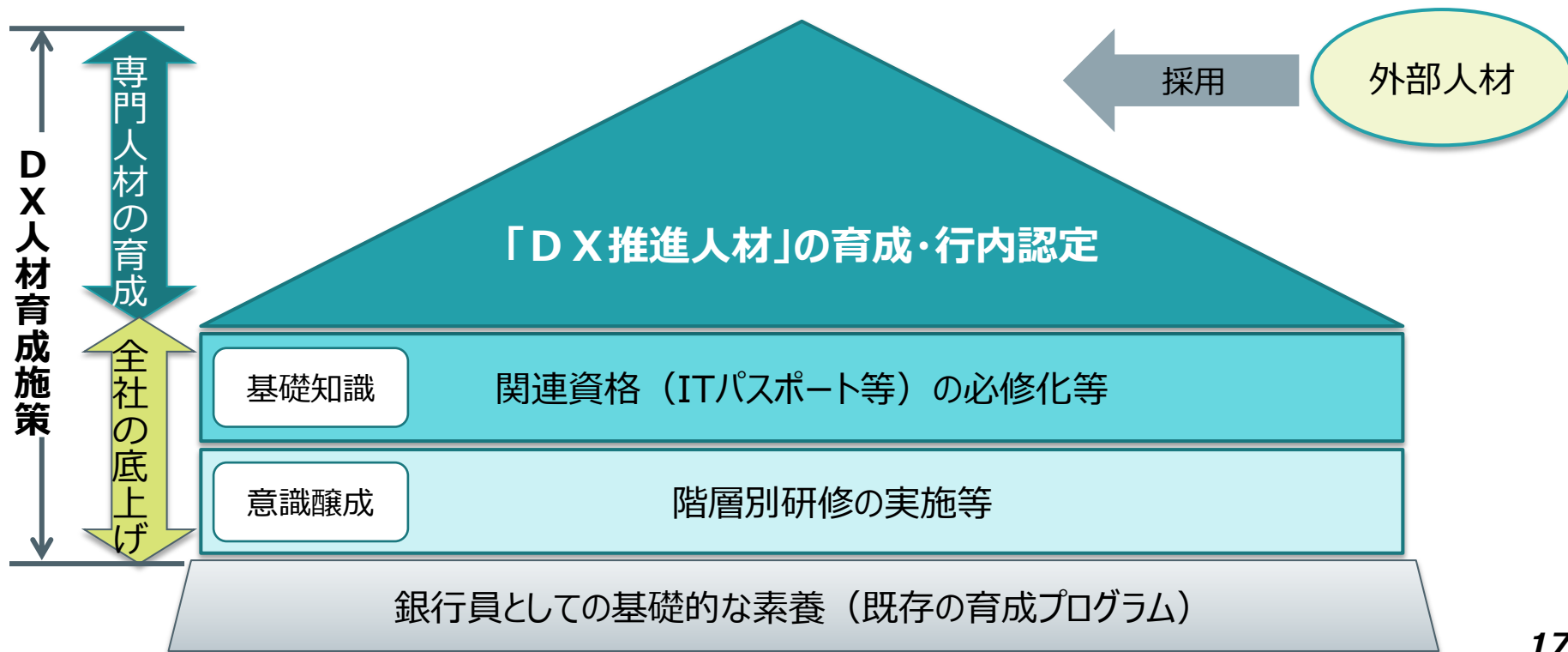
【進捗状況】
P.18~19 人材の行内配置、および2030年までの計画

資格取得または研修受講 + 実務経験 → 行内認定

2023年度
目標

100名 (現状：資格取得者45名、研修受講者60名)

- 基礎的な知識の習得および意識醸成による全社のDXレベル底上げと、専門人材育成を目的とした施策を並行して展開し、人材開発に取り組んでいきます。



4.DX推進態勢 (2)DX推進人材③追加

経営
ビジョン

DX推進の
方向性

主な
DX施策

DX
推進態勢

システム
インフラ

KPI



- 2023年度までに、行内各部門にD X 推進人材を100名配置し、D X 推進のスピードアップを図ります。

DX推進人材の配置

システム部門

プロデューサー
ビジネスデザイナー
6名

アーキテクト
プログラマー
15名

管理部門

プロデューサー
ビジネスデザイナー
5名

企画部門

プロデューサー
ビジネスデザイナー
12名

データ
サイエンティスト
12名

2021年度 11名

UI/UX
デザイナー
5名

非対面チャネル

営業支援部門

DXコンサルタント
10名

営業部門

DXアドバイザー
35名

2021年度 14名

お客様

個人

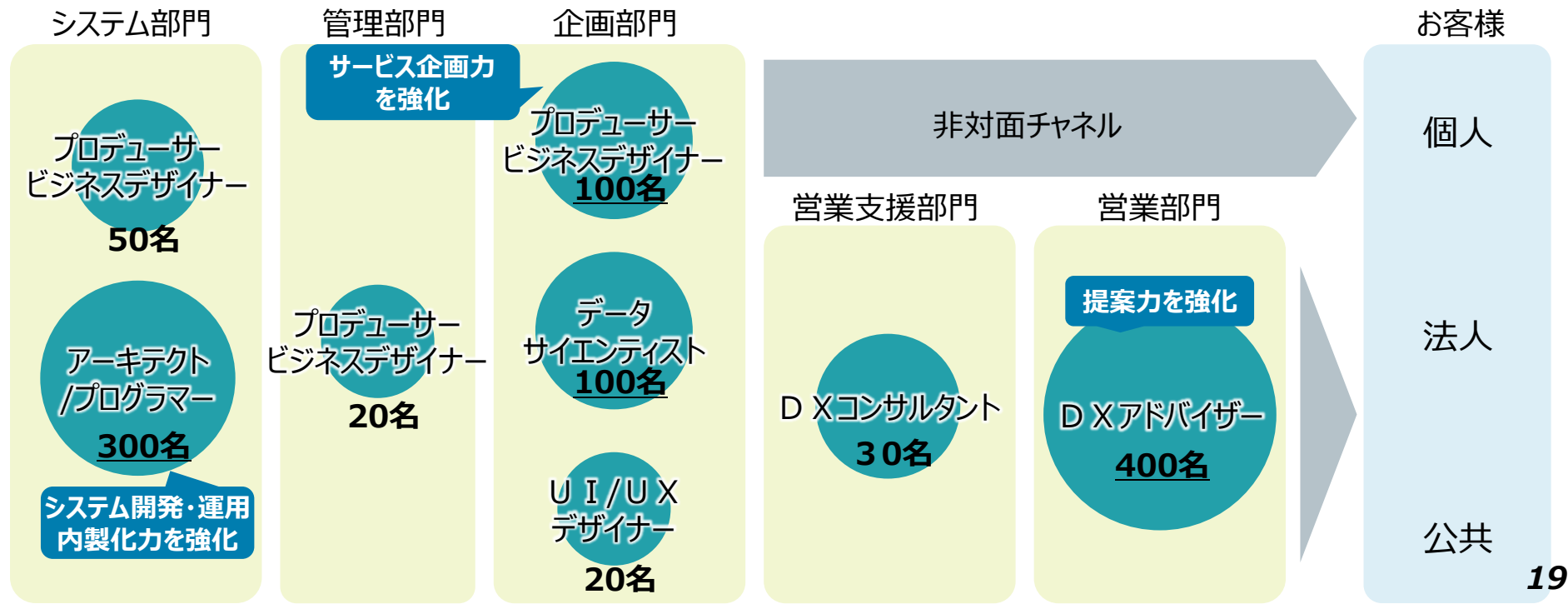
法人

公共

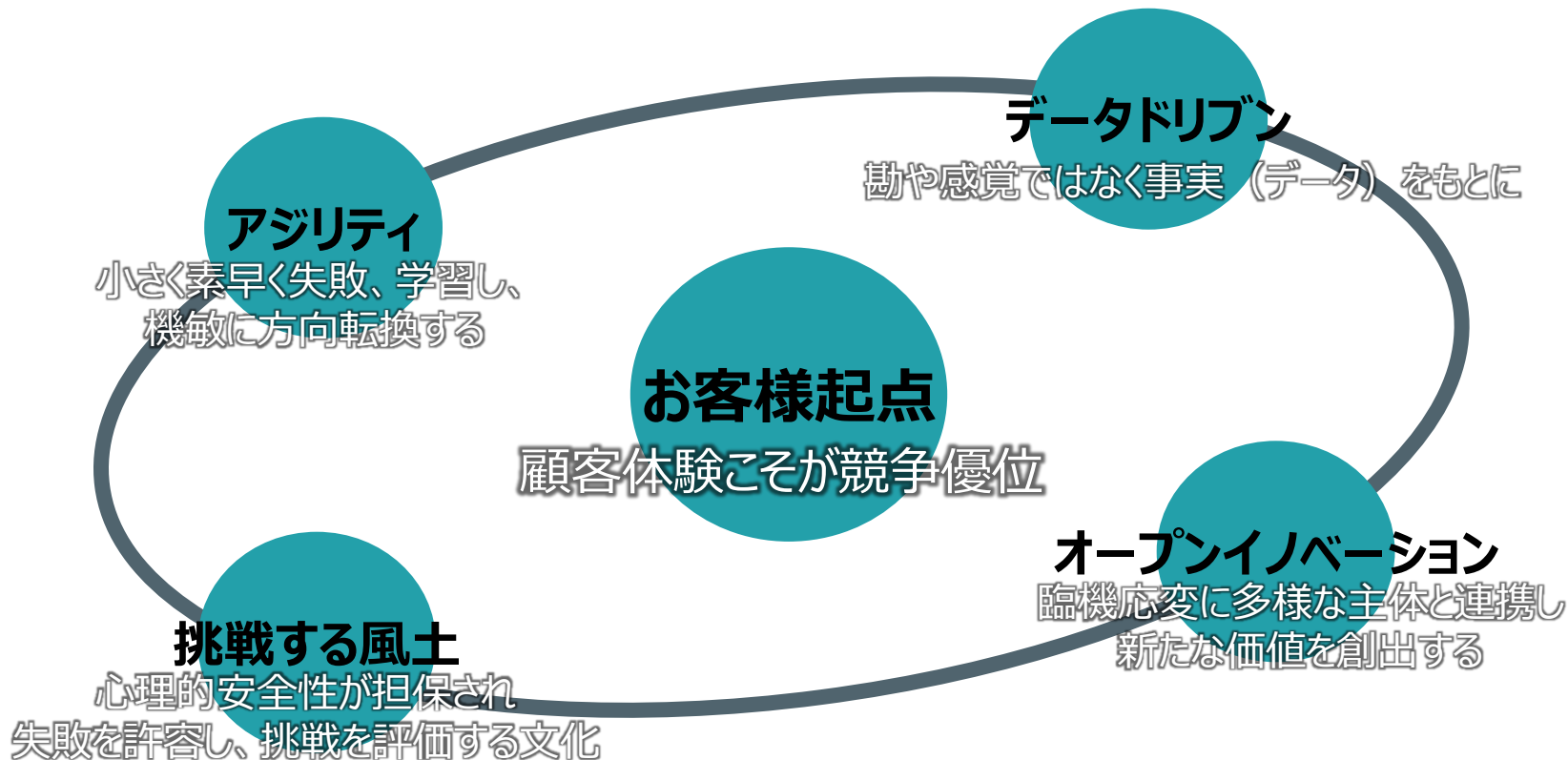
4.DX推進態勢 (2)DX推進人材④追加

➤ 継続的な人材開発により、2030年を目途に従業員の5割（約1,000名）をDX推進人材とし、デジタルサービスの企画・開発力、お客様への提案力を強化します。

DX推進人材の配置



- データとデジタルテクノロジーを使いこなし、「デジタル先進企業」へと変化するために、全社的なマインドセットの転換を進めていきます。



➤ データとデジタルテクノロジーを使いこなし、「デジタル先進企業」へと変化するために、全社的なマインドセットの転換を進めていきます。

<p>お客様起点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「顧客体験」こそが競争優位を生む。全役職員は、「お客様第一主義」を、スローガンとして掲げるだけでなく、「顧客体験」を起点として組織・人を運営し、商品・サービス・プロセスをゼロベースで設計する。
<p>データドリブン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・バイアスや希望的観測を排除し、事実に基づく判断を行う。 ・データはお客様の声。勘や感覚ではなく、データを読み解き、データに基づいて判断することで、お客様の潜在的なニーズに対応する。
<p>アジリティ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「顧客体験」に単一の正解は無く、改善のためには、計画よりも実験することに価値がある。小さく素早く失敗、学習し、機敏に方向転換することでこそ正解に近づく。
<p>挑戦する風土</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・失敗を許容し、挑戦を評価する文化を醸成する。 ・心理的安全性が担保され、多様な人材が、それぞれの持ち場で挑戦できる文化を醸成することで、変化への対応力を高める。
<p>オープンイノベーション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自前主義に固執せず、お客様への価値提供を起点に多様な主体と連携する ・社内外から市場価値の高い人材を惹きつけ、定着させていくために、人材中心で考え、魅力的な成長・活躍の機会を提供していく。

5. システムインフラ (1)方針

追加

経営
ビジョン

DX推進の
方向性

主な
DX施策

DX
推進態勢

システム
インフラ

KPI

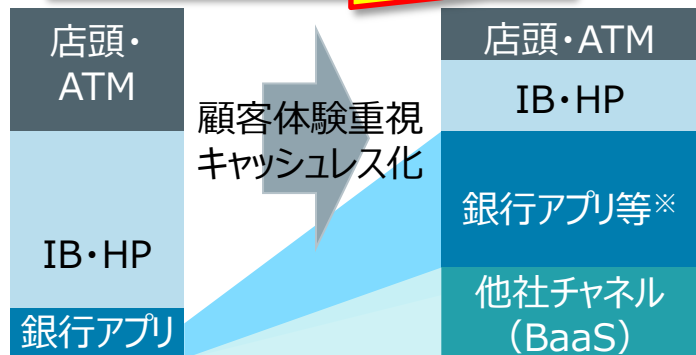


▶ お客様取引の変化や、行内業務の効率化に適応したシステムインフラへと計画的に刷新します。

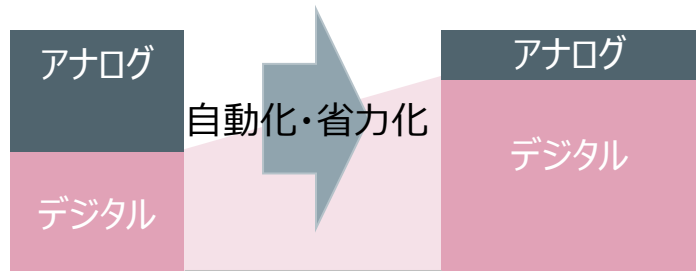
【進捗状況】

システムインフラ整備の前提条件

お客様向けサービス



行内業務



現在

2030年

行内業務のデジタルシフトを加速させつつ、顧客体験向上を目指します。

お客様向けサービスチャネル

- ✓ あらゆるチャネルでお客様のUI/UXを最重要に考え、設計します。
- ✓ 銀行以外の様々なチャネルに対して、銀行サービスの提供を進めます。

行内業務システム

- ✓ 業務の主体は人からシステムへ。人が使うシステムから、完全自動化したシステムを目指します。

※技術革新による新たなユーザーインターフェースを含む (例：VR、音声等)

➤ 経営資源の戦略的な配分に向け、サービスや業務に応じてシステムを競争・非競争領域に分類するとともに、投資後の効果検証を実施していきます。

お客様向けサービス

行内業務

【進捗状況】

システムインフラ整備にあたっての
基準を統一

競争領域

非競争領域

✓ 顧客体験（アプリ等のU I /U X）

✓ 共通機能（全銀、デビット、認証、ATM等）

内製化・独自化
+
アジャイル開発

パートナー企業等
と連携

【投資効果事後検証】

ROI、管理計数、対リスク評価

独自化とパッケージ利用
のベストミックス

標準パッケージを採用

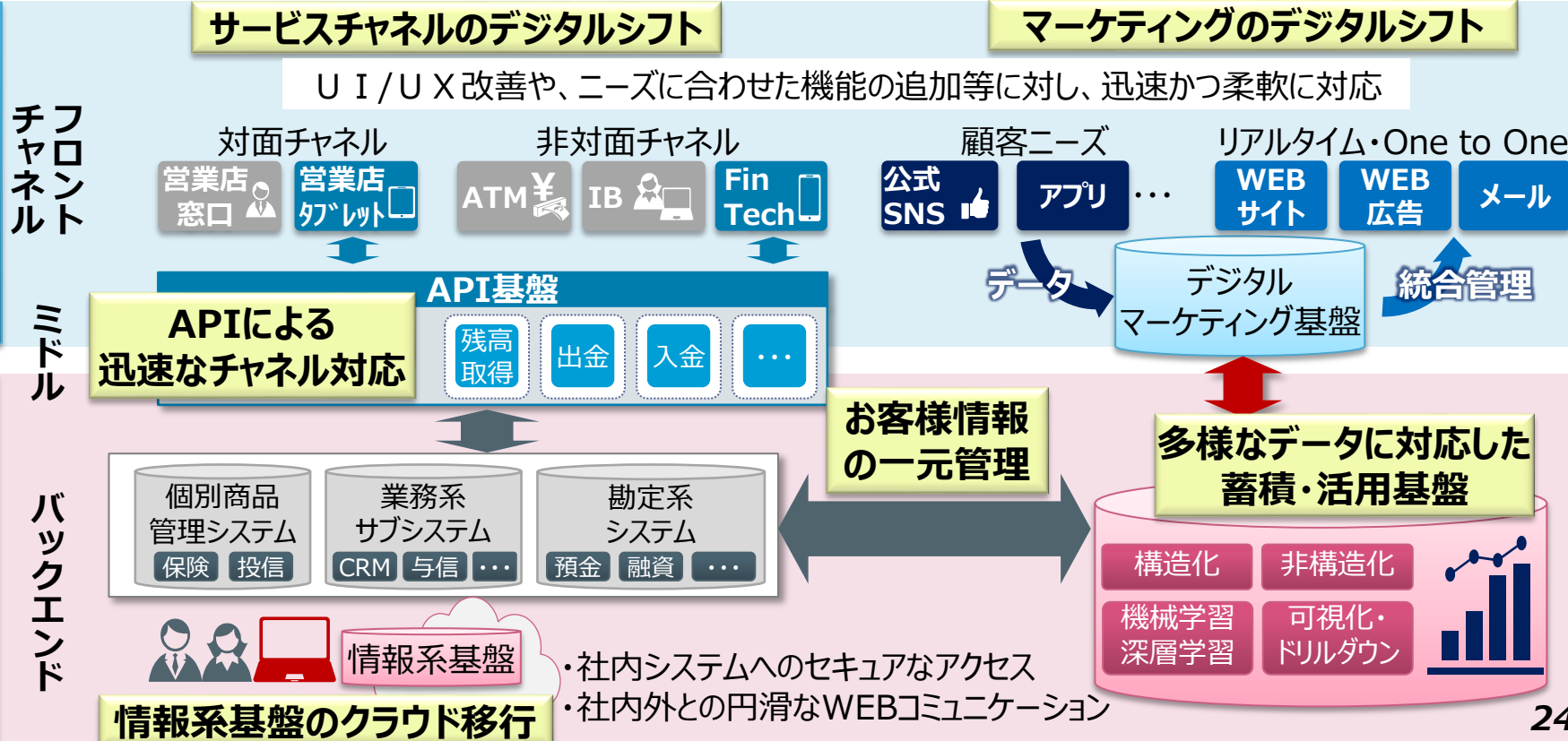
✓ 情報系システム等

✓ 庶務系（労務管理、経費精算等）

▶ デジタルテクノロジー活用によりスピーディかつ低コストに新たな体験・サービスを提供し、そこから生み出されるデータを駆使するシステムインフラを2023年度までに順次整備していきます。

新たな体験・サービスの提供

プロセス改革による生産性向上



- 持続可能な地域社会の実現に向け、当行財務指標のほか、地域への貢献度、お客様の満足度、社員の幸福度をKPIとして設定しています。

指 標		2020年度実績	2021年度実績	2023年度計画
地域への貢献度	熊本県GDP	未公表	未公表	5.6兆円 (2030年6.4兆円)
お客様の満足度	個人のお客様	78%	70%	85%
	法人のお客様	79%	82%	85%
社員の幸福度	エンゲージメントスコア	61% (従業員満足度)	70 P	74 P
コア業務純益		150億円	178億円	171億円
顧客向けサービス業務利益		41億円	40億円	82億円
当期純利益		86億円	120億円	125億円
役務利益比率		11.9%	12.0%	15.2%
OHR		69.4%	67.0%	65.7%

- 総合的な管理指標としての「DX推進指標」に加え、「新たな体験・サービスの提供」・「プロセス改革による生産性向上」・「DX人材育成」の観点からもKPIを設定しています。

項目	指標	2020年度 実績	2021年度 実績	2023年度 計画
総合指標	DX推進指標（平均値）	1.5	2.2	3.0
新たな体験・ サービスの提供	非対面チャネルのべ利用者数 ※個人IB、通帳アプリ、KFGアプリ	7.6万人	17万人	20万人
プロセス改革 による生産性向上	成長・戦略分野への配置転換	—	77人	260人
	事務削減時間（累計）	—	▲21万時間	▲50万時間
DX人材育成	DX推進人材	—	24人	100人
	ITパスポート取得	39人	227人	500人

本資料には、将来の業績に関する記述が含まれています。
こうした記述は、将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。
将来の業績は、経営環境の変化等により、目標対比異なる可能性があることにご留意ください。

〔更新履歴〕

2021.7.30 「肥後銀行DX計画」の公表

2022.6.27 「取組状況を踏まえた内容拡充、進捗状況」の公表

本件に関するお問い合わせ先

肥後銀行 経営企画部 デジタルイノベーション室

TEL 096-326-8678