

「肥後銀行DX計画」

株式会社 肥後銀行
2025年6月30日

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

九州フィナンシャルグループの一員として、地域の未来を創造することをパーパスとしています。

PURPOSE

パーパス
(存在意義)

私たちは、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

VISION

ビジョン
(目指す姿)

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

VALUE

バリュー
(価値観・行動指針)

誠実 … 高い倫理観を持って行動する
主体性 … 自ら考え、失敗を恐れずに行動する
チームKFG… 志を一つに、グループの最適を考えて行動する

社会的・経済的な不確実性が高まる中、私たちの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、地域・お客様・行員の「躍進」に貢献します。

地域価値の向上（熊本県の躍進）

- ◆ 熊本県G R P : 7.0兆円 (+0.3兆円)
(製造業、農林漁業等の主要産業の振興)

顧客価値の向上（お客様の躍進・幸福）

- ◆ 個人・法人顧客総合満足度 : 各90% (+5%)
- ◆ 法人経常利益増加率 : +30%
- ◆ 個人金融資産額増加率 : +10%

「パーパス」を軸に、地域・お客様・行員の「躍進」に貢献する

K F Gバリュー

パーパス

2030年ビジョン

経営品質

企業理念

健康経営

行員価値の向上（行員の躍進・幸福）

- ◆ エンゲージメントスコア（総合） : 75P (+4P)
- ◆ 健康経営(ホワイト500認定) : トップ10以内
- ◆ 人的投資 : 9.5億円 (+30%)
- ◆ 専門人材 : 650名 (2.5倍)

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

KFGグループのパーパス体现のために、肥後銀行は『デジタル先進企業』に向けて躍進し、そのための変革に全社を挙げて取り組んでいきます。

DXで目指す姿
(2030年)

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』

顧客価値

新たな価値提供
に向けた変革

地域価値

- デジタルサービスの利便性と、人による高付加価値を融合させ、優れたお客様体験（CX）を提供
- デジタルテクノロジー活用による地域社会の課題解決

変革のための抜本的
業務プロセスの改善

- 営業店における事務作業の削減と徹底した自動化、簡素化
- AIを活用した抜本的業務変革の推進

人材開発

- 価値を創り、届ける人材
- 確保/育成/定着のための働き方

行員価値

組織・制度

- CX起点の組織態勢
- DX推進を加速するルール整備

システム

- 安全性と生産性の追求による持続可能なシステム基盤の構築

マインドセット

- お客様起点
- 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

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

従来からの強みである“人”による価値提供に加え、データ基盤の構築・活用を通じたデジタルサービスの利便性により、優れたお客様体験を提供します。

個人・法人の利便性向上に向けたデジタルプラットフォームの機能拡張

個人向け banking アプリ



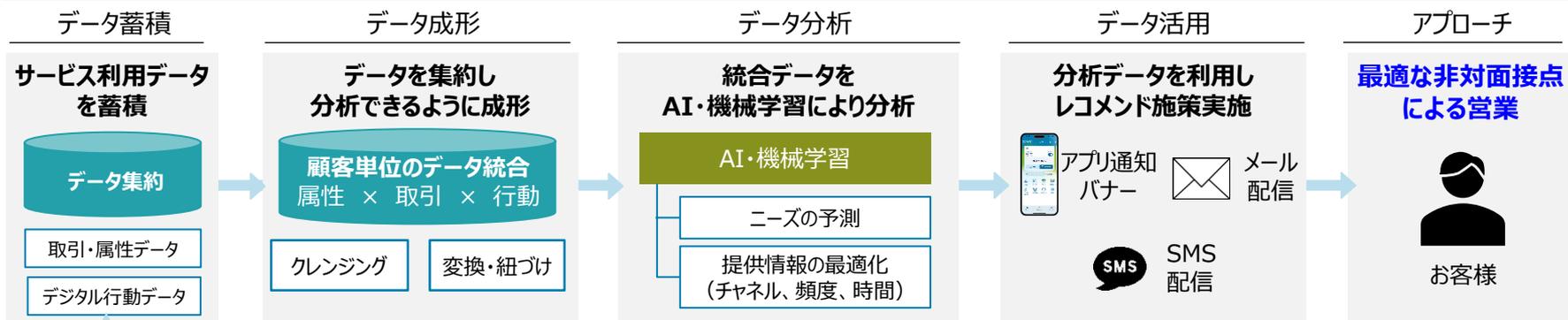
- ・送金 ・カード申込 ・住所変更 ・カードロック ~'25/3
- ・ポイントサービスのリニューアル '26/2
- ・新規口座開設 (デビット同時申込) '26/9

法人ポータルサイト



- ・来店/相談予約 ・チャット/ファイル授受 '25/2
- ・経営者向け情報発信 '25/9
- ・残高入出金照会(他行含) ・BIBへのSSO連携 '25/9
- ・資金動態ダッシュボード ・各種WEB申込受付 ・アンケート機能 '25/12

マネーとデータの地域内還流



非対面営業による顧客の行動をフィードバック

「くまモン!Pay」をはじめとするデジタル金融サービスを通じて、優れたお客様体験を追求し、データを蓄積・活用することで地域の持続的成長を牽引します。

「くまモン!Pay」によるお客様体験の向上と、地域内での情報サイクル

優れたお客様体験の追求

'25/6~

- ✓ お客様ニーズを起点としたサービスを提供し、地域の決済インフラを構築



©熊本県くまモン # K36295

地域経済への貢献

- ✓ 経済とデータの地域内還流による、らせん状の地域経済発展を目指す



最新の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、地方自治体を含む地域社会の課題解決に取り組んでいきます。

地域社会のDX支援

① 地域企業のお客様へのご支援

- ✓ 生成AIやBPRのノウハウを活用したDXコンサルティングサービスの強化

DX認定取得支援

「DX認定」基準に紐づいたDX計画策定を支援し、**全社的なDX施策の体系化と「認定取得」**をサポート

業務プロセスコンサルティング

現状の業務プロセスの可視化と理想像を描き、デジタルツールを活用した**業務プロセス再編成**を支援

- ✓ KFGグループ会社や提携企業等と連携した、ICTに関する課題解決支援の実施

② 地方自治体のお客様へのご支援

- ✓ 地方自治体のDX支援、業務効率化支援

- ✓ 地方自治体と連携した地域企業のお客様へのDX支援

くまもとDX推進コンソーシアム（熊本県）との連携

熊本県・NTT西日本・九州デジタルソリューションズとともに、DXに関する機運醸成・ビジネスマッチングを支援



経済産業省「地域DX推進ラボ」との連携

デジタル田園都市国家構想等をはじめとした取組の推進

- ✓ 銀行とのデータ授受の効率化

最新の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、地方自治体を含む地域社会の課題解決に取り組んでいきます。

地域社会の課題解決

① 新規事業開発への取組み

- ✓ 地域の持続可能性向上に向けた新規事業開発



電気・エネルギー等の使用量から、CO₂排出量を算定するサービス



- ✓ 自社排出量を可視化し、Scope 1~3算定可能
- ✓ 導入を通じたサステナビリティ分野のノウハウ提供
- ✓ F E※1算定実装による連携金融機関拡大

※1 **Financed Emissions** : 金融機関が自社の投融資先によって間接的に排出される温室効果ガス排出量を算定すること



賞味期限が近い食材等を割安で販売する、地域ロス解消事業



- ✓ フードロスを始めとした、様々な地域ロス削減をサポート
- ✓ LINE※2で簡単利用予約
- ✓ 熊本県内外の個別戦略に基づく、循環経済圏の拡大

※2 LINE及びLINEロゴは、LINE株式会社の登録商標です。

② 技術革新への持続的なキャッチアップ

- ✓ K F Gグループ全体でA I 技術の研究・活用を加速させるため、専門部署新設を計画

営業店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、営業店を「お客様に価値を届ける場」へと転換していきます。

営業店業務改革

① 手順用タブレットによる業務プロセスの自動化

✓ 記入・捺印レス等、お客様への新しい体験/価値を提供

タブレット入力のみで手続きが完結し、待ち時間を劇的に短縮
(例：新規口座開設を30分短縮)



手順用タブレット
"AGENT"

- 記入・捺印レス
- キャッシュカード不要
- 多言語対応

45分→15分

✓ 行員事務オートメーション化による生産性向上

紙帳票の削減

事務ミスの削減



- 店舗外での手続き可
- 後続事務の自動化
- 確実な説明責任履行

② 課題解決支援型店舗への変革

✓ セルフオペレーション化/生産性向上により、店舗はコンサルティングや情報発信に特化した「価値を届ける場」に



お客様向けセミナーが実施できる
コンサル・相談スペース

タブレット入力により手続きが完結する
セルフサービススペース

行員の提供価値は、事務処理からコンサルティング等の課題解決支援業務へ

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、銀行全体を「お客様への価値を創る場」へと転換していきます。

各部等における業務改革

フェーズ 1

- 業務アセスメント
 - ✓ 効率化できる余地の特定
 - ✓ 効率化効果の定量化
 - ✓ 廃止、自動化手段の検討
- ノウハウの内製化

【アセスメント】
現状把握

フェーズ 2

- 業務廃止・自動化の実装
 - ✓ 生成AI、AI-OCRの活用
 - ✓ RPAによる業務自動化
 - ✓ データ活用による報告・会議の効率化
 - ✓ ツールによるコミュニケーション高度化
 - ✓ 営業店から各部等への事務集中
- 人員再配置の実行

【加速】
人員捻出と再配置

フェーズ 3

- DXコンサルティングのメニュー化
- 地域DX推進への課題解決
 - ✓ 人材、情報、資金の不足解消

【地域還元】
地域へのノウハウ展開

行員の提供価値は、事務・管理からお客様向けサービス企画・運営業務へ

AIを積極的に業務プロセスに適用し、抜本的業務変革を推進するとともに、AIエージェント導入による新たなビジネスモデル創出を目指します。

AI活用ロードマップ

フェーズ
1

生成AIの導入と業務効率化施策への適用

- 生成AI基盤構築
- 行内文書検索/文章生成機能の実証実験実施
- 生成AIを使った業務効率化施策の評価試験実施
- お客様との面談記録の自動生成と顧客管理システムへの自動入力

フェーズ
2

生成AIの全行展開及びAIによる抜本的業務変革

- 行内向け生成AIチャットボット「肥後みらい」の全店展開
- 全行員参加型のプロンプトユースケースコンテストの実施
- 融資業務、コンタクトセンター業務への活用
- AI専門部署新設・専門人材育成

フェーズ
3

新技術による業務自動化とお客様への価値提供

- AIエージェントによる業務自動化
- AIコンサルティングのメニュー化
- お客様向けサービス開発
- お客様との対話データを用いた営業改善支援

取組開始

2023～

2025

～2026

高度な業務適用に向けた継続的な評価試験実施

AIエージェントの調査・研究

AIエージェントの導入

インフラ整備／ガバナンス整備／リテラシー向上

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

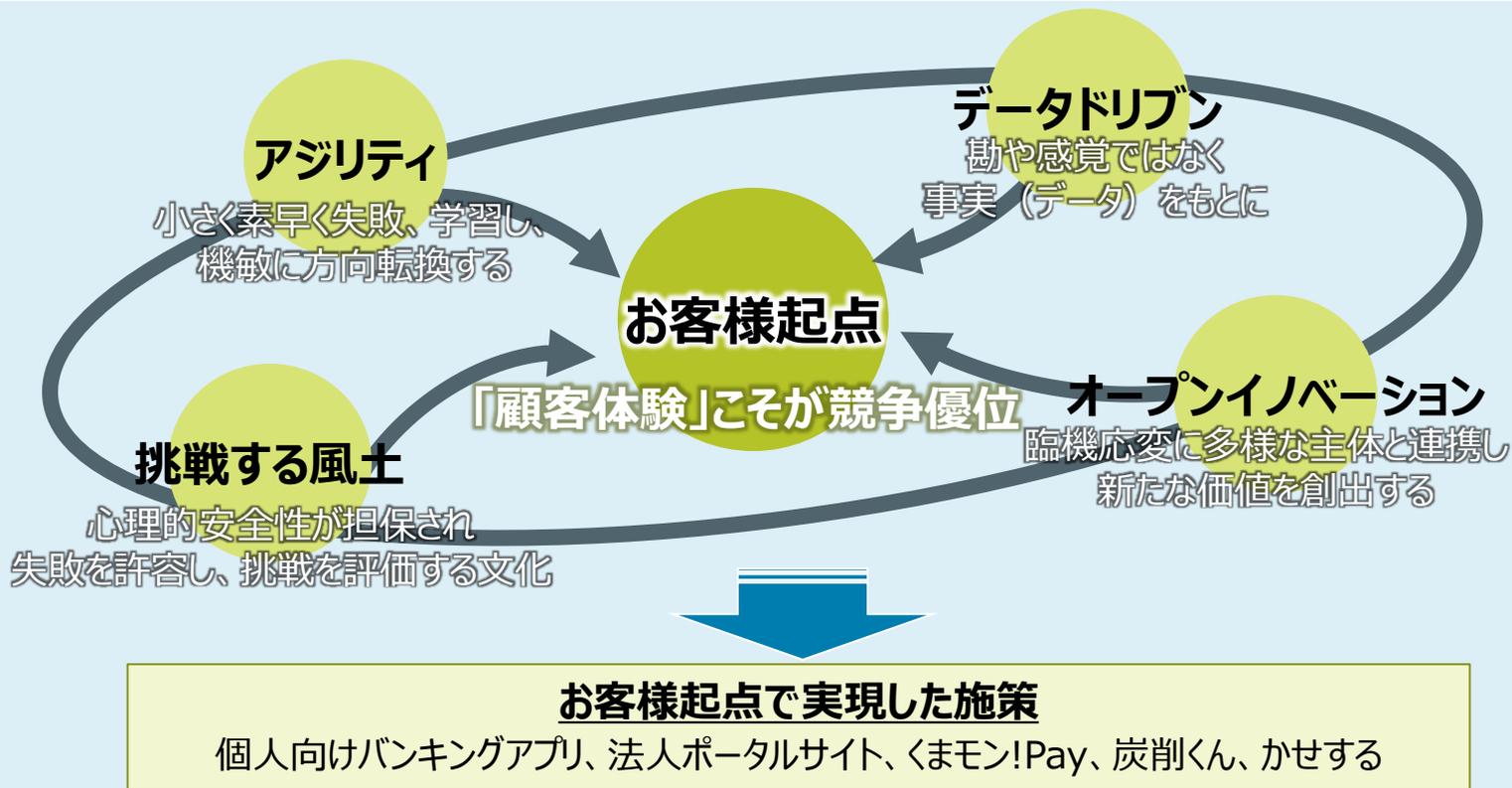
4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

デジタルテクノロジーとデータを使いこなし、「デジタル先進企業」へと進化するために、全社的なマインドセットの転換を図るとともに「お客様起点の施策」を推進します。



デジタルテクノロジーとデータを使いこなし、「デジタル先進企業」へと進化するために、全社的なマインドセットの転換を図るとともに「お客様起点の施策」を推進します。

お客様起点

- ・「顧客体験」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、商品やサービスをゼロベースで設計する。

データドリブン

- ・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。
- ・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。

アジリティ

- ・「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。

挑戦する風土

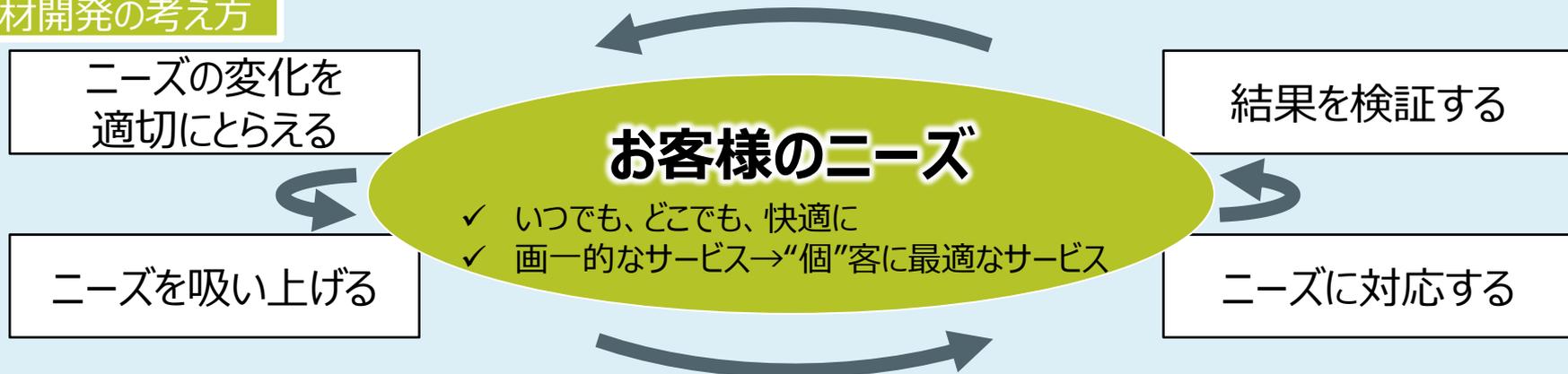
- ・失敗を許容し、挑戦を評価する文化を醸成する。
- ・心理的安全性が担保され、多様な人材が、それぞれの持ち場で挑戦できる文化を醸成することで、変化への対応力を高める。

オープン イノベーション

- ・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。

常にお客様のニーズを起点とし、行員に求められる能力・スキルの変化に対応するため、DX推進人材として「価値を届ける人材」・「価値を創る人材」を育成・採用していきます。

人材開発の考え方



“価値を届ける人材”

- ✓ DXを含むお客様の課題を把握
- ✓ データに基づく課題分析
- ✓ 最適なソリューションを組合わせて提案 等

“価値を創る人材”

- ✓ デジタルサービス企画・開発・運用
- ✓ UI / UXデザイン
- ✓ 最適なシステム構成とセキュリティの担保
- ✓ 新規事業の開発 等

DX推進に必要な7つのスキルを「DX推進人材」として定義し、基準を満たす人材を育成・採用していきます。

“価値を届ける人材”

DX
コンサルタント

主に各部等の専門チームに所属し、お客様に向けた総合的なDX提案を実施

↑
専門性

DX
アドバイザー※

主に営業店に所属し、お客様のDXに関する課題の把握、吸い上げを実施



※経済産業省が推奨する「ITCアソシエイト」等のケース研修を導入し、人員拡充を加速

“価値を創る人材”

ビジネス
アーキテクト

目的設定から導入、導入後の効果検証まで関係者をコーディネートしながらDXを推進する人材

デザイナー

ビジネスや顧客の視点から製品やサービスの方針・開発プロセスを策定し、デザインを行う人材

データ
サイエンティスト

業務変革や新規ビジネスに向け、データを収集・解析、仕組みの設計・実装・運用を担う人材

ソフトウェア
エンジニア

デジタル技術を活用した製品・サービス提供のためのシステムやソフトウェアの設計・実装・運用を担う人材

サイバー
セキュリティ

DX推進におけるサイバーセキュリティリスクの影響を抑制する対策を担う人材

G検定・E資格※等のAI関連資格取得を通じたスキル・知識の土台を構築
※日本ディープラーニング協会が主催する、AI分野での知識やスキルを証明する資格試験

2030年度までに、行内各セクションに「DX推進人材」を1,000名配置し、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

As-Is (180名)

To-Be (1,000名)

企画

デザイナー

2名
10名

サービス企画力強化のため
全部門に配置

データに基づいた
企画立案の強化

データ
サイエンティスト

19名
70名

非対面チャネル

お客様

個人

管理

システム開発・運用
・内製化を強化

ビジネス
アーキテクト

51名
120名

経営戦略を踏まえた
DXコンサル提案

営業支援

営業

渉外係全員

DXアドバイザー

法人

システム

ソフトウェア
エンジニア

6名
100名

サイバー
セキュリティ

11名
30名

DXコンサルタント

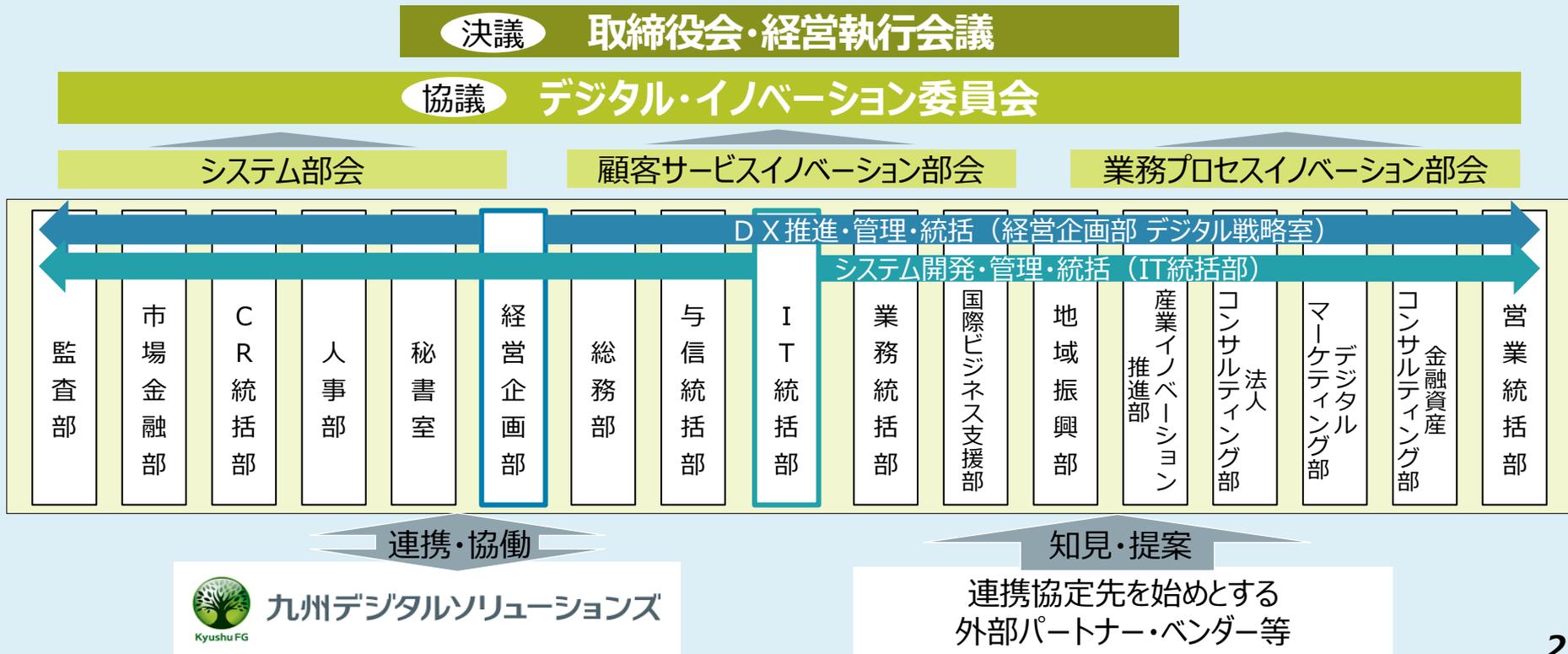
5名
20名



86名
650名

自治体

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・進捗管理等を組織横断的に議論しています。



「デジタル先進企業」への進化に向け、多様な人材が有機的に活躍し、プロジェクトを円滑に運営可能にするためのルールを整備します。

デジタル先進企業への進化

人材の有機的活躍

プロジェクトベースの働き方

- 人事異動に依らない、プロジェクト単位の働き方を実践し制度を整備

若手人材の活躍

- デジタル専門職での新卒採用や地元高専との交流で若手人材の活躍を推進

多様なワークスタイルへの対応

- フルリモート/時短勤務など、多様なワークスタイルへ対応し、全国各地に居住する高度専門人材を獲得

プロジェクト運営の円滑化

デジタル人材レベルの可視化

- DX推進人材のレベルを判定・可視化し、デジタル関連業務への適切な人材配置を実現（トライアル運用を完了し、2025年度実働）

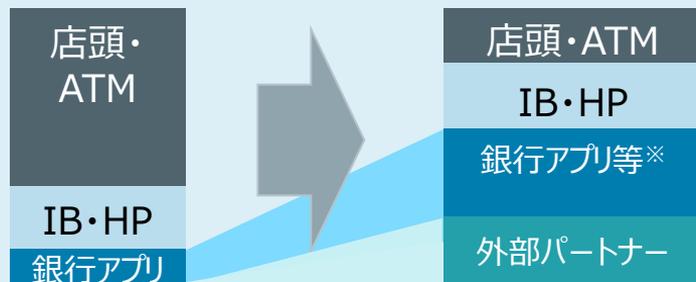
アジャイルプロジェクトへの対応

- 意思決定ルールを明文化し、成果が不確実なプロジェクトを適切に統制
- プロジェクトに応じた予算承認ルールを制定し、アジャイルプロジェクト対応の予算管理を確立

お客様取引の変化を踏まえた顧客体験の向上を図りつつ、安全性を担保する持続可能なシステムインフラの獲得を目指します。

基本的な考え方

顧客体験向上



情報資産



高度専門人材の確保・育成

ID統制/資源管理/ログ分析などを
セキュリティロードマップに従い実施



お客様



外部企業/団体



行内

安全で持続可能なシステムインフラ

顧客体験向上

- ✓ あらゆるチャネルでお客様のU I /U Xを最重要に考え、設計します。
- ✓ 外部パートナーのソリューションやプラットフォームを柔軟に活用したサービスの提供を進めます。

※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：V R、音声等）

安全で持続可能なシステムインフラ

- ✓ ゼロトラスト・セキュリティ態勢の構築を目指し、I D統制/資源管理/ログ分析など、必要な施策をセキュリティロードマップに従い、実施します。
- ✓ セキュリティ確保のため、高度専門人材の確保・育成に継続的に取り組みます。

KFGグループ企業間での基幹系システム統合、情報系システムの共通化を軸に、サービスチャネルの充実と、そのためのデータベース基盤の整備を行います。

サービスチャネルの充実



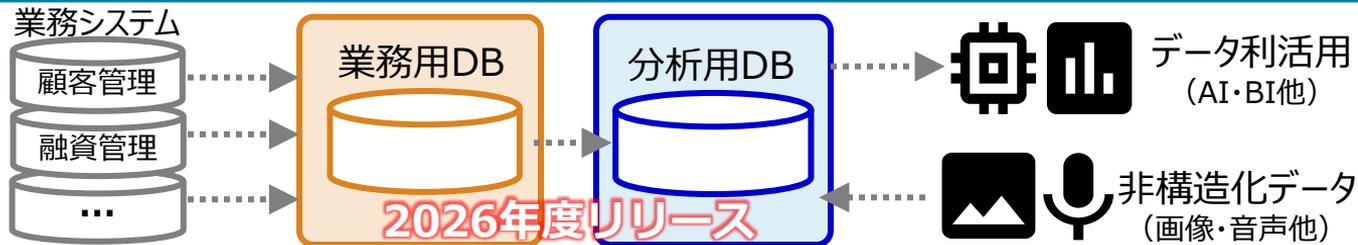
タッチポイントとしてのデジタルチャネルを充実させながら、重要な相談は営業店で対応

基幹系システムのKFGグループ内統合・情報系システムの共通化



基幹系システムと情報系システムを、様々な要素を勘案しつつKFGグループ内で最適統合および共通化

データベース基盤の刷新



業務システムデータ以外にも非構造化データを分析し、更なるデータ利活用が可能な基盤に刷新

サービスや業務に応じてシステムを競争・非競争領域に分類し、競争領域への投資割合40%を維持しつつ、鹿児島銀行とのシステム共同化により既存システムをスリム化します。

システム分類と構築方針

お客様向け
サービス

競争領域

- ✓ 個人向けバンキングアプリ、手続用タブレット等

**内製化・独自化
+
アジャイル**

非競争領域

- ✓ 共通機能（全銀、デビット、認証、A T M等）

**他社連携
標準化
共通化**

【投資効果事後検証】
ROI、管理計数、対リスク評価

行内業務

**独自化とパッケージ
をベストミックス**

- ✓ 情報系システム等

- ✓ 庶務系システム等（労務管理、経費精算等）

インフラ

- ✓ 勘定系システム等

フロントシステムの要件 + 信頼性・堅牢性・正確性

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

持続可能な地域社会の実現に向け、当行財務指標のほか、地域価値、顧客価値、行員価値の向上をKPIとして設定しています。

指 標		2024年度		2025年度計画	2026年度計画
		計画	実績		
地域価値の向上	熊本県GRP	6.8兆円	6.8兆円	6.9兆円	7.0兆円
顧客価値の向上	個人のお客様	87%	82%	88%	90%
	法人のお客様	87%	84%	88%	90%
行員価値の向上	エンゲージメントスコア	73 P	74 P	74 P	75 P
コア業務純益		133億円	142億円	181億円	222億円
顧客向けサービス業務利益		103億円	99億円	86億円	159億円
当期純利益		131億円	158億円	170億円	170億円
役務利益比率		13.9%	12.6%	12.7%	13.0%
OHR		74.6%	68.1%	70.4%	64.5%

総合的な管理指標としての「DX推進指標」に加え、デジタル戦略、DXに向けた基盤整備の観点からもKPIを設定しています。

項目	指標	2024年度		2025年度計画	2026年度計画
		計画	実績		
総合指標	DX推進指標（平均値）	3.3	3.3	3.6	4.0
新たな価値提供 に向けた変革	個人向けバンキングアプリの 利用者数	25万人	28万人	33万人	40万人
	DX支援コンサルティング件数 （累計）	40件	44件	60件	100件
変革のための リソース分配最適化	顧客関係強化人員比率	51%	47%	53%	55%
	事務削減時間（累計）	▲55万時間	▲58万時間	▲60万時間	▲65万時間
	ペーパーレス（2019年度比）	▲14.7%	▲14.5%	▲15.6%	▲17.3%
DX人材育成	DX推進人材（累計）	200人	180人	300人	437人
	ITパスポート、IPA上位 資格取得者数（累計）	1,100人	1,150人	1,200人	1,300人
	専門人材の採用人数（累計）	10人	11人	20人	30人
システム基盤整備	競争領域への投資割合	25%	41%	35%	40%

1. 経営理念体系

- (1) 九州フィナンシャルグループの理念体系
- (2) 肥後銀行の中期経営計画「躍進」

2. DXで目指す姿

3. デジタル戦略

- (1) 新たな価値提供に向けた変革
- (2) 変革のための抜本的業務プロセスの改善

4. DX推進に向けた基盤整備

- (1) マインドセットの転換
- (2) 人材開発
- (3) 組織・制度
- (4) システムインフラ

5. KPI

<参考資料> 2024年度に実現したDX施策の明細

(参考) 2024年度に実現したD X施策の明細

区分	実施した施策	内容	実施時期	ニュースリリース	
新たな価値提供に向けた変革	個人のお客様	個人ローン診断コンテンツの提供開始	お客様はチャット形式で質問に答えることで、自身のニーズに最適なローンを知ることができる環境を提供	2025/2	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2958
		「来店予約サービス」の開始	お客様が希望される時間帯にスムーズにご相談いただける環境を整備	2025/2	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2944
		預り資産関連サービスの機能改善	「九州FG証券口座開設のWEB受付」を開始 「資産運用コンサルティングサービス」への相続機能を追加	随時	—
		「肥後銀行アプリ」の機能改善	UI改善や「こたら送金」、「無担保ローン申込」等のバンキング機能に加え、携帯電話番号の更新等の届け出情報の変更機能を追加	随時	—
	法人のお客様	肥銀ビジネスインターネットバンキングの機能改善	不正送金被害防止のため「トランザクション認証」の取扱いを開始	2024/5	https://www.higobank.co.jp/newsrelease/detail?id=4083
		「肥銀ビジネスポータル」の開始	法人・個人事業主の方々をサポートする総合デジタルプラットフォーム「肥銀ビジネスポータル」のサービス開始	2025/2	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2943

(参考) 2024年度に実現したD X施策の明細

区分	実施した施策	内容	実施時期	ニュースリリース	
新たな価値提供に向けた変革	地域課題解決	D Xコンサルティングサービスの取組強化	内閣府推進の「地域デジタル化促進支援事業」における間接補助事業者にて採択	2024/4	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2685
		くまもとD X推進コンソーシアム運営委託業務	「令和6年度くまもとD X推進コンソーシアム事務局運営委託業務」の受託事業者として採択	2024/4	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2686
		スマートフォンアプリ「くまモン!Pay」への開発着手	肥銀カード株式会社より事業を譲り受け、スマホアプリ「くまモン!Pay」への開発へ着手	2024/5	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2720
	新規事業	地域ロス解消事業「かせする」の事業化	アプリケーションを通して「フード」「在庫」「設備」のロスを地域で消費するプラットフォームの実証実験を実施し、事業化	2025/1	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2933
		CO ₂ 排出量算定システム「炭削くん」の全国展開	お客様の脱炭素経営支援および地域のカーボンニュートラル実現を目的として、CO ₂ 排出量算定システム「炭削くん」を全国へ販売	随時	—
	営業支援	CRMシステムの機能改善	行内ユーザーの声に基づき、CRMシステムの機能追加や改善を実施	随時	—
預り資産ご提案ツールの機能改善		お客様への営業品質向上のため、資産ポートフォリオ提案ツールの機能改善	随時	—	

(参考) 2024年度に実現したD X施策の明細

区分	実施した施策	内容	実施時期	ニュースリリース	
変革のための抜本的業務プロセスの改善	営業店	みよしスマート支店の新設を始めとする、次世代型店舗への転換	デジタル中心の事務対応とコンサルティング営業に特化した店舗の新設を皮切りに、既存店舗をカウンターレスの次世代型店舗へと移行	2024/6	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2973
		預り資産業務における音声録音の実施	お客様の最善の利益を考慮した業務運営の実現を目的とし、預り資産営業時の音声録音を開始	2024/10	—
		手続用タブレット「AGENT」の機能改善	事務部門、システム部門からなる内製化チームのアジャイル開発により、継続的かつスピーディーな機能改善を実施	随時	—
		営業店受電集中の継続的な対象店舗拡大	営業店向けお電話をコンタクトセンターで受電し、お客様の利便性向上と営業店のリソース確保を継続して実施	随時	—
	各部署	プロセス改善および自動化の実施による業務効率化	業務プロセス改善や生成AI・AI-OCRの活用、RPAによる業務自動化の実現により、業務時間を削減	2025/3	—
	全行	行内向け「生成AIチャットボット」の運用開始について	RAGを活用した行内向け生成AIチャットボットの運用を開始	2024/4	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=2694
		生成AI利用規則の制定について	KFGグループ共通の生成AI利用規則を制定	2024/8	—

(参考) 2024年度に実現したDX施策の明細

区分	実施した施策	内容	実施時期	ニュースリリース
DX推進に向けた基盤整備	マインド 行員のマインドセット定着に向けた各種セミナーの実施	下記テーマにて、全行員を対象にしたセミナーを開催 ・AI時代における生成AI活用 ・DXの本質を学ぶ ・DX改革に必要なマインド ・地方創生に向けたイノベーション創発	随時	—
	人材育成 デジタル技術の活用レベル向上に向けた各種研修の実施	下記テーマにて、研修を開催 ・デザイン思考研修 ・IT企画力強化研修 ・データ分析コンペティション研修 ・データ検索研修 ・RPA開発研修 ・DXアドバイザー研修 ・プロジェクトマネジメント研修	随時	—
	各種学習支援施策の実施	各自の自主的な学習を支援する各種施策を展開 ・動画学習サービス「Udemy Business」の利用推奨 ・情報セキュリティマネジメント学習教材の斡旋	随時	—
	専門人材のスキルレベル判定制度構築	DX推進人材のスキルレベル判定制度を導入し、個々のスキルを詳細に把握することで、最適な人材配置を計画	随時	—
	システム システム開発におけるセキュリティ・バイ・デザインプロセスの組み込み	セキュリティを重視したシステム設計になるよう、システム開発プロセスを変更	2024/5	—
ロードマップに基づく継続的なセキュリティ向上施策	・DMARC/BIMI導入等によるメールセキュリティ向上 ・テレワーク環境のセキュリティ向上	2025/3	—	

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。

本件に関するお問い合わせ先
肥後銀行 経営企画部 デジタル戦略室
TEL 096-326-8678

以 上