

# IT戦略

## IT戦略の基盤づくり

### IT戦略構想のスタート

#### マルチメディア委員会

IT（情報通信技術）が急速に進展するなか、当行はITを単に事務の効率化に活用するのではなく、経営の意思決定の迅速化や情報の共有化、さらにお客さまのライフスタイルの変化に伴う多様なニーズに的確に、かつタイムリーにお応えするなど、銀行経営の近代化を強力にサポートするツールと位置づけ、平成8年2月「マルチメディア委員会」を立ち上げ、IT活用の積極的な取り組みをスタートさせました。

### IT戦略の基盤づくりの取り組み

#### （夢現）ネットの稼働

ネットワーク社会の到来を先取りし、行内ネットワークを整備するなか、平成11年4月、イントラネット「（夢現）ネット」を稼働させました。

行内ネットワークに約2,000台のパソコンを接続し、全行員がITリテラシー（教養）のレベルアップを図り、システム開発と同時にシステムを利用する人材の基盤づくりに着手しました。

#### 意思決定を迅速化

「（夢現）ネット」の稼働で全行員が電子メールや電子掲示板を駆使して、情報の共有化 意思決定の迅速化 行内コミュニケーションの円滑化 事務処理の効率化 営業力の強化 を図っています。

#### IT戦略の歩み

平成 8年 2月	マルチメディア委員会設立
平成11年 4月	イントラネット「（夢現）ネット」稼働開始
平成11年 4月	「営業支援システム」稼働開始
平成11年 9月	モバイルバンキング、インターネットバンキング本格稼働
平成11年12月	「DBMシステム」稼働開始
平成12年12月	テレホンバンキングシステム稼働開始
平成13年 5月	「融資支援システム」稼働開始
平成13年12月	「e-しがぎんダイレクト」稼働開始
平成15年 5月	「しがぎんBizダイレクト」本格稼働
平成16年 7月	「新営業店システム」展開開始
平成16年10月	住宅ローン自動審査システム稼働開始
平成17年 1月	新国際業務システム稼働開始
平成17年11月	経営者応援ローン「企動力」自動審査システム稼働開始
平成18年12月	「新事務棟」竣工
平成20年	次期基幹系システム稼働予定

## DBMシステム

「（夢現）ネット」をベースに構築されたのが、当行独自の「DBM（データベース・マーケティング）システム」（平成11年12月稼働開始）です。

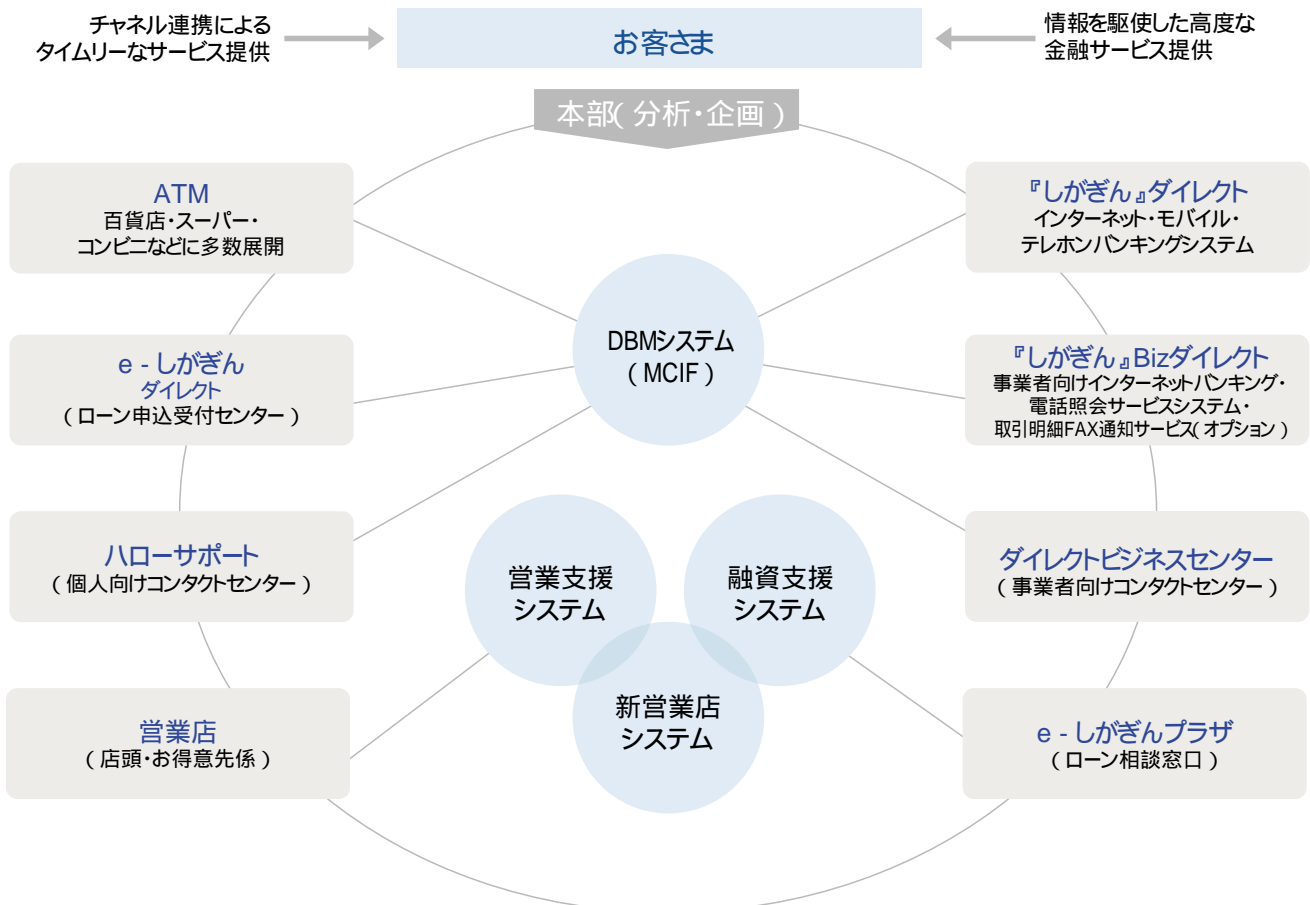
「DBMシステム」は、当行が有する各種データ（勘定系・情報系・収益管理）を統合して最大限に活用するとともに科学的に分析、「セールスプロモーション支援」「営業支援」「経営情報支援」「店舗・チャネル戦略支援」に役立てることを目的に開発されたもので、店番やCIF番号（お

客さま番号）を情報整理のキーに、個々のお客さまに関する情報をデータとして一元管理しています。

お客さまのニーズの科学的な把握で、  
商品・サービスを次々に開発・提供

「DBMシステム」の分析などをもとに、中小企業の資金ニーズに迅速にお応えする融資メニュー「スピードローン『スーパー速戦力』」や「経営者応援ローン『企動力』」、保証人が原則不要の住宅ローン「スーパー住宅ローン」など、さまざまな商品やサービスを開発、提供しています。

## チャネルミックスによるCRM（お客さまとの取引関係の向上）戦略



## IT戦略

## IT戦略の基盤づくり

## 営業支援システム

当行ではIT戦略の基幹システムとして「営業支援システム」（平成11年導入）が稼動しています。「DBMシステム」の営業店での機能的活用を目的に開発したもので、営業店でのビジネスツールとして機能拡充に努めています。

## 効率的営業を展開

このシステムは、営業店それぞれの営業方針に沿った戦略の策定を可能にし、効率的な営業を支援する「検索機能」、収益情報などを確認できる「計数情報」など多彩な機能を装備しています。

とくに、営業店の窓口や外交、コールセンター、本部FP活動などで日々蓄積している「交渉履歴」では、お客さまとの取引情報、交渉状況、成果情報を適宜取り出すことができます。また、お客さまのニーズの科学的な分析が可能になり、新サービス・新商品の開発・提供に結びついています。

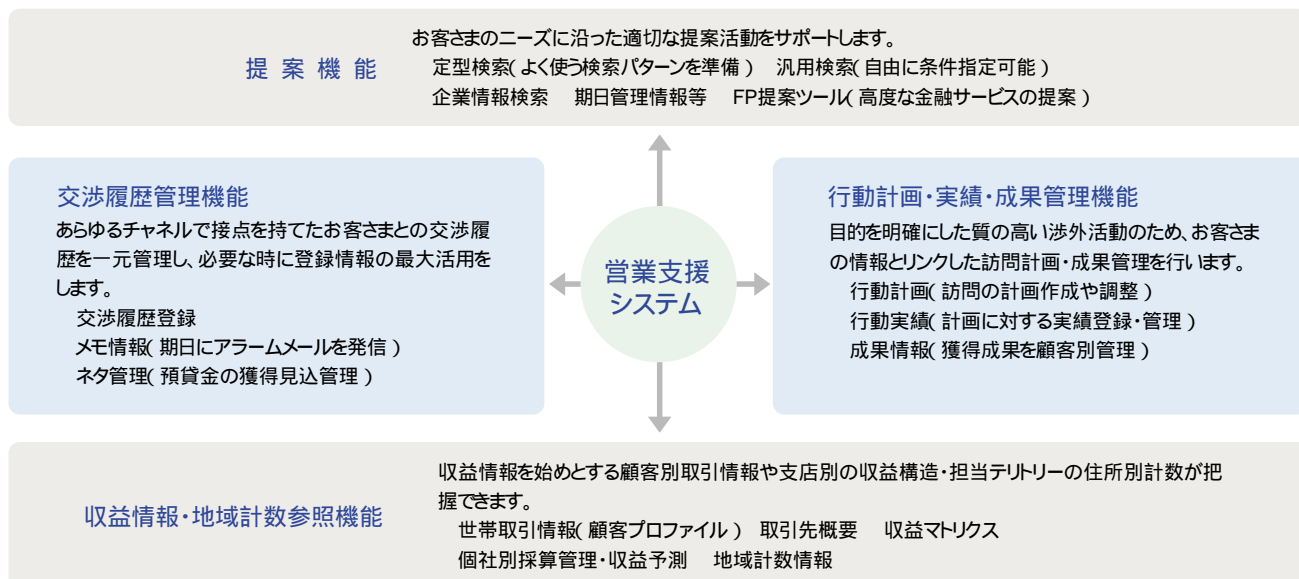
テレホンバンキング、インターネットバンキングとのチャンネル連携も図れ、どのチャンネルの利用者にもタイムリーなセールスや提案が可能となりました。

また、各チャンネルで収集された情報は全店で共有でき、担当者が代わってもお客さまに均一で質の高いサービスが提供できるなど、「CRM」（お客さまとの取引関係）の向上を実践しています。

## 「新営業店システム」と連携して営業支援

「営業支援システム」は「新営業店システム」（P32参照）とも密接に連携し、営業店窓口での積極的な店頭営業を支援、強化する“力強い味方”となっています。

## 営業支援システム全体機能



【お客さまに関します情報につきましては慎重に取り扱っております】

## 信用リスク管理の高度化に向けて

### 融資支援システム

当行独自の「融資支援システム」が稼働中です。

与信判断の高度化 クイックレスポンスによる顧客満足の向上 融資業務全般の効率化、などを目的とするものです。

具体的には、パソコンによる「融資稟議書の作成支援」のほか、審査の入口から出口までの全工程を電子化した「ワークフロー」の導入により、案件進捗状況をリアルタイムで把握しています。また、「審査権限の自動判定」機能により、当該案件が支店長決裁か、審査部稟議の決裁か、などもデータの打ち込みで瞬時に判明します。

#### ローンレビューを随時実施

システムの導入に伴い、融資権限を支店長へ大幅に委譲して融資判断をスピードアップし、審査に要する期間を「3営業日以内」にまで短縮しました。

また、システムによるローンレビューを随時実施できる体制となり、お客さまの最新の状況を反映した格付に随時見直すことでより精度の高い与信判断が可能となりました。

### 住宅ローン自動審査システム

平成16年10月より「住宅ローン自動審査システム」が稼働しています。

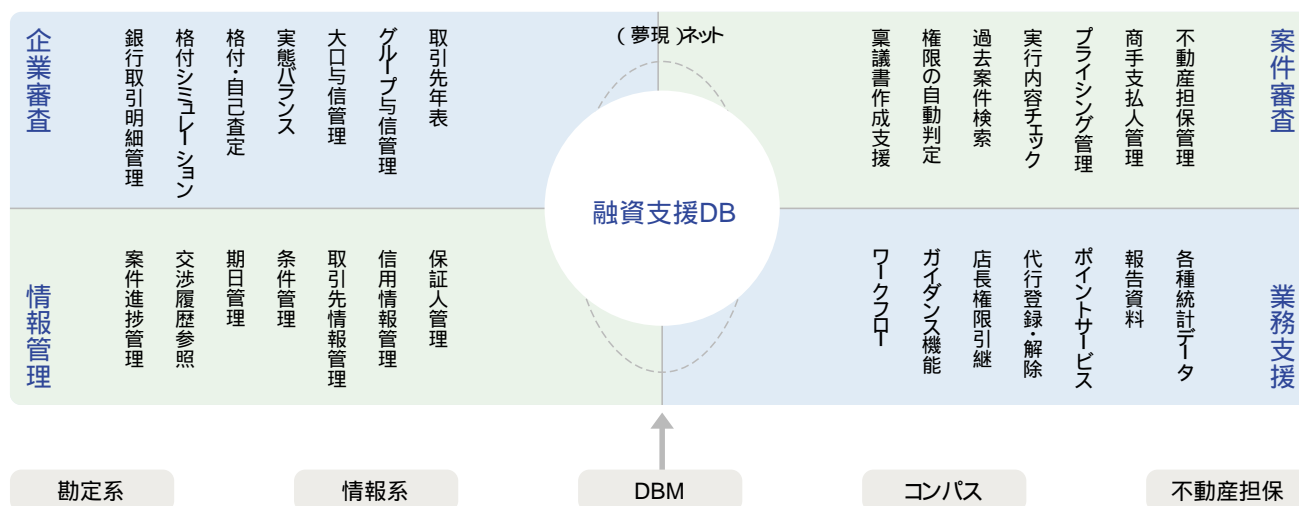
同システムには、当行が長年蓄積した住宅ローンデータを分析して開発した独自の「スコアリングモデル」（審査モデル）が組み込まれ、データ入力により、ローンの可否を迅速に審査します。

#### 審査結果の「スピード回答」を実現

同システムの導入に併せ、住宅ローンの審査業務を現業店から本部に集中する一方、審査手続きをスピードアップするための「仮申込制度」も導入。

この結果、従来は4日程度要した、お客さまへのご回答が、最短で「翌営業日」の「スピード回答」が可能になりました。

### 融資支援システム全体機能



# IT戦略

## 業務の効率化とオペレーショナル・リスク対策

### 新営業店システム

#### 全店への配備を完了

当行では営業店窓口の“力強い味方”である「新営業店システム（平成17年1月全店配備）」が稼働しています。当行が展開しておりますIT（情報通信技術）戦略の重要課題として取り組んだものです。「営業支援システム」などから情報を一元的に取り出して営業活動に活かせる「知恵と親切を提供するビジネス」の推進力です。

#### 営業店窓口を“営業最前線”に

「新営業店システム」は、営業店窓口を「“事務の場”から“営業の場”へ」を目的に開発・導入を行ったもので、店頭営業力の強化 オペレーショナル・リスクの軽減 営業店事務の合理化・効率化を進めています。

#### (1) 店頭営業力の強化

インターネットの技術（Web）を勘定処理端末に融合させ、一線の窓口に生きた情報を提供し、お客さまとのコミュニケーションを支援する仕組みです。

具体的には、「顧客プロフィール」により、お客さまの情報を集中してセールスに直結させるCRM機能が組み込まれ、既存のシステムや「ハローサポート」（P36参照）などと連携して交渉履歴を集中させます。

また、セールスのナビゲーション機能の新設で、お客さまの金融資産に応じたポートフォリオの作成が可能となりました。家計簿診断サービスや、お客さまのライフプランに応じたシミュレーションも瞬時に提供できます。

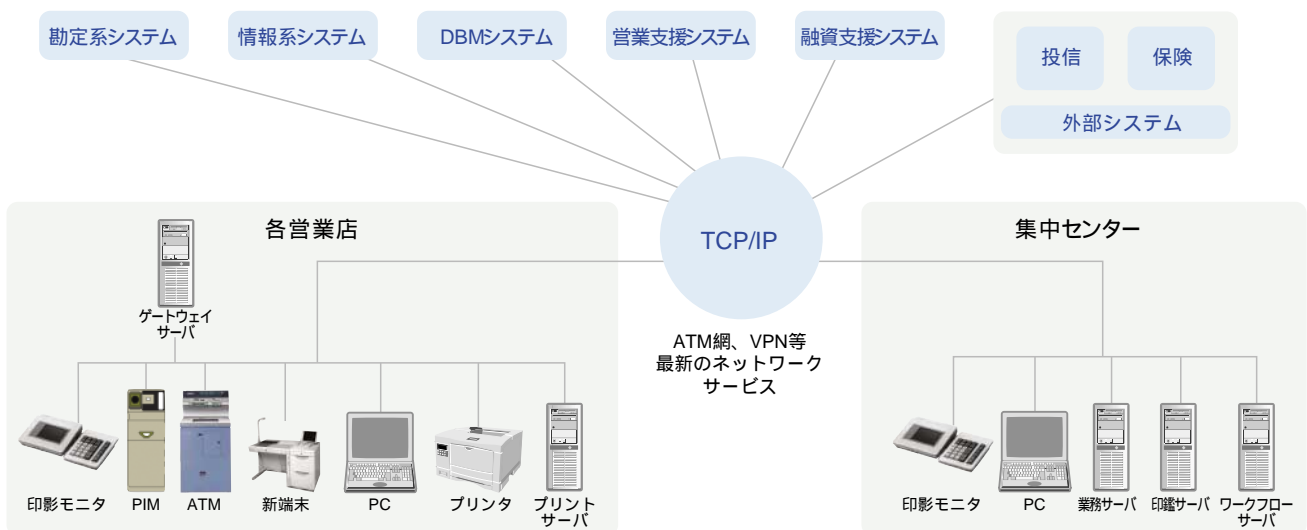
#### (2) オペレーショナル・リスクの軽減

従来は、金額入力や印鑑照合、勘定処理などは担当者が行い、別の人間がチェックする体制でしたが「新営業店システム」の導入で、機械が読み取り、担当者が入力するダブルチェック体制となり、事務の堅確性が格段に高まりました。

#### (3) 営業店事務の合理化・効率化

イメージOCRの活用で振込や住所変更などの営業店事務はすべて本部（事務集中部）で集中処理され、後方事務の大半が新営業店システムに吸収されています。

### 新営業店システム全体図（ハード構成）



## IT統制に向けたシステムのレベルアップ

### 新事務棟の完成

システム機能の中核としての役割を担う「新事務棟」が平成18年12月に竣工しました。基礎免震構造の地上9階建てビル（建築面積567㎡、延床面積4,678㎡）で、大規模地震にも耐えられる県内でも例を見ないビルです。

新事務棟の設計コンセプトは、「自分の城は自分で守る」という自己責任原則のもと、大規模災害にも耐えられるシステムインフラ設備を構築し、システム基盤を強化することで地域金融機関としての社会的責任を全うするところにあります。新事務棟の完成により、建物・電力・空調・セキュリティなどのインフラ設備やシステムの更改により、多く課題を解決し、システムの安定稼働をめざすとともに、システムの24時間、365日連続運転など業務の多様化をサポートすることが可能となります。

また、入退室管理システムを導入し、セキュリティ面でも万全を期すとともに、建物内は速やかな初期消火を可能にするなど、FISC（金融情報システムセンター）の安全対策基準にも十分に適合しています。

環境面では、リデュース（廃棄物の発生が少ない）、リユース（再利用可）、リサイクル（再生利用可）の3Rの建築資材を使用するとともに、発電能力約5kWの太陽電池パネルを屋上に設置した太陽光発電設備により、年間約1.4トンのCO<sub>2</sub>の排出を削減するなど、環境への配慮も行っています。



### 次期基幹系システム ~平成20年1月稼働予定~

当行は、これまで積極的に築き上げてまいりましたシステム基盤を最大限に活用するため、平成20年1月の稼働をめざし、次期基幹系システム構築（勘定系・情報系・DBMシステムの更改・レベルアップ）を進めております。

ITに求める価値を情報処理から情報活用へと発展させ、従来以上にお客さまのニーズに的確に応える「高度な金融サービス」と「利便性（商品・チャネル）」を提供する基盤をめざしてまいります。

さらに、IT統制の下、リスク管理のサポートや業務のさらなる効率化をめざす「リスク感応度の高いシステム」、また経営環境の変化にスピーディーにかつ柔軟に対応できる「戦略的で柔軟性を持った経営情報支援システム」を目標に取り組んでいます。

なお、IT統制の取り組みについては、次期基幹系システム構築にあわせ、開発プロセスの手順化・文書化を行うとともに、業務として利用するシステムやスプレッドシートの洗い出しを行い、システム全体を可視化することで、IT統制の高度化を進めています。

### ITに求める価値のパラダイムシフト(情報処理から情報活用へ)

蓄積された資産と情報の「有効活用」

ITの活用指針

「戦略性・柔軟性を持った経営情報支援」  
ITガバナンス実現の下、変化に柔軟に対応して経営情報を支援

「お客さま中心の商品・サービスの価値向上」  
情報力を源泉とした「高度な金融サービス(知恵と親切)」と「利便性」を提供

「リスク感応度の高いシステム」  
営業店・本部業務の効率化とともに、リスクの感知と回避を支援

次世代へ向けたITガバナンスとITの戦略的活用