

ICT戦略

ICT戦略の基本方針

スマートフォンの急速な普及でインターネット利用が生活の一部となり、より早く、より簡単に多くのサービスが受けられることで人々の行動も大きくかつ加速度的に変化しています。このような状況下、銀行がICT*を活用して、お客様の多様なニーズに的確・タイムリーにお応えすることは重要で今日的な経営課題と考えています。一方、銀行のコンピュータシステムは重要な社会インフラの一つであり、安定稼働のために堅牢なICT基盤が求められます。

このような攻守双方の観点から、当行はICT戦略を経営戦略の中核の一つと位置づけ、ICTの活用でお客様の利便性向上や満足度向上に貢献していくことと、安心・安全なICTサービスの提供に取り組むことをICT戦略の基本方針としております。

この基本方針のもと、経営企画とICT戦略の一体化を図るために、平成26年6月、総合企画部内に「ICT戦略室」を新設いたしました。

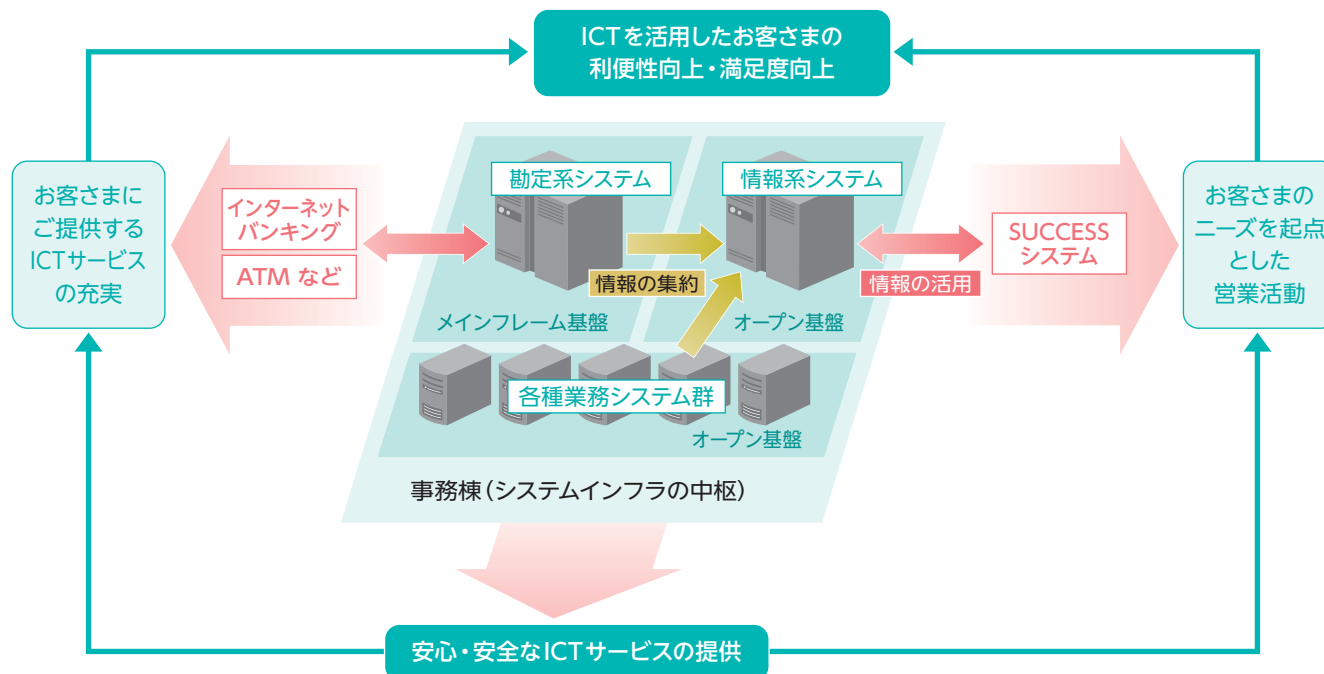
*ICT=Information and Communication Technology (情報通信技術)の略

ICTの活用

ICT戦略の基本方針に沿って、①お客様のニーズに的確に応える「金融サービスの充実」②さらなる「業務の効率化とリスクコントロール」③柔軟で拡張性のある「戦略的経営施策を実現できるシステムづくり」を目指し、ICT活用の取り組みを積極的に進めています。これらの取り組みとあわせて、各種情報を積極活用し、より一層のお客様熟知とともに、付加価値のあるサービス提供に努めています。



当行システムの全体像とICT戦略の基本方針



● 金融サービスの充実

お客さまがお持ちのスマートフォン・タブレット・パソコンから、当行のサービスを「より身近に、より便利に」ご利用いただくための取り組みを行っております。

平成25年11月に法人・個人事業主のお取引先向けのインターネットバンキングサービス（『しがぎん』Bizダイレクト）を、平成27年4月に個人のお客さま向けのインターネットバンキングサービス（『しがぎん』ダイレクト）をリニューアルし、インターネットを通じてご利用いただけるサービスメニューの拡充と利便性向上に努めてまいりました。

今後も、多様なチャネルでお客さまへの最適な商品・サービスの提案や、より便利な決済サービスの拡充により、お客さまのニーズへの確・タイムリーにお応えする取り組みを強化していく予定です。

● 業務の効率化とリスクコントロール

現在、「営業店システム」を更改し、営業店毎に順次端末機器の刷新を進めております。（平成27年12月完了予定）

今回の更改では、機器性能の向上に加え、お客さまの利便性や満足度向上につながる新機能を導入します。

一つは、「窓口キャッシュカードリーダー」と「窓口ディスプレイ」の新設です。お客さまにて「窓口キャッシュカードリーダー」へキャッシュカードを挿入、暗証番号を入力いただくことで、通帳レス・印鑑レスでの振替出金扱いによる振込や税公金支払等の取引が可能となります。またキャッシュカードの暗証番号入力による本人確認で、印鑑レスによる各種諸届も可能となります。「窓口ディスプレイ」は、ハイカウンターにお客さま向けの小型ディスプレイを設置し、事務手続き案内等の必要な各種情報を表示することで、案内の効率化と視覚的な分かり易さを提供します。

もう一つは、「業務ナビゲーション機能」です。お客さまのお申込内容やお取引状況等に応じたテラーの処理手続きを端末ディスプレイ上に表示する機能をはじめ、申込時に必要となる書類の一部項目をプレ印字することでお客さまに記入いただく箇所を極力減らす機能も実現します。

これらにより、迅速かつ堅確な窓口業務で、お客さまの手続き負担軽減を図り、これまで以上にお待たせしない窓口を目指します。

営業店システム更改に伴う新機能



印鑑レス・通帳レスを実現する 「窓口キャッシュカードリーダー」

キャッシュカードの暗証番号入力により、通帳や印鑑なしで、振替出金扱いによる振込・税公金支払等の取引や各種諸届を行います。



誤認レスを実現する 「窓口ディスプレイ」

各種手数料やお取引に関する注意事項などの画面表示による視認性向上で、お客さまに各種手続きをわかりやすく案内します。



待ち時間レスを目指すとともに、 記入レスを実現する 「業務ナビゲーション機能」

受付内容に応じた処理手続きを端末ディスプレイに表示する機能と、書類の一部項目をプレ印字する機能により、お客さまの負担軽減を図りながら、お待たせしない窓口を目指します。

● 戦略的経営施策を実現できるシステムづくり

SUCCESS[※]システムは、お客さまに付加価値の高い金融サービスの提供を行うため、「お客さまのニーズを起点とした営業活動」と「融資業務における業務量の削減」の実現を目的として構築したシステムです。お客さま情報管理の一元化を図るSUCCESSシステムの活用により、お客さまとの面談時間を増加させ、お客さま熟知によるニーズの蓄積を図り、お客さまの発展に貢献できるサポート体制を強化いたします。

※SUCCESS…SHIGAGIN Utility Customers Communication Excellent Support System の略