



2023年11月10日  
東京東信用金庫

# ひがしんの金融DX推進について



## テクノロジーの進歩による変化

### 消費者の変化

消費動向やニーズの多様化・複雑化

### 企業（競合）の変化

他業態の参入、サービスの多様化

### 環境の変化

生活様式や働き方の多様化

## 信用金庫業界

- 信用金庫業界はネット銀行・デジタルバンクやメガバンク・先進地銀と比較してD Xへの取組みが遅れている
- 環境の変化 技術や機能の競争から「顧客体験（C X※1）」を巡る競争へ

など

## ひがしん

- システム・店舗・職員・業務の刷新・革新が必要
- 顧客接点の強化（行動様式の変化 非対面取引）
- 金庫職員のD X人財不足

など

※1 C X…カスタマー・エクスペリエンス顧客体験、顧客体験価値のこと

## めざすべき姿

## D X戦略

### ビジョン

### ゴール

- お客さまサービスの向上
- 営業力の強化
- 業務効率化
- 働きがい改革

### 重点施策

- I. 営業店 事務体制の変革
- II. データ分析・データ利活用による顧客本位の営業活動
- III. 対面・非対面の業務の変化
- IV. 金融D X人財の育成

### 具体策

- |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |                                                                                                                                            |                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. 営業店 事務体制の変革</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ デジタル技術導入による営業店業務の大幅削減</li><li>■ デジタル化による相談業務に重点を置いた営業力強化。それに必要な人員捻出と再配置</li></ul> | <b>II. データ分析・データ利活用による顧客本位の営業活動</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ データ分析に基づく営業推進、課題解決活動</li><li>■ 融資審査業務におけるデジタル技術（A I等）の活用</li></ul> | <b>III. 対面・非対面の業務の変化</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ スマートフォンやタブレットを活用し、場所を選ばない非対面チャネルの構築</li><li>■ ホームページ上のサービス提供の拡大</li></ul> | <b>IV. 金融D X人財の育成</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 「業務知識+ I Tスキル」の双方を有する人財の確保・育成</li><li>■ データドリブン※2な組織風土の醸成を実現</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 環境整備

### 経営ビジョン

## 縁

あたたかく ー 人へ・街へ

### 夢を夢で終わらせない信用金庫

～“つながり”で“ひがしん”と  
“地域・お客さま”の未来を創る～

### D Xビジョン

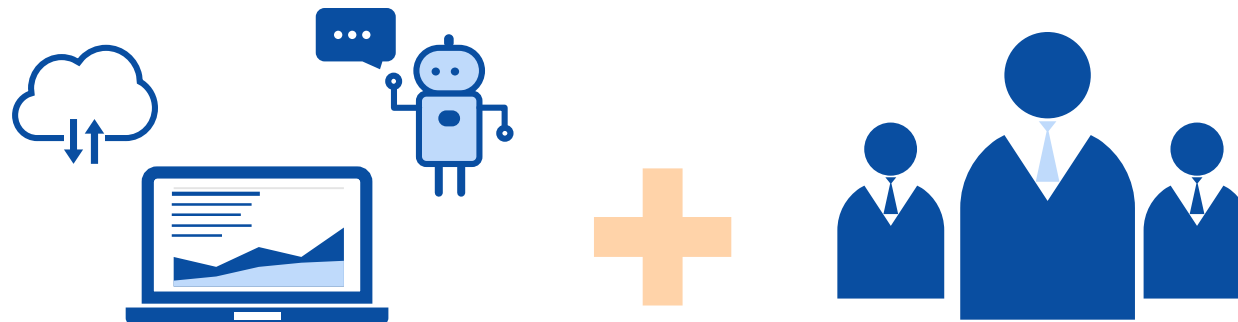
### 信用金庫のD Xの本質の追求

デジタル（データ、デジタル技術）とアナログ（職員）の良さを組み合わせて業務改革/経営改革をおこない、地域社会により一層貢献する。

※2 データドリブン…収集・蓄積したデータの分析結果をもとに意思決定をおこなうこと

# D X戦略により実現する新たな「ひがしん」の姿

- ① デジタル（データ、デジタル技術）とアナログ（職員）との最適な組み合わせを通して業務改革・経営改革をおこない、事務に携わる人員の効率化を図ることで、コンサルティング業務に携わるマネーアドバイザーや営業の人員を増加させ、地域貢献と課題解決活動に注力します。



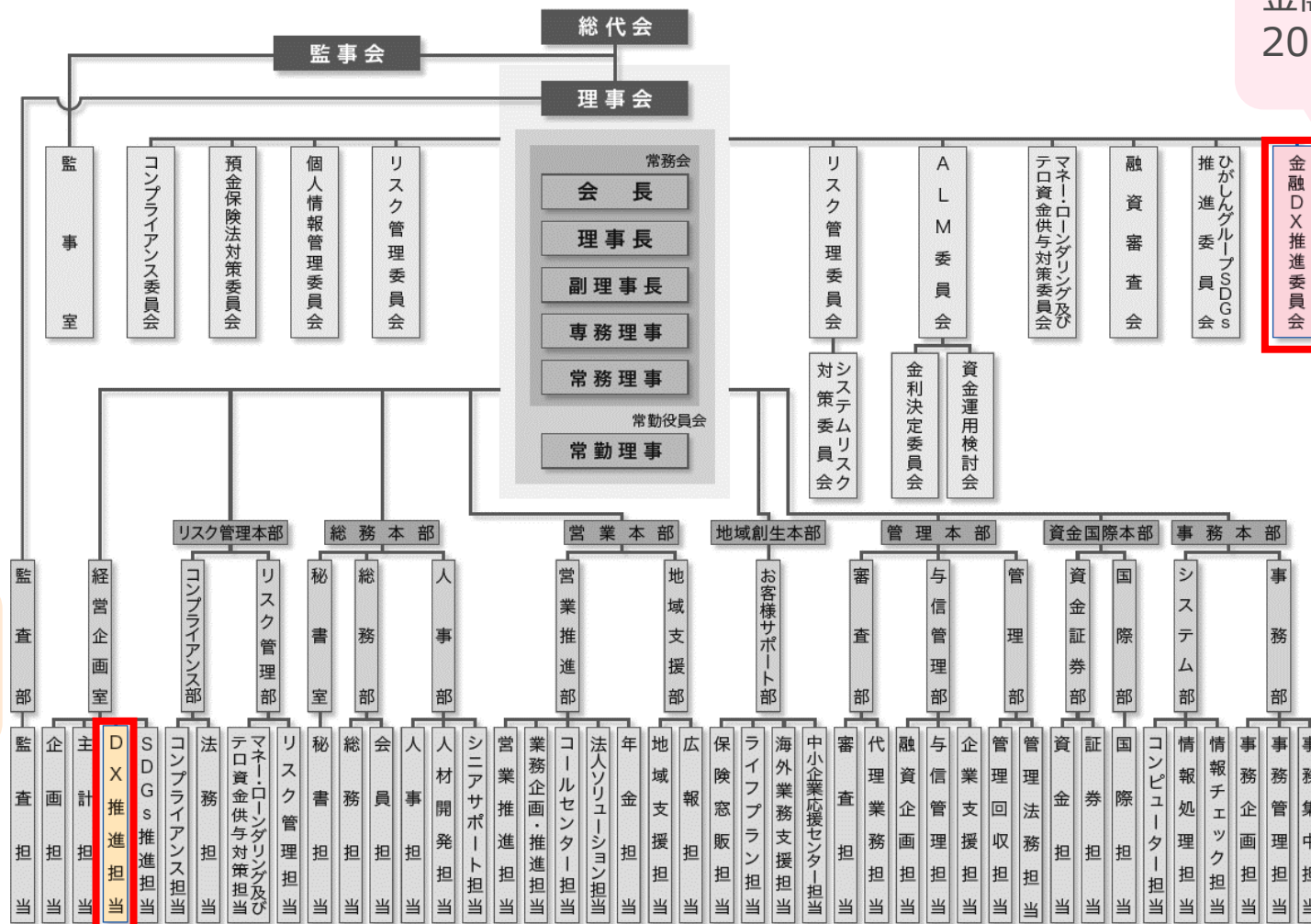
- ② 金庫の業務プロセスやサービスのデジタル化を図り、対面・非対面チャネルを融合させて顧客体験（C X）価値を提供する場へ変革を図ることで、お客さまサービスの向上・営業力の強化を実現します。



# D X 推進体制

## 金融D X推進委員会、経営企画室D X推進担当

金融D X推進委員会  
2021年7月発足



経営企画室  
D X 推進担当  
2022年7月新設

ひがしんが金融DXを効率的に進めるために、職員の金融DXに関する知識向上に取り組めます。

## 1. ITリテラシー向上

- 信金中央金庫Sels(Shinkin e-Learning System)全職員受講
  - ① 「信用金庫役職員向けDX基礎研修」 約35分

## 2. 資格取得の推奨

- “DXビジョン（信用金庫のDXの本質の追求）”について各々当事者意識を持ち、自主的にそれぞれの立場でやるべきことを考えられる職員の育成

### 【推奨資格】

- ① ITパスポート：（独）情報処理推進機構
  - ② 金融業務3級DXコース：（一社）金融財政事情研究会
  - ③ DXサポート：銀行業務検定協会
- （DXに関する知識向上に寄与する推奨資格は適宜追加します）

## ① 新たな顧客体験（CX）、非対面チャネルの提供

バンキングアプリの導入・次世代店舗の検討

## ② データドリブン営業体制の構築

お客さまとの接点から収集したさまざまなデータを蓄積・統合し、そのデータを基にした新たな価値創出およびサービス向上

## ③ 社内コミュニケーション改革

グループウェアの導入

## ④ 本格的なDXを推進

デジタイゼーション<sup>※3</sup>・デジタライゼーション<sup>※4</sup>により創出された「人」・「時間」の活用

※3 デジタイゼーション……金庫内の特定の作業効率化のためにデジタル化

※4 デジタライゼーション…金庫内だけではなく外部環境なども含めたプロセス全体のデジタル化

- システム投資の最適化
- 次期勘定システムの方向性を検討
- スマートフォンやタブレットを活用し、場所を選ばない非対面チャネルの構築
- ホームページ上のサービス提供の拡大
- 店頭業務のセミセルフ（セルフ）化
- データドリブンな組織風土の醸成を実現
- リモートワーク体制の確立
- 実効性の高い組織体制の確立（セキュリティ専門家の登用）



# サイバーセキュリティ

サイバーセキュリティ項目を含む内部監査を定期的実施し、ホームページの脆弱性診断やペネトレーションテスト※5によるサイバーセキュリティの脆弱性診断、サイバーセキュリティを含むシステムリスクの第三者評価を実施している。

システムリスク管理要領やサイバーセキュリティに係るインシデント※6対応マニュアル等を整備し、組織体制やサイバーセキュリティ計画の策定及びインシデント発生時の緊急対応・復旧対応などの対応策を明確に定め、金庫内外と連携したサイバーセキュリティリスク管理態勢を構築している。

平常時からインシデントやセキュリティに関する情報収集及び職員に向けた情報発信やサイバーセキュリティ訓練の実施など、インシデントに備えている。

## 自己診断の実施

「DX推進指標」IPA（情報処理推進機構）による自己診断を毎年行い、取組みの達成度合いを継続的に評価することにより、取組みの経年変化を把握し、進捗を管理し、DXの実現をめざします。

※5 ペネトレーションテスト…さまざまなサイバー攻撃手法を講じて、システムなどへの侵入を試みることで攻撃耐性を確認するテスト

※6 インシデント…マルウェア感染や不正アクセス、パスワード漏えいなどにより、管理下にあるシステムの機密や正常な運用が脅かされる状態