

日本銀行 金融高度化ワークショップ

2023年5月18日

地域金融機関における 地域DX支援への取り組み

～十八親和銀行 デジタル化推進部～



井川浩二

十八親和銀行 デジタル化推進部 副部長
ITCながさき@JSB 代表

情報系資格

- ・ITコーディネータ（経済産業省推進資格）
- ・情報セキュリティマネジメント試験

元々、デジタルとは無縁の銀行員

1998年に親和銀行に入行
キャリアの前半は個人ローン、法人融資、資産運用を担当。
直近の10年間は主に本部業務（秘書業務・経済団体の事務局など）

「デジタル化支援」サービスの立ち上げ

2019年1月より「デジタル化支援」サービスの立ち上げに関わり
同年4月よりサービス開始
約3年半の間に、十八親和銀行デジタル化支援チームとして中小企業
約1,200社を訪問し、現状や課題を目の当たりにする
これまでに「デジタル化の1歩目」を支援した企業は約400社

本日のポイント

十八親和銀行の「デジタル化支援」

概要

- 「サービス開始の経緯」
- 「サービス概要」
- やってみてわかったこと

地域連携

- 自治体等の支援の現状
- 自治体等へのアプローチ
- 自治体等との協業体制

事例

- 支援事例
- 協業事例

概要

十八親和銀行のデジタル化支援

そもそも...

**なぜ中小企業は
「デジタル化」が必要なのか？**

中小企業はなぜ「デジタル化」が必要なのか

人手不足

働き方改革

事業承継

企業における経営課題

人口減少

- 働き手の減少
- 人手不足による生産性向上

働き方改革

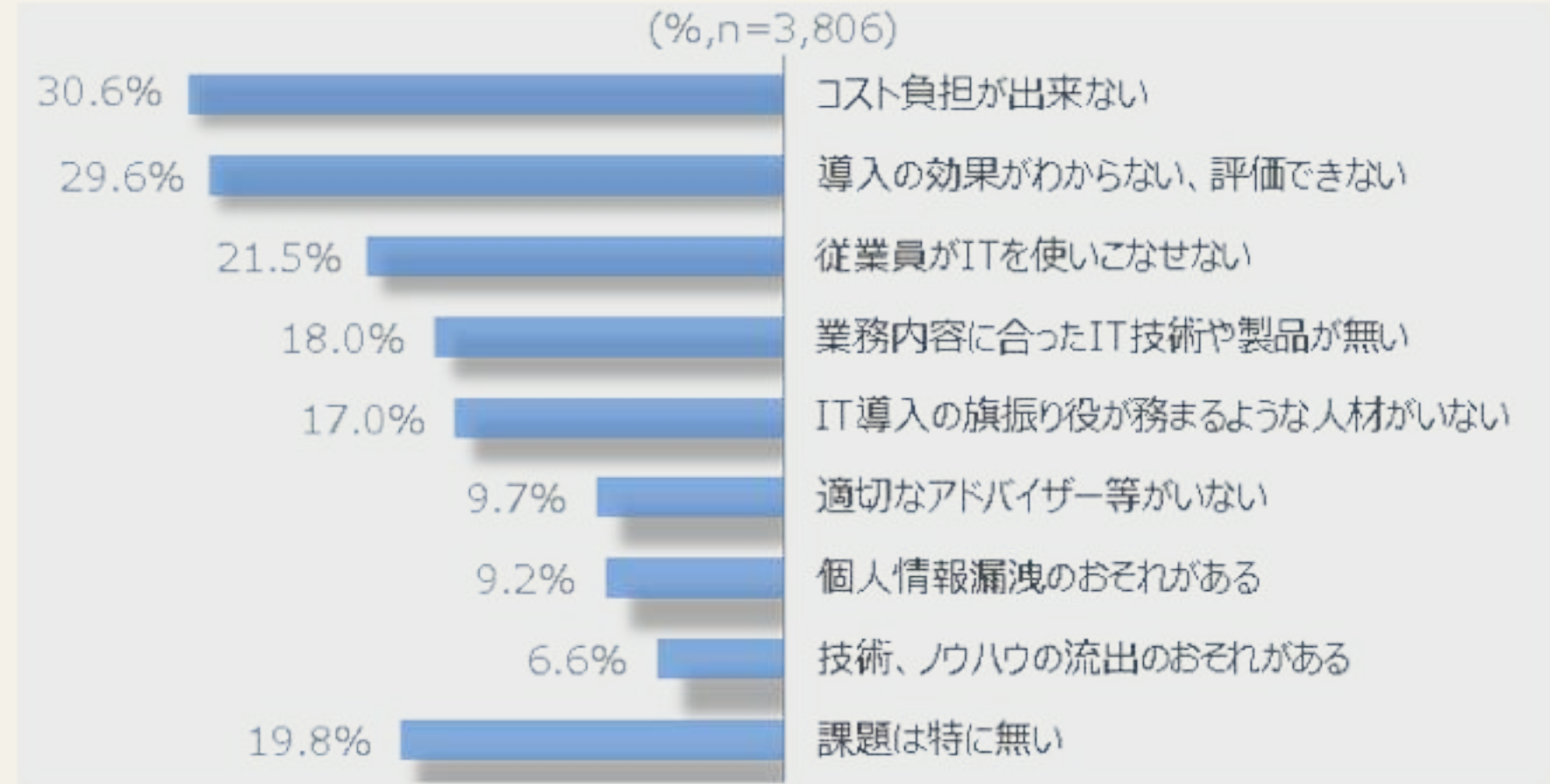
- 働き方改革関連法への対応
- 業務効率化の必要性

事業承継

- 無形ノウハウや業務の継承
- 業務の属人化

And more . . .

中小企業のIT投資を行わない理由



出典：三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)

(「人手不足対応に向けた生産性向上の取り組みに関する調査」 2017年12月)

【IT投資を行わない主な理由】

- ・ 社内にIT人材がいない (専任担当者がいない)
- ・ 身近に相談できる相手がいない (相談相手がわからない)
- ・ 導入コストが高いと思っている (投資判断が難しく思う)

【近年のITサービス】

- ・ イニシャルコスト無料、ランニングコストが安価なサービスが普及

<例> [従来]: オンプレミス型サービス [近年]: クラウド型サービス等

十八親和銀行のデジタル化支援

誰かがやらないと...

- 2019年4月 サービス開始（当初人員19名）
- 2020年4月 ITコーディネータ資格全員取得
- 2021年11月 訪問1,000社突破!!
- // ITCながさき@JSB 設立（任意団体）
- 2022年4月 デジタル化推進室
- 2023年4月 デジタル化推進部



十八親和銀行のデジタル化支援

プランニング

現状分析

- お客さまの現状を共に整理し分析
- <例>
- ・ 業務フロー整理
 - ・ 業務内容整理
 - ・ 社内組織分析



- 代表者・ご担当者さまとご面談し、現状をヒアリング致します。

課題抽出

- 経営者と現場担当者双方の目線における課題を第三者機関として抽出
- お客さまの業務面での課題を抽出
- 課題の原因が何かを深掘りし、本質的な課題を発掘



- 業務に携わる実務担当者さまと面談し、業務内容や課題等をヒアリングいたします。

計画策定

- 業務フローにおける目指す姿を定義
- 具体的な業務フローの改善案を策定
- 業務フローの改善に伴い、必要な解決策やITツールの選定および活用方法を策定



- 業務に携わる様々な従業員さまと面談し、業務改善に向けた計画等の協議をいたします。

実行支援

導入サポート

- ITツール導入等をサポート（申込手続きや初期設定フォローなど）
- 社内での稼働に向けた運用をサポート（従業員向け説明会など）

運用サポート

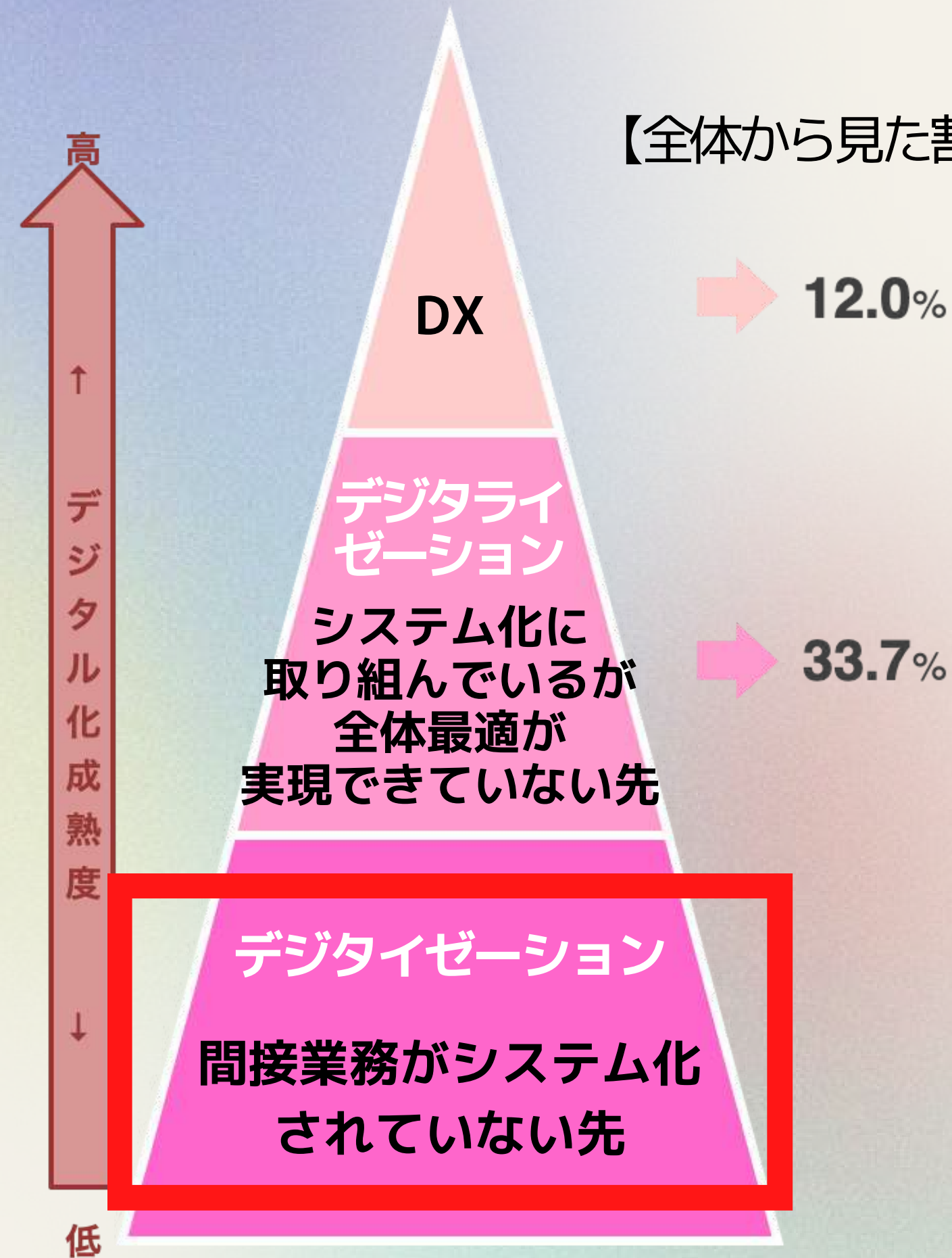
- 稼働後の運用状況を確認（業務として上手く稼働できているかモニタリング）



- 役職員向けに新たな業務の仕組について説明会を実施いたします。
- 事務フローや社内規則等について、運用が変更となる項目を説明いたします。
- 新たに導入するITツール等の操作方法を説明し、稼働時にフォローいたします。

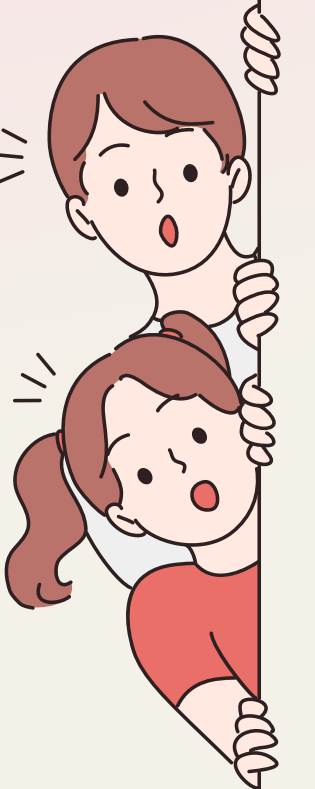
**十八親和銀行が
1,000社訪問して分かったこと**

DXとは程遠い現状…



左表の過半数(54.3%)を占めるデジタルイゼーションの層に対して主にクラウドサービスを活用した業務効率化支援を実施

54.3%



約 **1,000** 社訪問して分かったこと

3つの壁が存在

1

無関心の壁

2

保留の壁

3

他人事の壁

3つの壁を壊すことが難しい

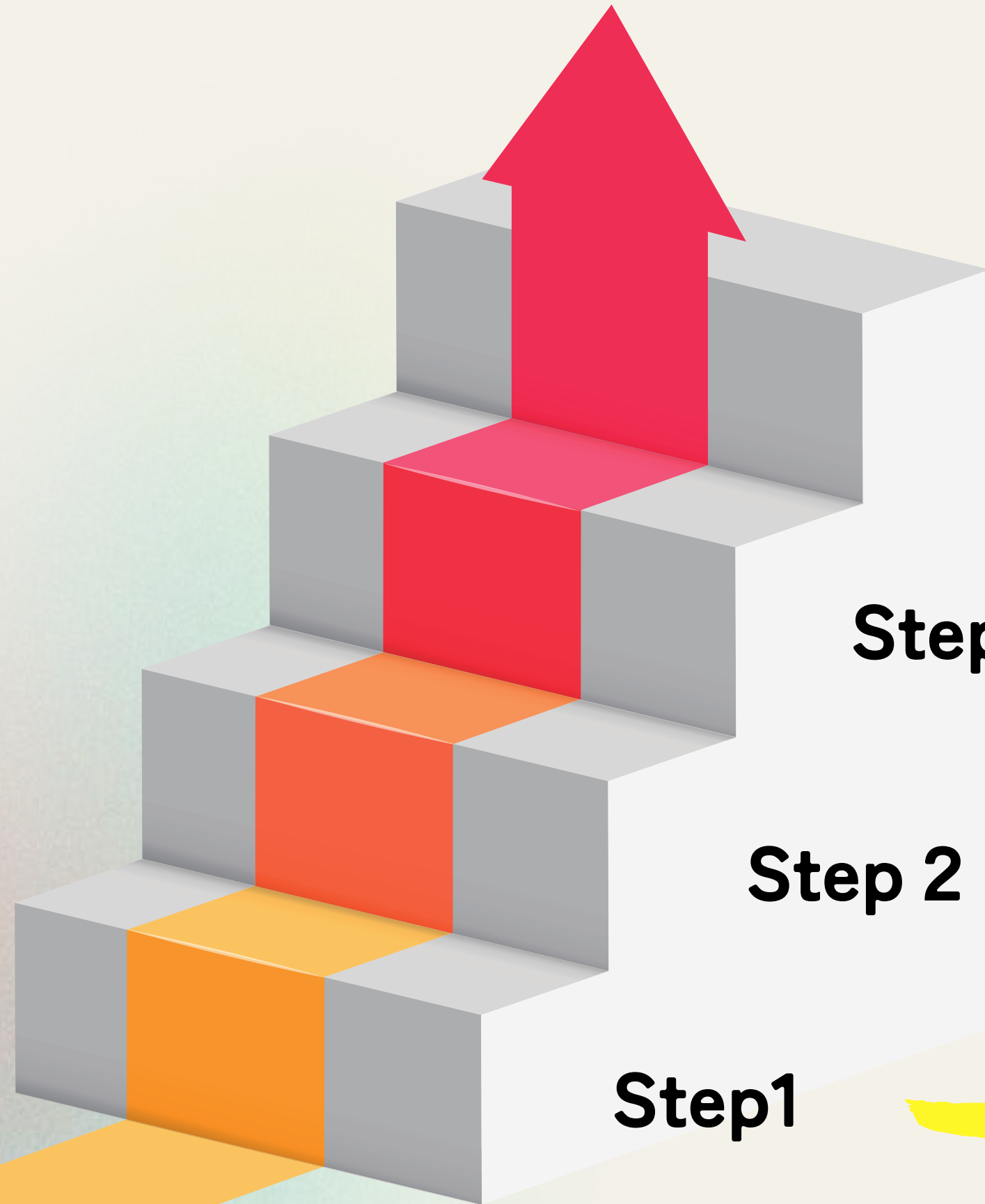
3つの壁を乗り越えて
進化し続けなければ…

選ばれない企業になってしまおう

最も強い者が生き残るのではなく、最も賢い者が生き残るのでもない。

唯一生き残るのは、**変化する者** である

進化し続けるためのステップ



Step 4 **スモールスタートで始める**

～小さな成功体験を蓄積～

Step 3 **解決すべき課題を決める**

～優先順位と費用対効果～

Step 2 **組織の課題・問題点を洗い出す**

～暗黙知から形式知へ～

Step 1 **ビジョンを明確にする**

～5年後・10年後のあるべき姿～

企業のIT投資額は...

売上高の1%

と言われている

例えば、売上高5億円の企業であれば...

年間500万円

そのうち7割は既存システムの維持費
残り3割は新規システム導入投資
※売上高5億円であれば年間150万円

クラウドサービスを利用すれば
さらに低コストで
業務効率化に
着手できる

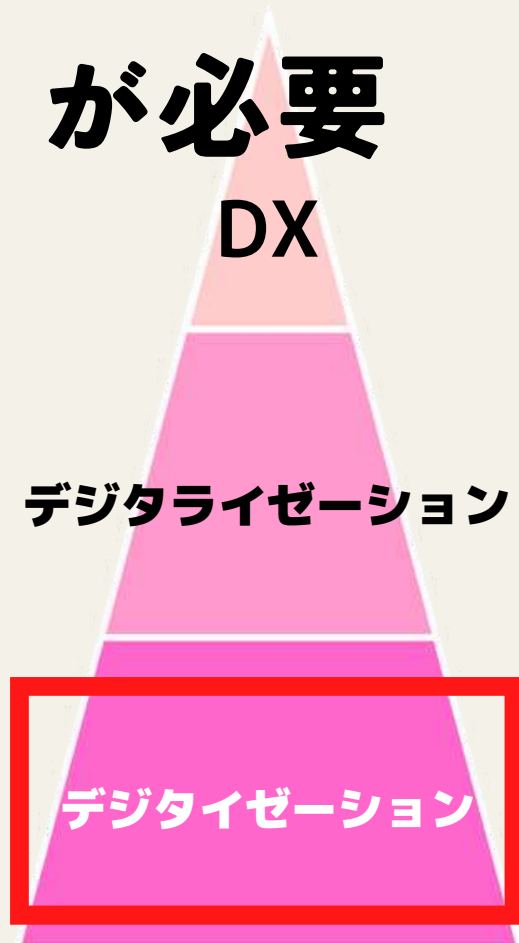
費用対効果はどのくらい？

費用対効果を正確に出したければ「業務の棚卸」が必要

数字に表れない効果もたくさんあり…

費用対効果を正確に把握することは難しい
時間をお金に換算できるかがポイント!!

デジタル化に対応できていない企業は
そもそも **マイナススタート**



追いつくための投資は不可欠

安価で便利なクラウドサービス
とはいえ…

導入・運用・社内浸透は**至難の業**！



忙しい



難しい



煩わしい

活用しましょう

伴走型支援

十八親和銀行のデジタル化支援

伴走型支援

プランニング

現状分析

- お客様の現状を共に整理し分析
- <例>
- ・ 業務フロー整理
 - ・ 業務内容整理
 - ・ 社内組織分析



課題抽出

- 経営者と現場担当者双方の目線における課題を第三者機関として抽出
- お客様の業務面での課題を抽出
- 課題の原因が何かを深掘りし、本質的な課題を発掘



計画策定

- 業務フローにおける目指す姿を定義
- 具体的な業務フローの改善案を策定
- 業務フローの改善に伴い、必要な解決策やITツールの選定および活用方法を策定



□ 代表者・ご担当者さまとご面談し、現状をヒアリング致します。

□ 業務に携わる実務担当者さまと面談し、業務内容や課題等をヒアリングいたします。

□ 業務に携わる様々な従業員さまと面談し、業務改善に向けた計画等の協議をいたします。

実行支援

導入サポート

運用サポート

運用状況確認

- ITツール導入等をサポート（申込手続きや初期設定フォローなど）
- 社内での稼働に向けた運用をサポート（従業員向け説明会など）
- 稼働後の運用状況を確認（業務として上手く稼働できているかモニタリング）



- 役職員向けに新たな業務の仕組について説明会を実施いたします。
- 事務フローや社内規則等について、運用が変更となる項目を説明いたします。
- 新たに導入するITツール等の操作方法を説明し、稼働時にフォローいたします。

地域連携

官民連携・異業種連携

中小企業のデジタル化 銀行だけではムリだ…

このペースだと**300年**かかる

デジタル化支援は地域で取り組むべき



銀行



自治体



商工会議所
商工会



システム会社
ベンダー

...そう うまくはいかなかった



自治体

**中小企業の実態が
把握できていない**

支援策のミスマッチ



**商工会議所
商工会**

**指導員のリテラシー
経験・人材不足**

支援方針に悩み



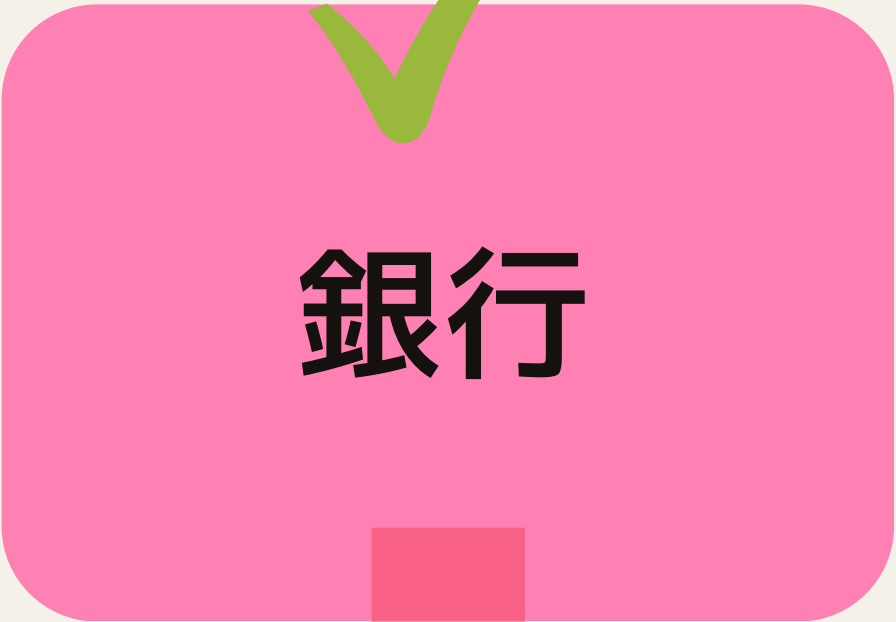
**システム会社
ベンダー**

**IT人材不足
営業力不足**

収益基盤を模索

地域で取り組むために...

中小企業のニーズ
求めているもの
制度設計から関与




ノウハウ提供
協業



A thick red arrow pointing downwards from the bank box to the chamber of commerce box.

商工会議所
商工会



A green checkmark above the text.

案件共有・協業



A thick red curved arrow pointing from the bank box towards the system company box.

システム会社
ベンダー



A green checkmark above the text.



事例

中小企業はなぜDXが必要なのか ～DXの進め方～

導入事例

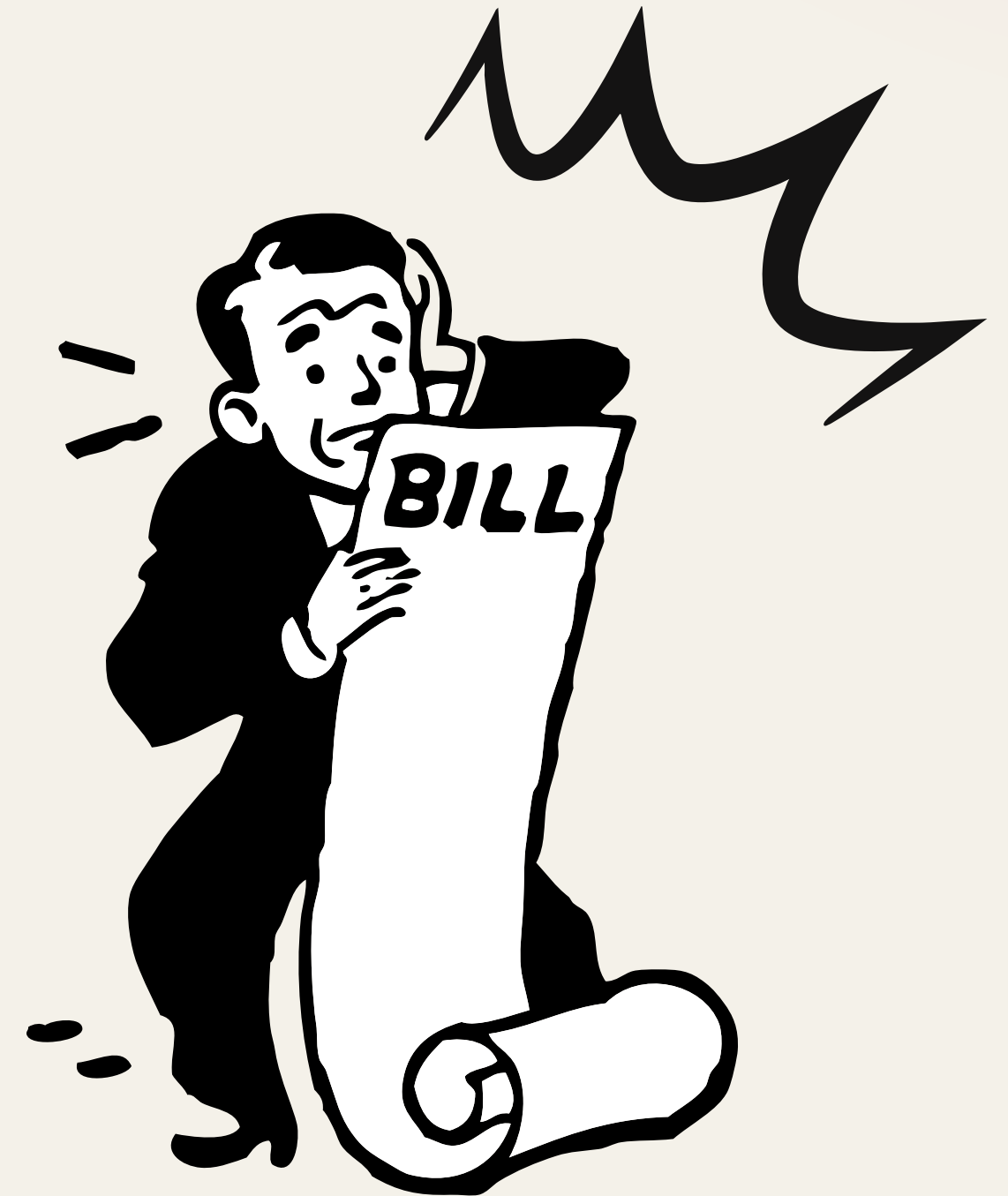
**業務効率化に全社一丸で取り組んだ結果
取引先と当行の業務時間削減に繋がった事例**

**社会福祉法人：長崎県内に複数拠点あり
（離島を含む）**

導入事例 抱えていた問題

01

デジタル化に関心の薄かった前理事長の方針により
業務がアナログ中心で行われていた



導入事例 抱えていた問題

02

事業規模拡大に伴い、事務員の業務負担が増加



この事務どうにかならないの？



また長崎に出張に行かないと…
もうカステラ食べ飽きたわ



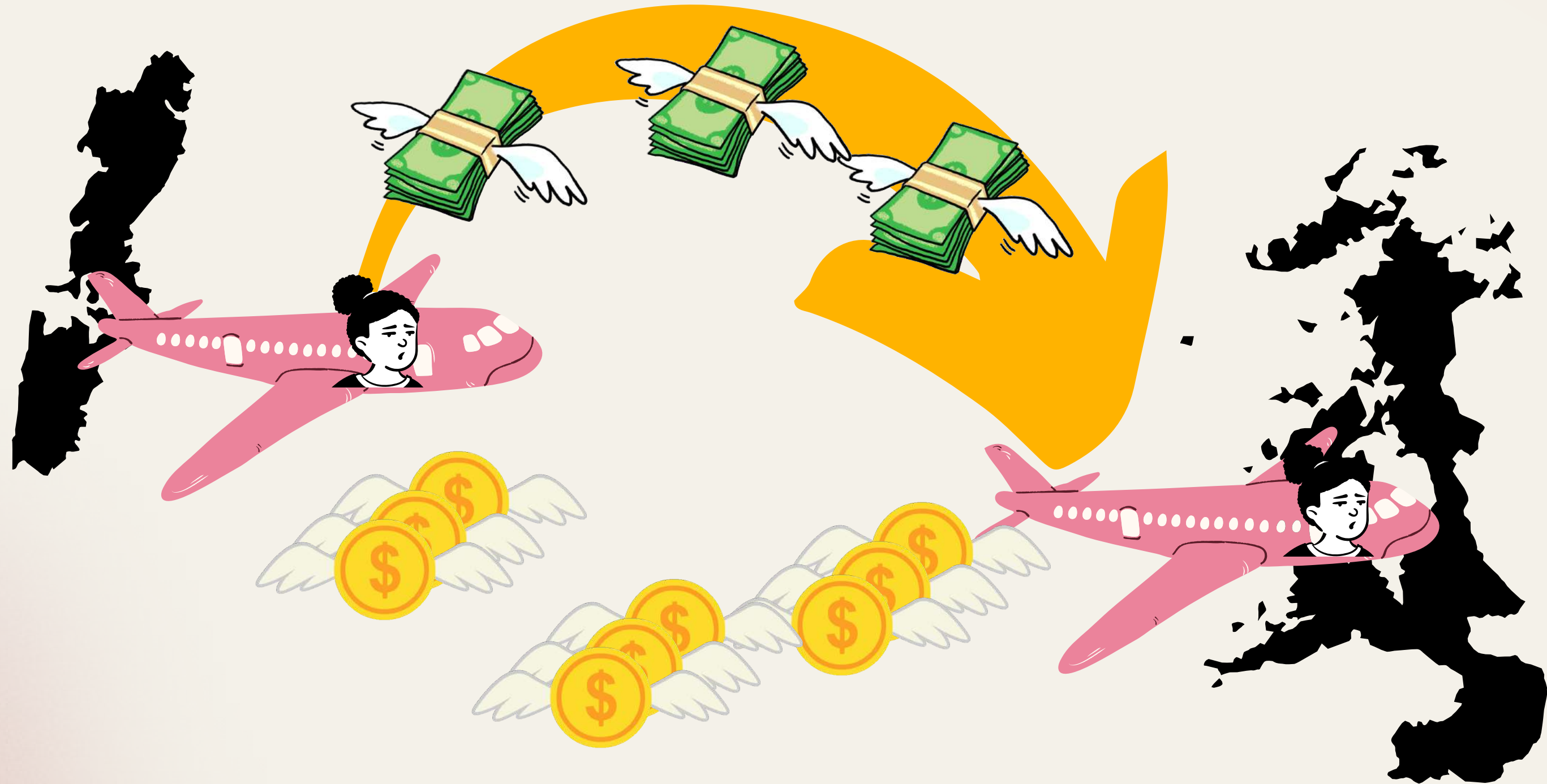
多分これスマホでもできる…
簡単な作業なはずなんだけど…

→従業員からは効率化を望む声も上がっていた

導入事例 抱えていた問題

03

月に一回 給与データ入力のために本社へ出張



導入事例 抱えていた問題

04

銀行窓口にも多くの帳票持込が行われており
店頭サービスGの処理時間が営業店の負担となっていた



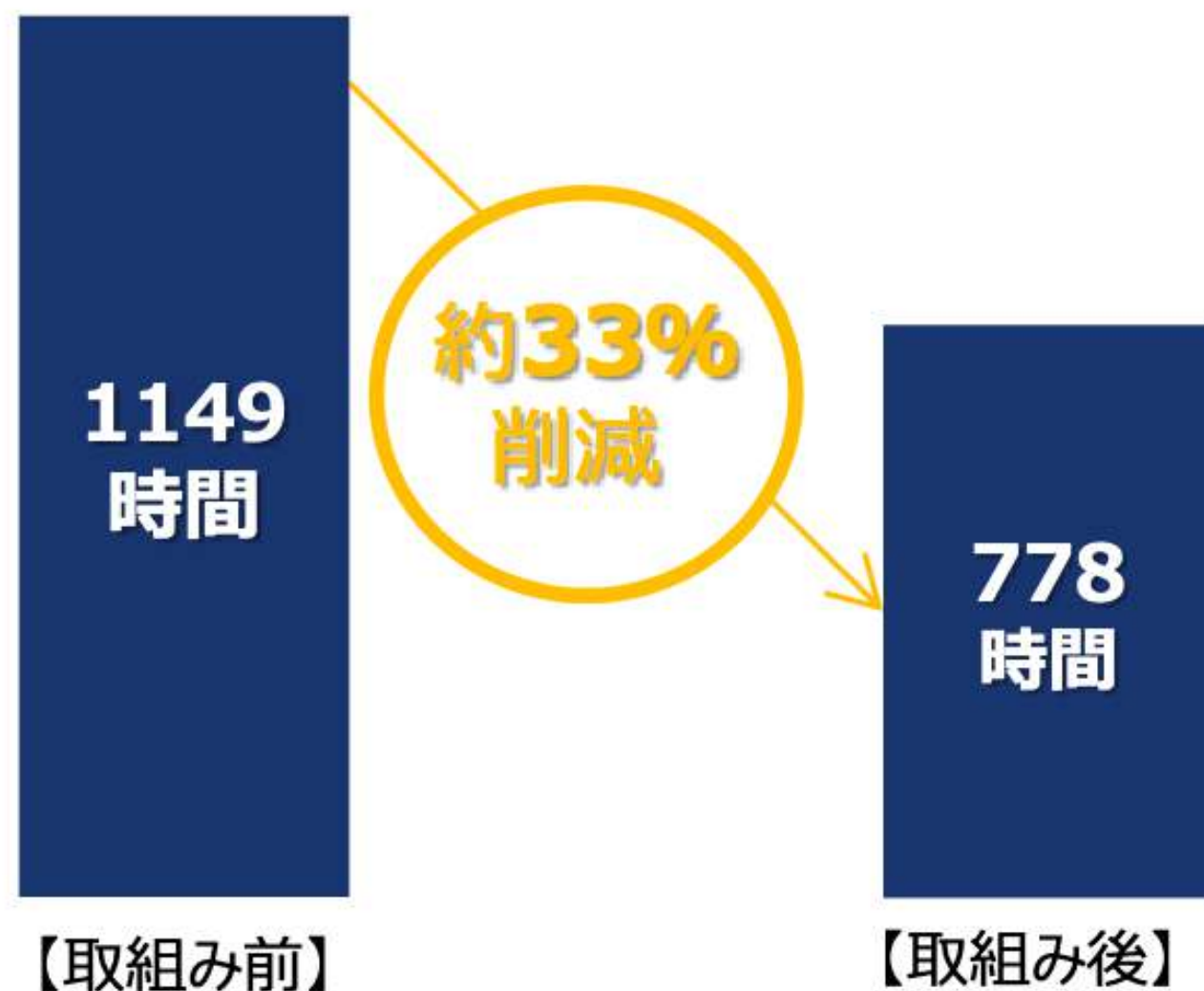
導入事例

業務フロー



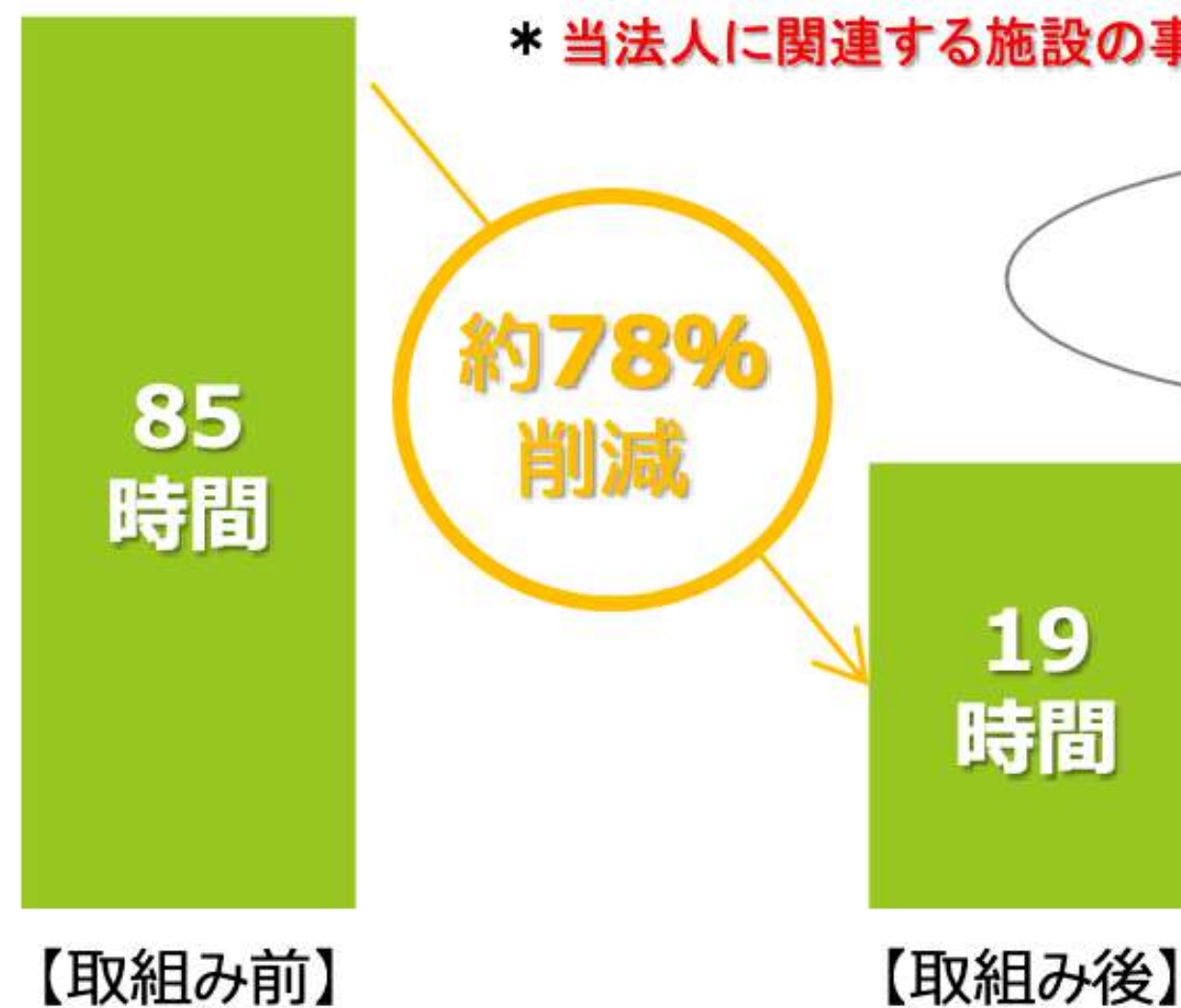
導入事例 具体的に言うと…

・対馬施設事務員の業務削減効果【年間】



・旭町支店店頭サービスGの業務削減効果【年間】

* 当法人に関連する施設の事務対応時間



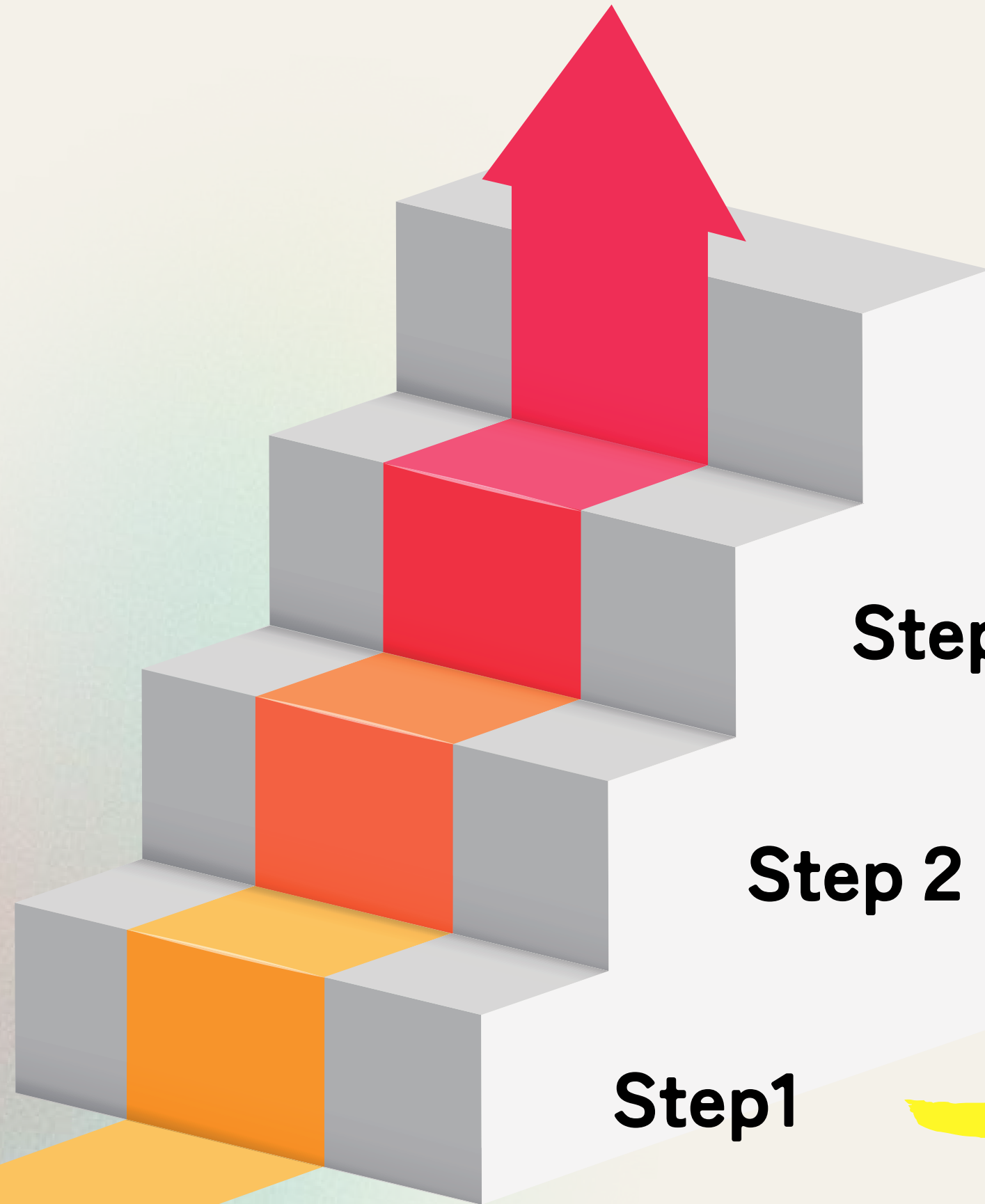
企業も銀行も
Win-Winだね！



まとめ

十八親和銀行のデジタル化支援 ～今後の展望～

進化し続けるためのステップ



Step 4 **スモールスタートで始める**

～小さな成功体験を蓄積～

Step 3 **解決すべき課題を決める**

～優先順位と費用対効果～

Step 2 **組織の課題・問題点を洗い出す**

～暗黙知から形式知へ～

Step 1 **ビジョンを明確にする**

～5年後・10年後のあるべき姿～

進化し続けるためのステップ

1度「デジタル化支援」しても
次のステップに進めない中小企業の現状

スタートで始める

経験を蓄積～

決める

期待効果～

Step 2 課題・問題点を洗い出す

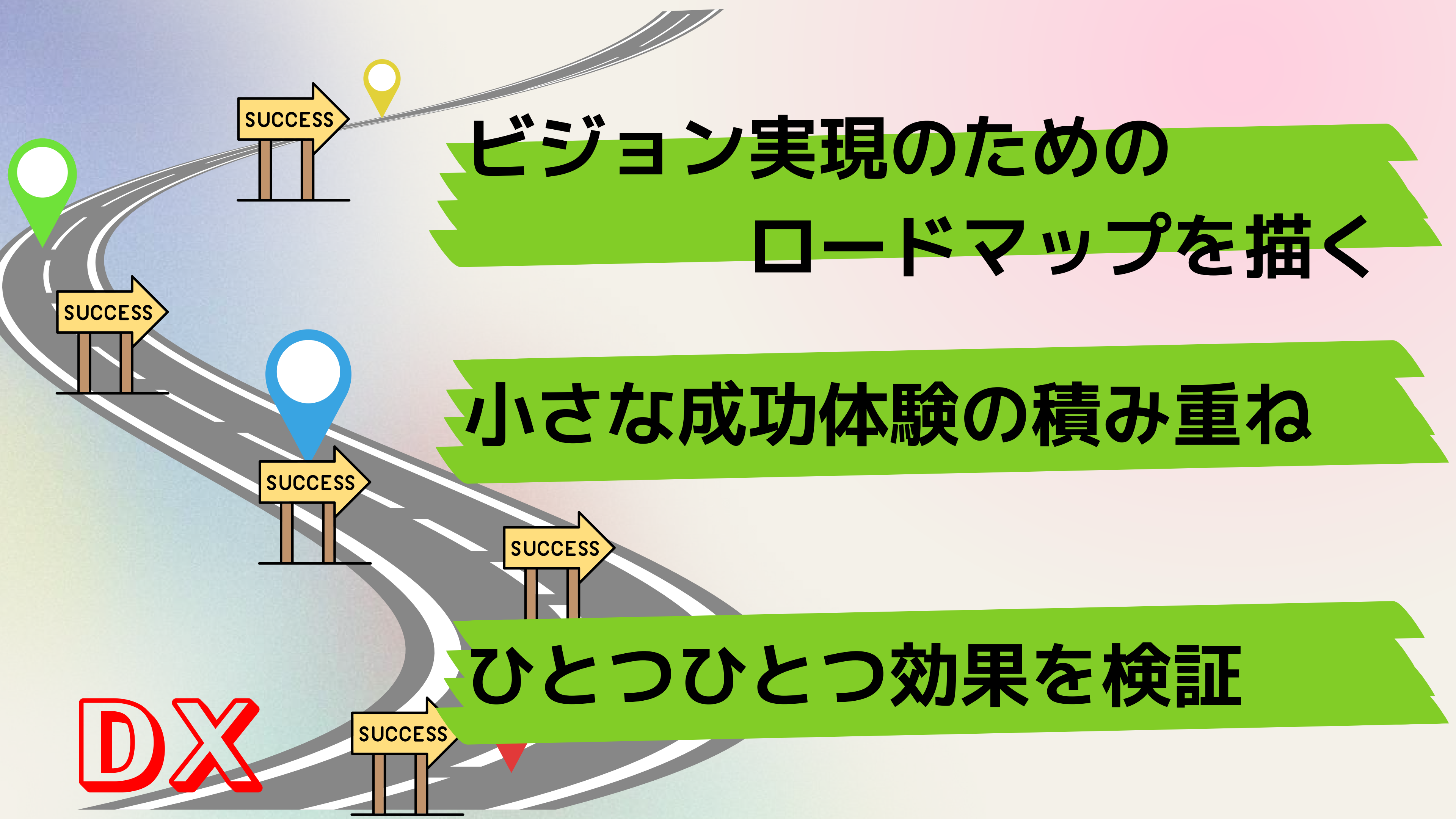
～暗黙知から形式知へ～

Step 1

ビジョンを明確にする

～5年後・10年後のあるべき姿～

中小企業が **自立的** に
デジタル化を進めるために必要なこと



**ビジョン実現のための
ロードマップを描く**

小さな成功体験の積み重ね

ひとつひとつ効果を検証

DX

SUCCESS

DX実現に向けて大事なことは

DX — D + D

まずデジタル抜きで考える

(できればノーデジタルで考える)

②

**② 次にアプリ・ツールで
ラクになるかも**

(長崎県庁 三上さんの名言)

十八親和銀行の「デジタル化支援」 地域とともに成長中！



ご清聴ありがとうございました

