

FFGにおける企業変革のためのDX戦略

2025.1.31

ふくおかフィナンシャルグループ

自己紹介

ふくおかフィナンシャルグループ
DX推進本部 本部長

藤井 雅博

1991年4月 福岡銀行入行

営業店勤務・3カ店

預金窓口・個人ローン・外国為替・法人担当

2000年7月 総合企画部

店舗ATM・経営計画・ALM・経営統合

2022年4月 DX推進本部



FFGのDXヒストリー

- 新領域は、iBankとみんなの銀行が出島でチャレンジ
- 銀行本体は2017年にデジタル戦略部新設、さらに踏み込むため2022年にDX推進本部設立



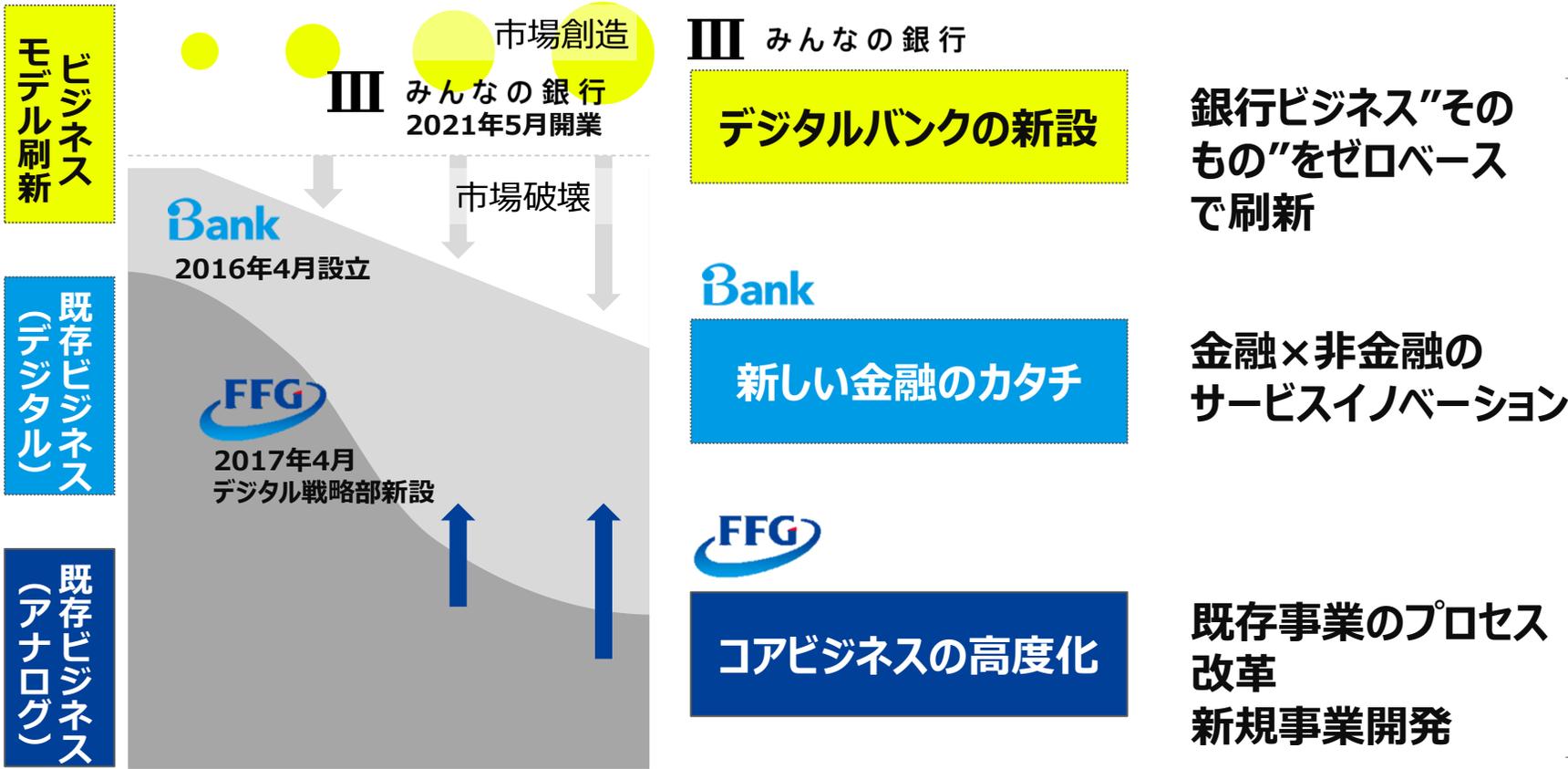
FFGのDX戦略 ～ 2wayアプローチ～

- 既存ビジネス（グループ銀行）の高度化とデジタルバンクの新設を並進する 2wayアプローチを採用

【第7次中期経営計画】

FFGのこれまでのデジタル戦略（DX実現に向けた2wayアプローチ）

既存事業変革の課題対応



【課題】
全社的なDXの取り組みには
至っていない

これまでに得られた経験を活用した
全社的なDX展開

- ① デジタルチャネルの展開
(顧客接点の高度化)
- ② 仕組み
(全体最適の追求)
- ③ カルチャー
(全員参加の追求)

デジタルチャネルを起点とした営業変革① 個人バンキングアプリ

 2023/7 リリース

 2023/10 リリース



アプリ利用者の増加 = 「お客さまの利便性向上」+ 「支店事務削減」の実現

● お客様の利便性向上

- 残高照会、取引明細、振込、投信等の基本機能
- 住所変更等の諸届
- 引き落としの事前通知
- 徹底的に拘ったUI/UX

● 支店事務効率化

- 窓口事務のデジタルシフト

+500項目 Release/y

+20回 Update/y

(FY2023)

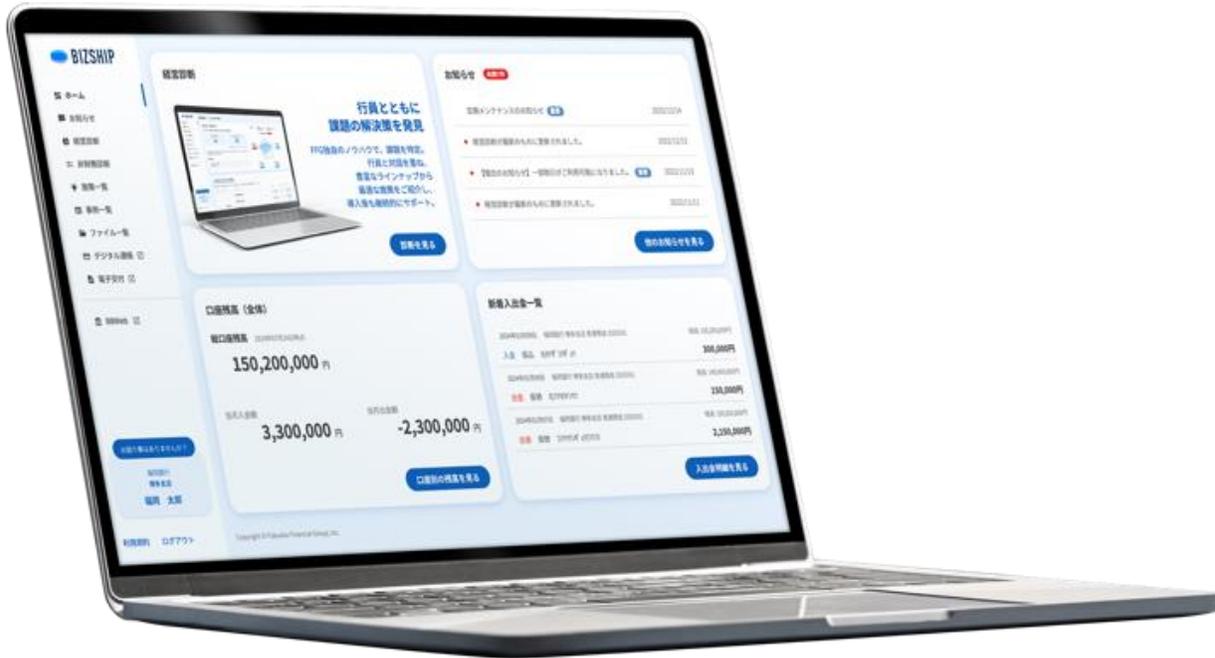
デジタルチャネルを起点とした営業変革② 事業者ポータル「BIZSHIP」

- 法人のお客さま向けデジタルチャネルとして、「BIZSHIP」をリリース。

 **BIZSHIP** 2023/10 リリース

営業行員の力だけでは十分な
対応が難しかったお客様へ
デジタルを活用してリーチ

経営課題の解決を支援



● 経営診断

- 財務起点と 非財務起点(経営カテゴリー診断)で
経営課題仮説を導出、課題解決サービスを一通り提供

● デジタル通帳

- 他行を含めた残高・入出金明細

● オンライン手続

- ファイル授受、帳票発行(インボイス発行)など

● 補助金診断

- 申請可能な補助金をサジェスト

● 株価算定

- 事業承継検討に向けた株価算定

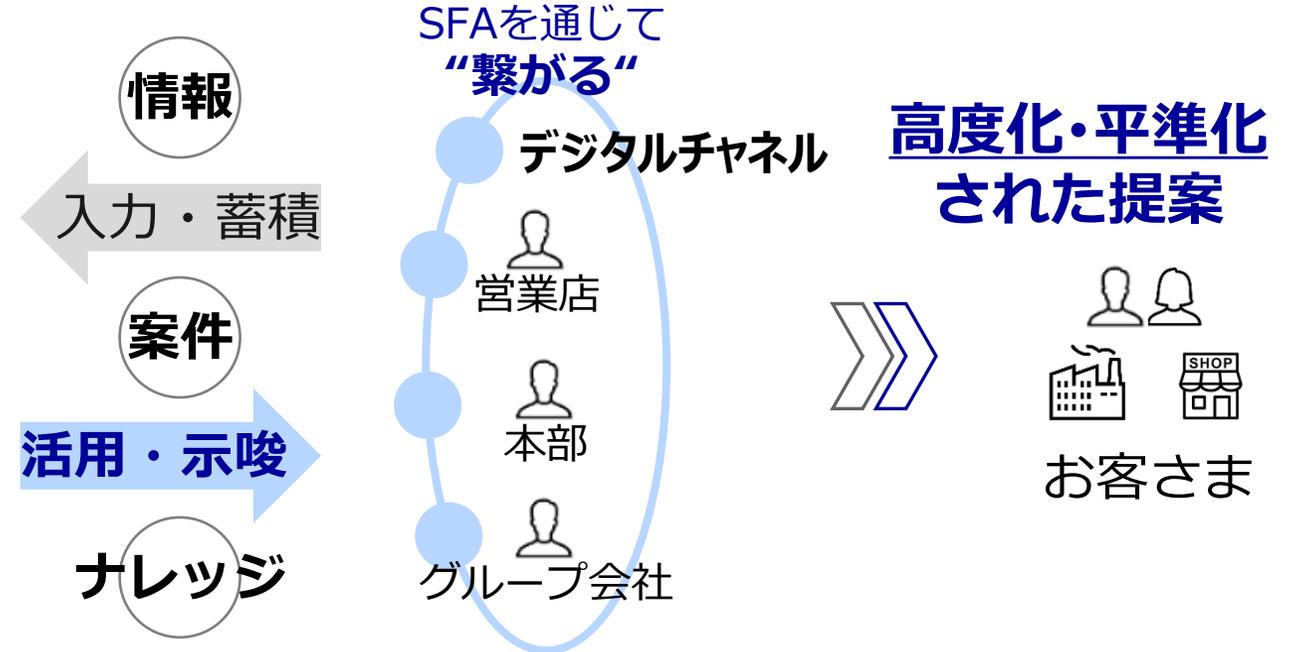
● (予定)コミュニケーション機能 など

- チャット、Web面談申込

デジタルチャネルを起点とした営業変革③ 営業支援システム（SFA）

- “差別化された営業の実現”を目的とし、SFA（営業支援システム）を導入。

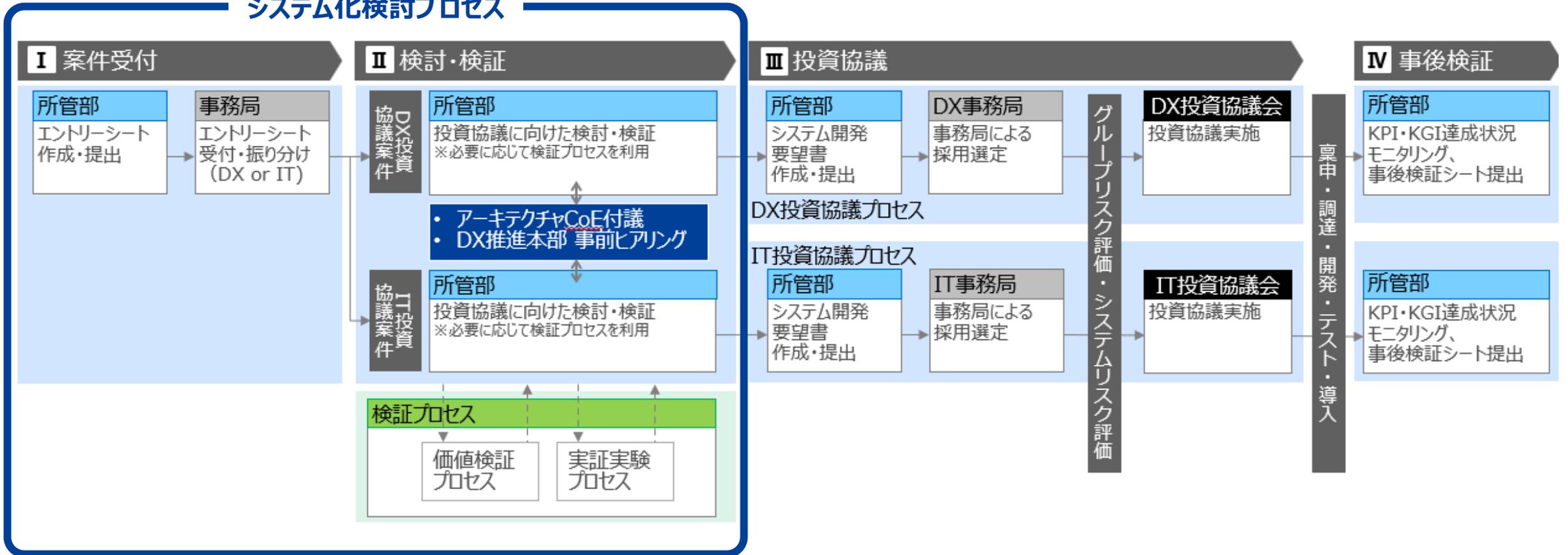
情報・ナレッジ・機能を集約し、データドリブンなグループ一体営業を実現、
お客さまへの高度化・平準化された提供価値に繋げる



全体最適追求の仕組み① システム化検討プロセス

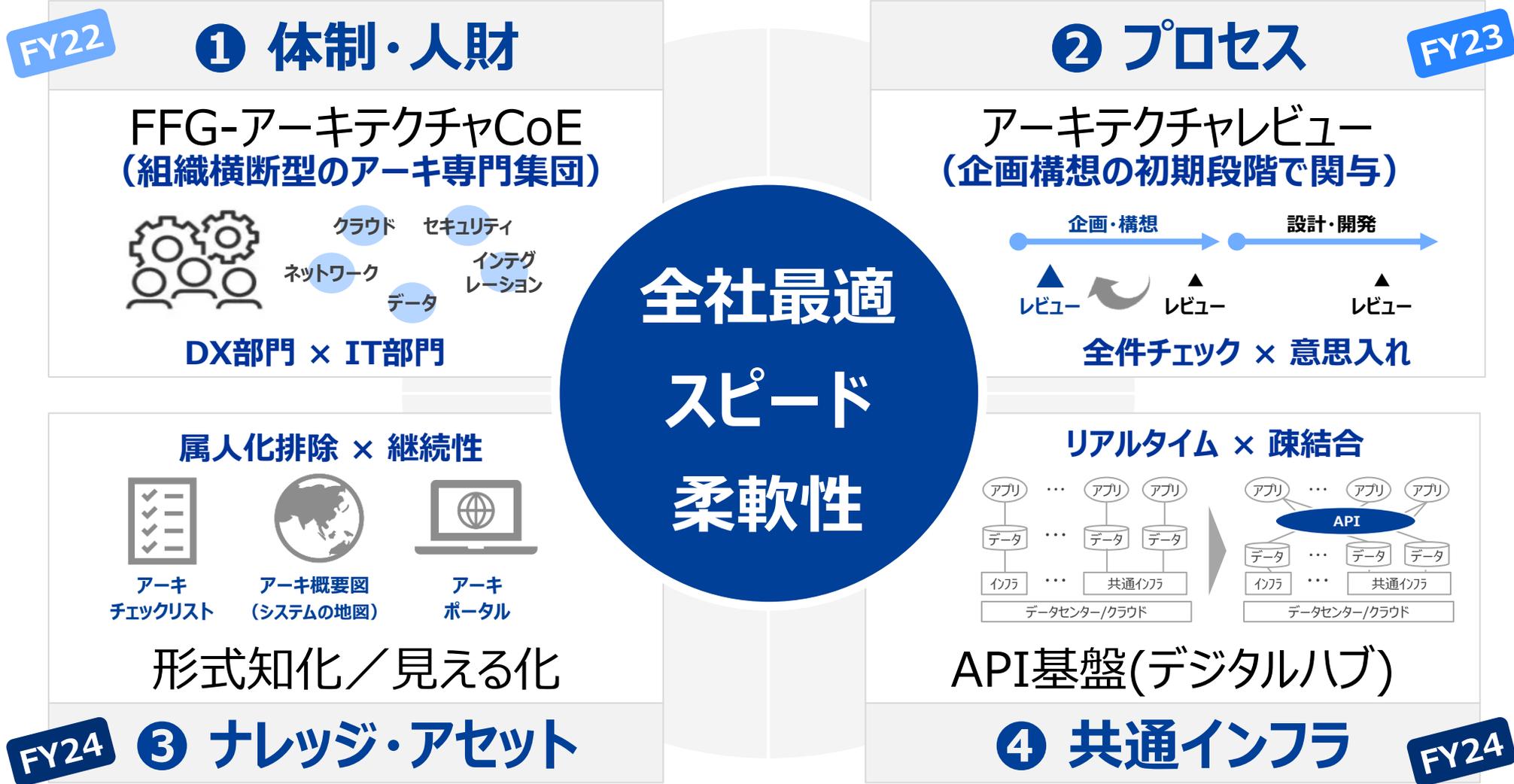
- 事務局伴走型で顧客の価値検証に徹底的に拘るプロセスを制定。企画段階からシステム視点も踏まえた検討を推進。

システム化検討プロセス



全体最適追求の仕組み② アーキテクチャCoE

●ビジネス戦略を支える全体最適なシステムアーキテクチャを目指して、「アーキテクチャCoE」を設立

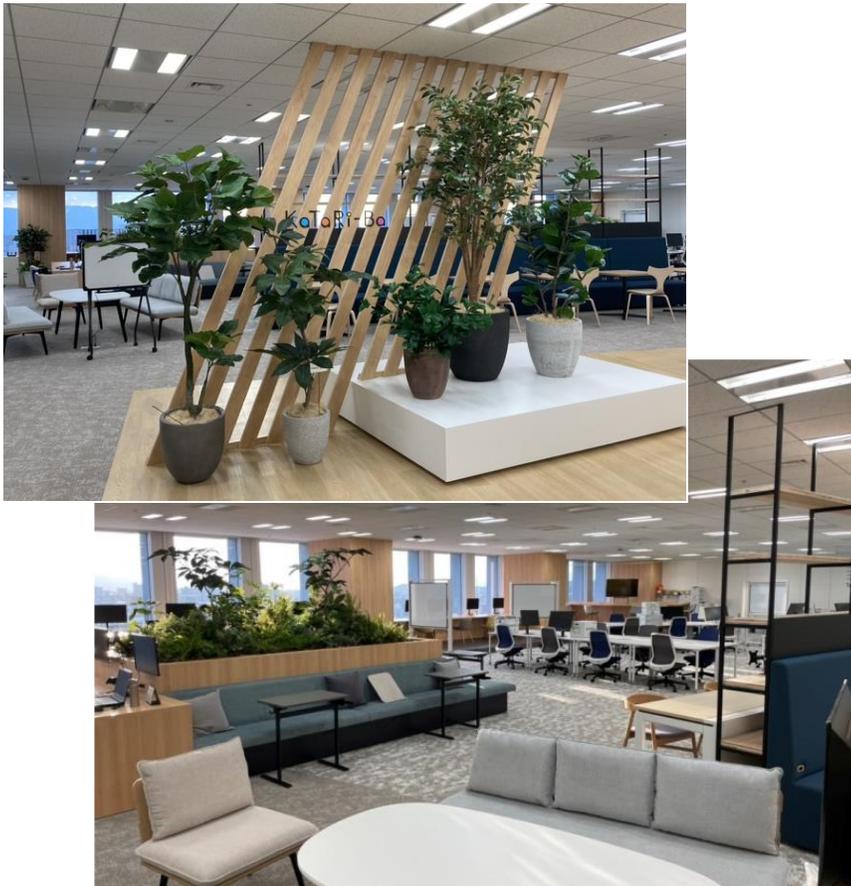


全社最適
スピード
柔軟性

カルチャー（全員参加の追求）① オフィス環境・全社運動・教育

- 社内外のメンバーがオープンに共創するためのスペースを工夫するとともに、デジタルツールの活用を広げるための本部・営業店一体施策や、全社員のデジタルリテラシー教育プログラムを導入。

■ 共創スペース「KATARI-BA」



営業店サポーター制度



実践ワークショップ研修



全従業員向けDXリテラシー教育

- 関連会社含めた全従業員9,000名を対象にe-learningを導入。
- '全員参加型で誰一人取り残さないDX'をコンセプトに全社運動を展開。

カルチャー（全員参加の追求）② 全社交流の仕掛け

- フラットで風通しの良い組織風土醸成のため、社内コミュニケーションを促進する「社内SNS」を開始。趣味や仕事、イベントなど複数のコミュニティが立ち上がり、インタラクティブに交流。
- また、多様な働き方、個人の能力開発などを目的とした「社内兼業」も開始。

社内SNS



- 所属銀行、営業店、本部など職場、役職の壁を超えて、インタラクティブに交流。

社内兼業

社内兼業

- 自身の業務は継続したまま、興味のあるプロジェクトに関わり経験値をつめる制度
- やるべき仕事とやりたい仕事の両立ができる制度
- キャリア形成を目的としたひとつの選択肢

背景

・キャリアを考えるうえで、経験値は大きく関係するが、自身のやりたいことや可能性（適正）を試す（業務として実践する）機会が少ない。従って、具体的な

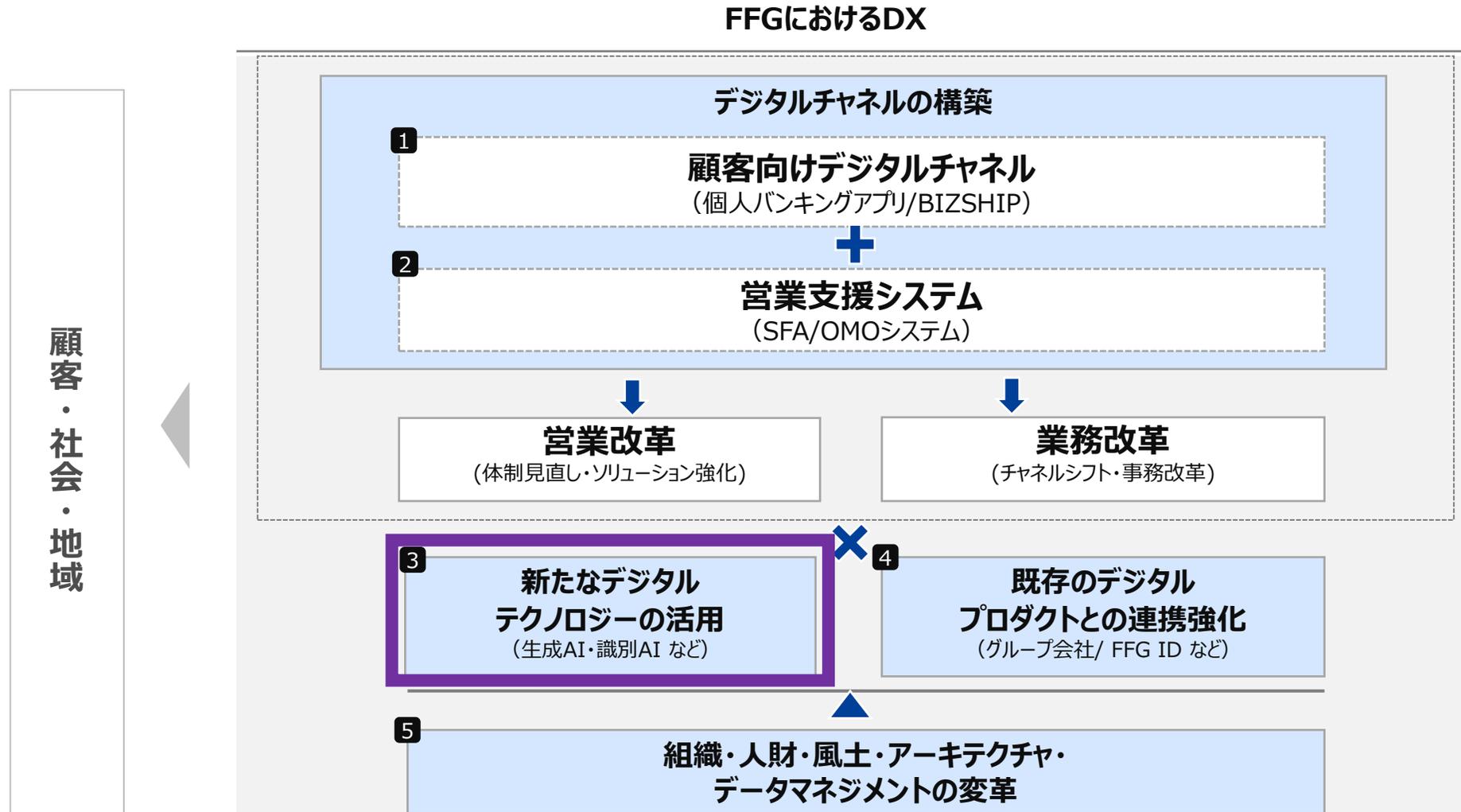
目



- 営業店の行員が週1回程度、本部業務に携わる。

AI活用① DXにおけるAI活用の位置づけ

- AI活用は、デジタルチャネルの構築を起点とした営業改革と業務改革を加速させる起爆剤と位置づけ。



AI活用② Small Winとプロセス変革

- 短期的にはSmall Winで効果を実感しながら、中長期的にはAI起点で業務、ビジネスの見直しを実施し、プロセス変革を実現。

短期

Small Win

- 既存業務の一部をAIで代替
- AIのポテンシャルを実感

融資稟議書AI

取引記録簿AI

FAQ AIチャットボット

中長期

プロセス変革

- 既存業務をAI起点で抜本的に変革

AI起点の融資プロセス

AI起点の資産運用ビジネス

AI起点の本部企画業務

内製
+
パートナー

AI活用③ Small Win

- 複数ユースケースを同時進行で対応。自社内製開発、外部ベンダー開発、Saas利用など用途やリリース時間に合わせて幅広く対応。

News Release

福岡銀行
〒810-8693 福岡市中央区大手門1-8-3
https://www.fukuokabank.co.jp

2024年11月28日

融資業務プロセスにおける生成AIの活用について ～ 稟議意見書AI補助サポートシステムの導入 ～

株式会社福岡銀行（取締役頭取 五島 久）は、行内融資業務における“稟議書意見欄の作成”に関し、生成AIを活用したサポートシステムを全営業店向けに導入しましたので、下記の通りお知らせします。

本件は内製開発体制にて検討を進めてきたものであり、一部の営業店における試行や、繰り返した結果、十分な業務削減効果が確認できたため、全営業店への展開に至りました。

本取組による融資業務の効率化を通じて、行員の業務生産性を高めることで、多様なお客様の経営課題やニーズをより深く理解するための時間を創出します。

また、本取組を起点に融資業務プロセス全体におけるAI活用の検討を進め、お客様の事業課題と一緒に解決する“事業パートナー”として、本業支援の強化やコンサルティング営業の高度化につなげていきます。

今後も、AI技術等のテクノロジーを活用した企業変革を進め、お客さまへの新たな価値を提供するなかで、地域経済発展への貢献と企業価値の向上の好循環サイクルを実現し、持続可能な地域社会実現に貢献してまいります。

融資稟議書AI

取引記録簿AI

AIヘルプデスク

日誌AI

プログラミングコード生成AI

保険NBA生成AI

年末調整AI

AIユーモータル ☆ フォローしていません

Guide	AIユーモ 利用ガイド	プロンプト集	Viva Engage "AIユーモ Viva"
	生成 AI の 利用ガイドライン	お問い合わせ	

FFGの内製化① これまでの課題

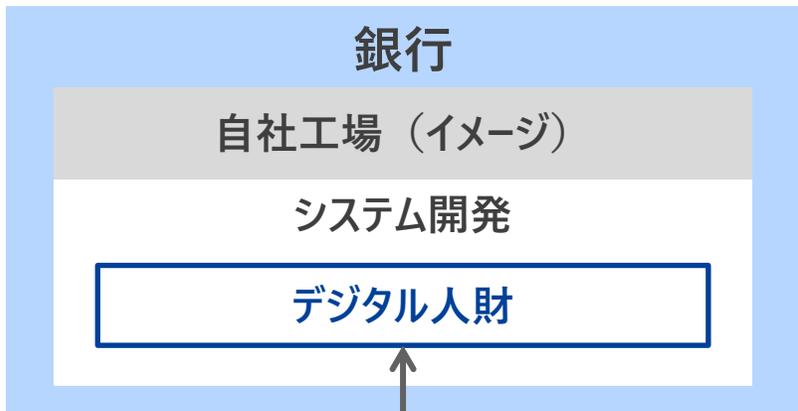
- 企業戦略にデジタルが前提となる中で、システムの肥大化・統制の問題、コスト増、提供価値に課題感あり。



FFGの内製化② 今後のチャレンジ

- 内製化こそ差別化の源泉。提供価値の最大化にチャレンジ。

これから



当初はIBMと共創。将来的には内製化率を向上させ自立



- DX推進本部・IT統括部・FCS間でも人財を循環し、デジタル人財の基盤を拡充

内製の効果

差別化・競争力

- 顧客ニーズ、デジタル技術の変化に即応した商品・サービス提供

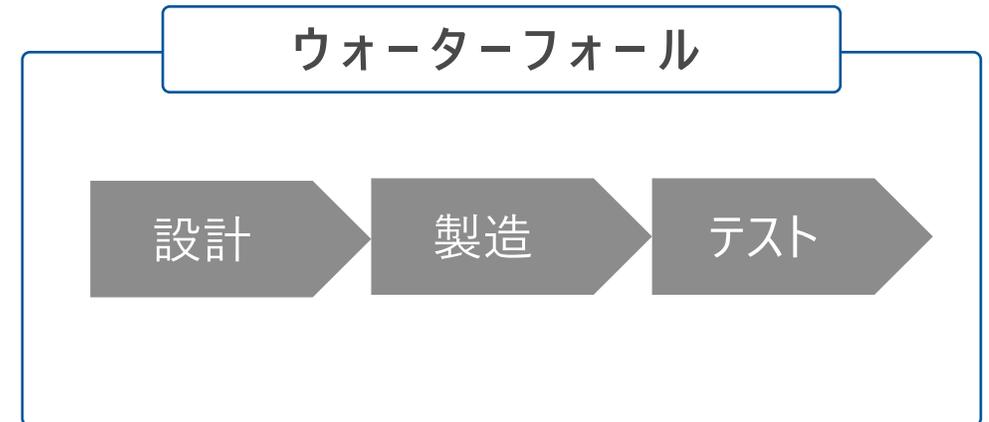
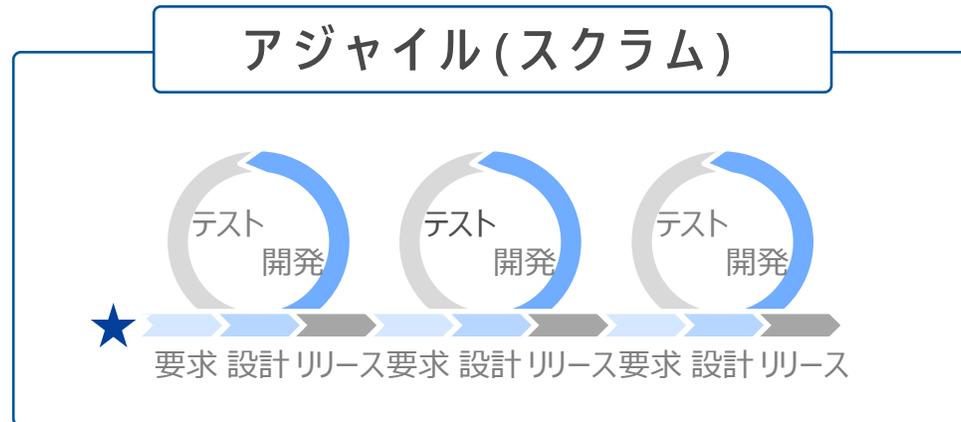
コスト削減

- 中長期的にはシステム外注コスト削減 (一時的にデジタル人財確保、育成のコストはかかる)

価値あるものをできる限り早く・安く提供したい

FFGの内製化③ 開発手法

- ビジネスはアジャイルに取り組みながら、開発手法は目的に応じて使い分け。目的はあくまでも、「価値あるものを早く、安く提供すること」。



- Webシステム、アプリ
- チーム人数を固定
- 1-2Wスプリントで開発
- 探索的な機能拡充

- 与信モデル
- 要件やスケジュールが明確
- ボリュームによりリソース分配

将来像 – 圧倒的な顧客体験の実現に向けて–

