

ケースで学ぶ

金融機関のDX推進事例

ここでは、DXを推進する金融機関を3事例取り上げ、システム導入の経緯と効果についてレポートします。

CASE 1

広島銀行

「僚店サポート」の仕組みを構築し
営業店の事務作業を平準化

繁忙店で受け付けた帳票をデータベースで共有し他の営業店に処理を依頼する「僚店サポート」の仕組みで事務作業の平準化を開始した取組みを紹介します。



地

域とのリレーションシップをさらに深めるために、専用アプリの高度化やキャッシュレスへの対応、RPAの活用など幅広くDXを推進する広島銀行。本稿では、その中でも富士通株式会社（以下、富士通）の後方事務集中化ソリューション「Back Office Connector」（以下、バックオフィスコネクタ）の導入により、営業店業務の平準化を図る「僚店サポート」の取組みについてレポートする。

そもそも広島銀行では、約2年前から個々の営業店だけで目標達成を目指すという考え方を脱却し、エリア内の営業店が協

力体制を構築して目標達成を目指すという文化の醸成に注力している。その背景について、事務統括部の植田陽一事務統括課長は以下のように話す。

「弊行では、地域のお客様との絆を強めていくために、支店単位ではなくエリア、ひいては銀行全体でお客様のために何ができるかを営業店同士がサポートし合って考えていくことに注力しています。近年では、支店単位での業績評価の廃止をはじめ、好事例の共有、行内セミナーの共同開催など、エリア内店舗のコミュニケーションが活発に行われており、そうした活動の蓄積が僚店サポートの原点と言えると思います」

店舗の繁忙状況に差があり
平準化できないか模索

僚店サポートの仕組みが開始されたのは2021年頃。そのきっかけとなったのは、営業店から挙げられた、「教育資金贈