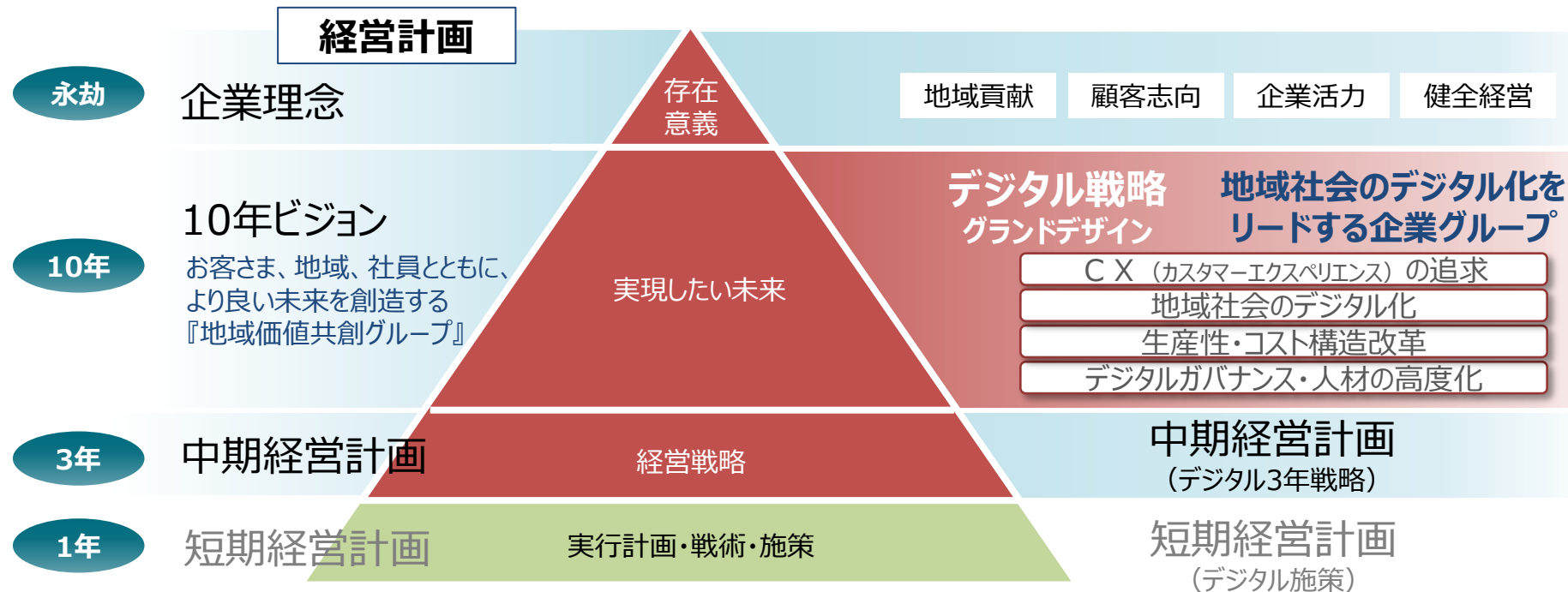


鹿児島銀行デジタル戦略

株式会社鹿児島銀行
2025年6月

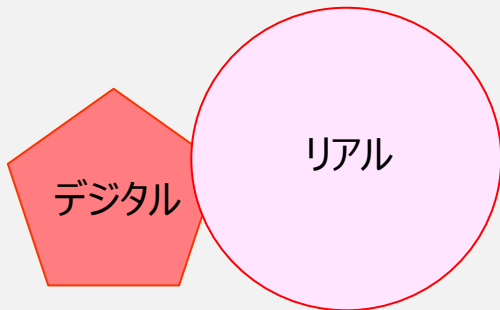
1. 鹿児島銀行のデジタル戦略 ～戦略体系



＜デジタル戦略グランドデザインの基本的な考え方＞
デジタル社会の未来像 (Digital) に向けた 当行の変革 (Transformation)
を実現するための戦略を描く

2. デジタル社会の未来像① ～デジタルの役割

これまで

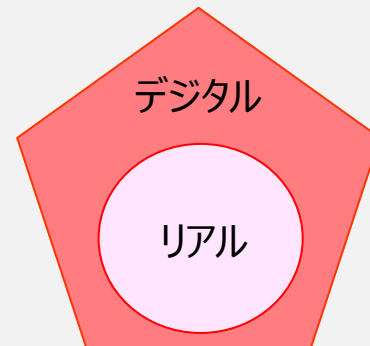


デジタル リアルの補完

リアル メイン

- ✓ リアル社会での対面接点が主体
- ✓ デジタルは「非対面チャネル」として対面の補完をするもの
- ✓ リアル戦略とデジタル戦略は別もの

これから (デジタル時代)



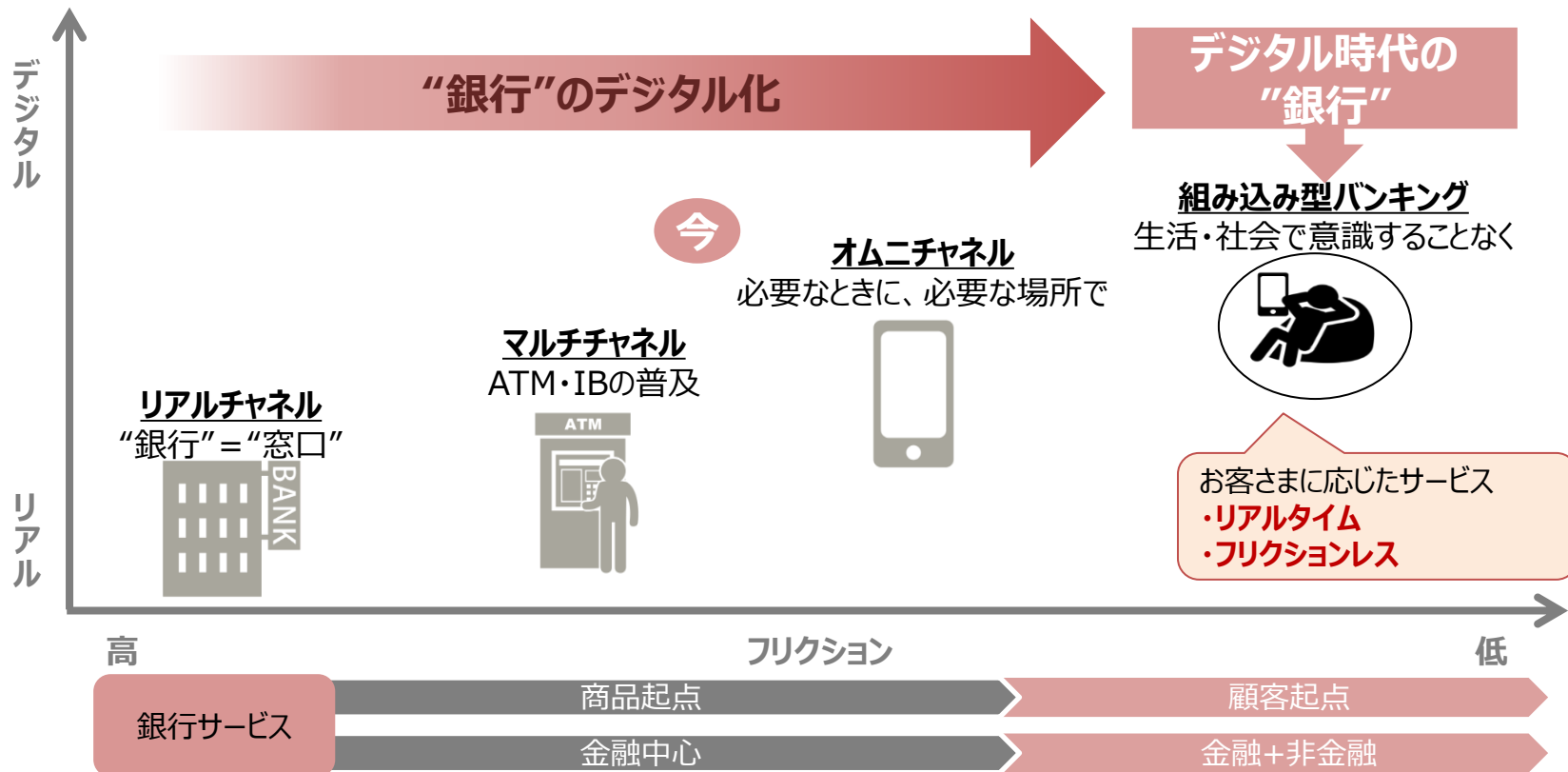
デジタル 常にお客さまと接点がある

リアル 差別化チャネルの1つ

- ✓ リアル社会での行動も全てデジタル世界の一部となる
- ✓ お客さまとは常にデジタルでつながっている
- ✓ 「オフラインが存在しない状態」を前提としたビジネス展開

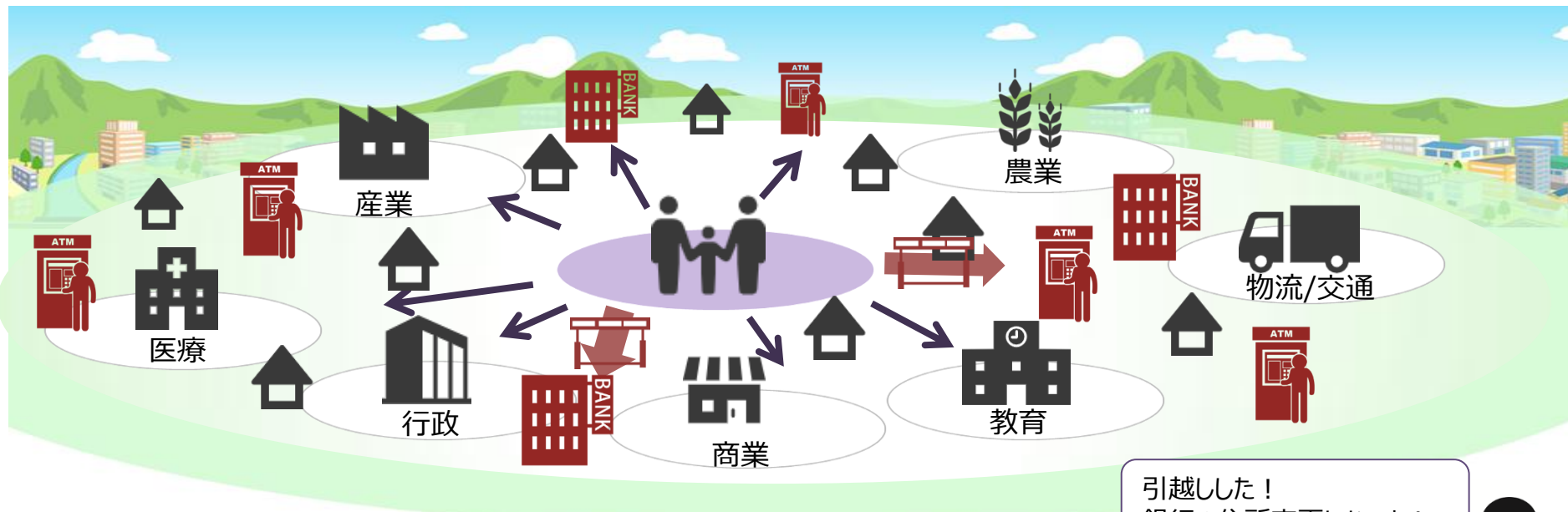
2. デジタル社会の未来像② ～銀行の変遷

- ✓ 現在：店舗中心型の技能のデジタルを推進
- ✓ 将来：生活・人生、経済・社会活動の中に銀行機能が浸透



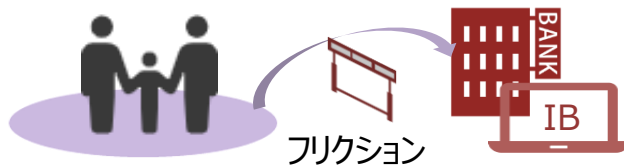
2. デジタル社会の未来像③ ～現在の銀行イメージ

- ✓ リアル・デジタル共に、お客さまにとって“金融サービス”は利用しに行くもの
- ✓ 対面取引・現金取引が主体のため、店舗とATMは欠かせない



「銀行」= “利用しに行く”もの

フリクション



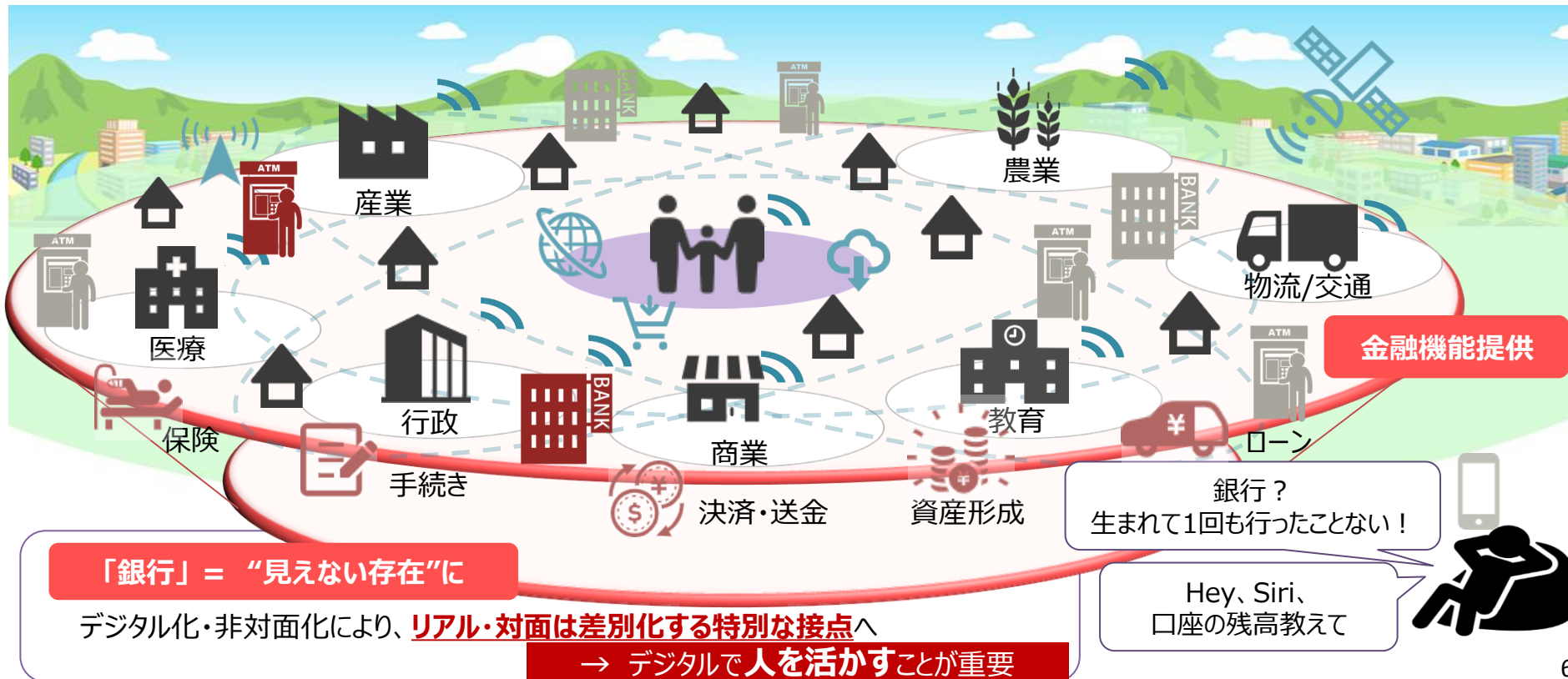
引越した！
銀行の住所変更しないと！

I Bで口座残高
確認しよう



2. デジタル社会の未来像④ ～将来の銀行イメージ

- ✓ 銀行は“社会の裏側から金融機能を提供する存在”となり、お客さまから“見えない存在”に
- ✓ キャッシュレス浸透・チャネルの多様化によりATMや店舗は減少、**人の重要性が高まる**



3. デジタル戦略グランドデザイン（10年戦略）

骨子 ✓ 10年ビジョンに向けた基本戦略および戦略ごとの目指す姿を体系化（2021年度策定）

10年
ビジョン

お客さま、地域、社員とともに、より良い未来を創造する『地域価値共創グループ』への進化

目指す姿

地域社会のデジタル化をリードする企業グループ

必要な変革

変化に対応できる組織へ
～デジタルで人を活かす～

10年戦略

C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

地域社会のデジタル化

生産性・コスト構造改革

デジタルガバナンス・人材の高度化

目指す姿

全てのお客さまに選ばれる銀行

地域振興プラットフォームの確立

徹底した事務ゼロ・現物ゼロ

変革に対応できるシステム・人材

4つの
基本戦略

2021年度

第8次中計期間
(2021～2023)

生産性・コスト構造改革

第9次中計期間
(2024～2026)

2032年度

地域社会のデジタル化

C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

デジタルガバナンス・人材の高度化

重点取組
時期イメージ

4. 第9次中期経営計画期間の重点取り組み①

第8次中期経営計画

基本戦略

- 新たな体験・サービスの提供
(非対面推進・地域DX)
- プロセス改革による生産性向上
(事務改革・ITインフラ・DX人材)

成果

- ・窓口事務効率化や営業効率化の実現
- ・非対面チャネル利用者数の増加
- ・自治体などとの連携による地域DXに向けた取り組み開始
- ・デジタル基盤整備やDX人材認定制度新設による社内人材育成

課題

- ・ペーパーレスから事務レスへの発展
- ・非対面で利用可能なサービス・機能の拡充
- ・自治体、地域企業のデジタル化支援は道半ば
- ・生成系AI等をDXに活用できる“データ活用人材”育成

第9次中期経営計画

来店不要で、実店舗と同等の手続き
ができる“非対面チャネル”へ

地域企業、自治体の課題解決に向けた
“デジタル化支援”強化へ

来店されたお客さまが、自ら手続きを
完了できる“セルフ完結店舗”へ

生成AI等をDXに活用できる
“データ活用人材”育成強化へ

スピード感をもってDXを進める行内体制へ
2024年4月「デジタル統括部」新設

第10次中期経営計画（2027年度）～

目指す姿

地域社会のデジタル化をリードする
企業グループ

- 全てのお客さまに選ばれる銀行
- 地域振興プラットフォームの確立
- 徹底した事務ゼロ・現物ゼロ
- 変革に対応できるシステム・人材

4. 第9次中期経営計画期間の重点取り組み②

グランドデザインに基づく「C Xの追求」の実現、「地域社会のデジタル化」の本格化

C Xの追求

地域社会のデジタル化

新たな顧客体験の創出
タッチポイントの強化・変革

New

スマホバンキングアプリの提供

企業・自治体向け支援の強化

New

法人ポータル提供

New

窓口手続きのセルフ完結化

課題解決力の強化

データ利活用の高度化によるパーソナライズ提案の実践

グループ総合力の発揮

デジタルガバナンス・人材の高度化

インフラのモダナイズ・最適化

システムの効率化追求

DX人材の最適化

2021年度

生産性・コスト構造改革

第9次中計期間
(2024~2026)

2032年度

地域社会のデジタル化

C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

デジタルガバナンス・人材の高度化

重点取組
時期イメージ

5-1. デジタル戦略の柱 ～C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

戦略の柱

C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

- ・お客さまが、来店不要で実店舗と同等の手続きを可能とする新サービス基盤を提供し、お客さま接点拡大・利便性向上を目指す。
- ・各チャネル連携とデータ活用、分析によりお客さまをよく知り、お客さま一人ひとりにとって最適な提案を実践し、お客さま満足度の向上を目指す。

新たな顧客体験の創出

スマホバンキングアプリ

アプリひとつで銀行取引完結

法人ポータルサイト

オンラインで各種手続き完結

来店不要で、実店舗と同等の手続きを可能に

P a y どん

キャッシュレス化促進



マルチバンク化の加速により
地域の決済アプリへ

決済や融資などの銀行機能を、お客さまのサービスでも利用可能に
⇒「BaaS」（Banking-as-a-Service）や「組込型金融」（Embedded Finance）など、新たなサービスの提供を検討

主要KPI デジタルチャネル（※1）の利用者数：50万先

※1：デジタルチャネル：スマホバンキングアプリ、P a y どん、法人ポータル

データ利活用の高度化

銀行保有データ

属性情報 預貸情報 取引明細 面談履歴

+

AI活用

行動データ

アプリ取引履歴 P a y どん決済履歴

データ活用・分析
プラットフォーム

お客さまをよく知り
お客さま一人ひとりにとって最適な提案を実践

次世代CRM

データ連携・利活用

5-2. デジタル戦略の柱 ～地域社会のデジタル化

戦略の柱 地域社会のデジタル化

- ・地域企業、自治体を含む地域社会の課題解決に銀行グループ一体となって取り組む。
- ・対話による課題解決支援を通じて地域経済活性化につなげ、利便性の高い豊かな暮らしの実現を目指す。

地域の課題

- ✓ デジタル田園都市国家構想本格化
- ✓ データ連携基盤構築
- ✓ 行政手続きのオンライン化
- ✓ キャッシュレス決済促進
- ✓ デジタルデバйд対策

企業の課題

- ✓ 経費処理、請求書発行
- ✓ 勤怠、労務管理
- ✓ 生産・販売・原価管理
- ✓ 販路拡大（EC等）

本支店・地域支援部

課題把握・ニーズ喚起

地域住民

利便性の高い豊かな暮らし
モノ・カネの地域循環→地域経済活性化

地域企業・
従業員

自治体向けデジタル化支援

企業向けデジタル化支援

デジタル統括部
(地域DX推進グループ)

Payどん事業
デジタル化意識醸成・人材育成

デジタル統括部
(デジタルサポートプラザ)

企業の効率化支援

グループ総合力
の発揮



コンサルティング
支援体制へ

鹿児島カード

キャッシュレス決済への対応

九州デジタルソリューションズ
最適なデジタルソリューション提供

九州経済研究所

地域再生計画の策定・実行支援

5-3. デジタル戦略の柱 ～生産性・コスト構造改革

戦略の柱

生産性・コスト構造改革

・チャネルシフトの強化、業務プロセスの変革、バックオフィスの変革により、スリムで利便性・生産性・収益性の高い事務体制を実現する。

非対面チャネルシフトの強化

非対面ツールの拡充

バンキングアプリ、法人ポータルの提供

お客さまへの提案力強化

デジタルアドバイザー（※）による
お客さまへの最適なソリューション提案

※デジタルアドバイザー：本支店からの情報をもとに
お客さまニーズを把握し、課題解決に向けた最適な
ソリューションを提供

業務プロセスの変革

窓口処理の自動化

ペーパーレス

セルフ入出金拡大

デジタル技術を活用し、
お客さま自身で手続きを完結可能に

オンライン相談窓口設置・活用

複雑な処理は、本部の専門知識
を持った担当者が直接対応

バックオフィスの変革

集中事務のデジタル化

AI・RPAや最新デジタル技術の活用

外部委託・共同化による効率化

外部委託などによる事務フロー変革

主要KPI

戦略分野への配置転換：50人
事務削減時間：50,000時間

お客さまタッチポイントの強化・変革

5-4. デジタル戦略の柱 ～デジタルガバナンス・人材の高度化

戦略の柱 デジタルガバナンス・人材の高度化

- ・最新技術を活用したインフラのモダナイズ（最新化）・最適化により、柔軟性をもった金融インフラ基盤を整備する。
- ・デジタル戦略実現に向け、DX人材の育成にも注力する。

インフラのモダナイズ（最新化）・最適化

最新技術活用のためのインフラ整備 / 利便性向上・セキュリティ向上

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ●基幹系システム の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ✓ API100機能実装 ✓ 基幹系システムの戦略的共同化 | ●CRM の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 法個一体のデータ・セグメント化 ✓ 各種システムとの連携強化 | ●融資支援システム の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 既存システムを集約 ✓ 優れた機能を追加 | ●社内ポータル の再構築 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 必要な情報の選択 ✓ 欲しい情報に短時間でアクセス |
|---|--|---|--|

DX人材の最適化

DX人材の育成

- ✓ 生成AI等、最新技術の活用
- ✓ データの利活用
- ✓ サイバーセキュリティ
- ✓ インフラ、アプリ基盤開発

DX人材の最適な配置

主要KPI

DXベース人材（※）：1,200名
 DX推進人材（※）：100名

システムの効率化追求

システムの効率化

コストの最適化

投資と経費のコントロール

※DXベース人材：DX・デジタルに関する基礎知識を身につけてデジタル関連サービスを推進できる人材（ITパスポート取得+eラーニング受講状況により認定）
 ※DX推進人材：デジタル戦略や施策を立案・実行できるDX推進の中心的人材（知識（資格取得）+経験+実績を踏まえて認定）

6. デジタル戦略の推進体制

- ・頭取を委員長とするデジタル・イノベーション委員会および4つの専門部会を中心に、全行一体となってDXを推進する体制を構築している。
- ・戦略の実現に向け、D X 人材の育成・確保、外部組織との連携等も積極的に実施する。

デジタル戦略推進体制

デジタル・イノベーション委員会

DX視点に基づく各種戦略の検討
(経営企画部デジタル戦略室)

審議・報告

【専門部会】 デジタル戦略の実現に必要な案件の
共有・協議・進捗管理・効果検証を横断的かつ機動的に行う

顧客サービス部会

商品・サービスの高度化に
向けた施策検討

営業店・集中事務部会

生産性向上・業務効率
化に向けた施策検討

ワークスタイル部会

ワークスタイル変革、本部
BPRに向けた施策検討

ITインフラ部会

ITインフラ変革に
向けた施策検討

全行員の参画

D X 人材の育成

開発部門

新技術活用・開発

企画部門

デジタル企画立案・推進

行内全体

デジタルスキル育成

資格・研修 + 外部人材登用

外部組織との連携

関係会社

自治体

他金融機関

外部パートナー

連携・協働 + 知見・提案受入

7. K P I DX指標

・「CXの追求」「地域社会のデジタル化」「生産性・コスト構造改革」「デジタルガバナンス・人材の高度化」の観点からKPIを設定している。

項 目	指 標	2026年度	(参考)
CXの追求	デジタルチャネル (※1) の利用者数	50万先	36万先 (※2) (2023年12月現在)
地域社会のデジタル化	P a y どんアクティブユーザー数	7万人	4.2万人 (2023年12月現在)
生産性・コスト構造改革	戦略分野への配置転換	50人	—
	事務削減時間	50,000時間 (2023年度比)	—
デジタルガバナンス・人材の高度化	DXベース人材	1,200人	311人 (2023年12月現在)
	DX推進人材	100人	12人 (2023年12月現在)

※1：デジタルチャネル：スマホバンキングアプリ、P a y どん、法人ポータル

※2：法人向けインターネットバンキング、個人向けインターネットバンキング、P a y どんの利用者数

第9次中期経営計画より抜粋

【参考】 第9次中期経営計画との関係性

骨子

✓ グランドデザインとの関係性を重視し、第9次中期経営計画の各戦略へ織り込み

デジタル戦略グランドデザイン

第9次中期経営計画（2024～2026年度）

基本戦略

C X（カスタマーエクスペリエンス）の追求

【KFG基本戦略】地域経済の成長に向けたコア事業の強化

【基本戦略】現場力強化戦略

グループ基盤を活かした専門性の高い提案

徹底したお客様とのコミュニケーション

利便性を追求したチャネルデザイン

地域社会のデジタル化

【KFG基本戦略】未来を創る地域価値提供の取り組み加速

【基本戦略】地域活性化戦略

自治体と連携した地域活性化

域外商流の取込による地域の基幹産業支援

地域のDX・GX推進・支援

生産性・コスト構造改革

【KFG基本戦略】持続的成長に向けた強固な経営基盤の確立

【基本戦略】人的資本・経営基盤強化戦略

経営戦略に連動した人的資本の充実

データ活用と業務効率化による生産性向上

創意工夫を実践する組織風土の浸透

デジタルガバナンス・人材の高度化

本件に関するお問い合わせ先

鹿児島銀行 経営企画部 デジタル戦略室

TEL 099 (239) 9725