

特集2 “営業推進態勢・業務プロセス”の革新

—“対面営業”の強化・拡大に向けて—

当行は、お客さま接点に関わる時間の一層の創出を目指し、「営業推進態勢・業務プロセス」の革新に取り組んでいます。IT技術の活用や業務効率化により、効率的な営業推進とお客さまの利便性向上の両立を図っています。

一層の業務効率化により、当行グループの経営資源を有効に活用していきます。

OUTCOME



“人財”育成投資・活躍機会の拡大

対面営業の強化・拡大

“営業推進態勢・業務プロセス”の革新



主な取組み

2018年度の取組概要

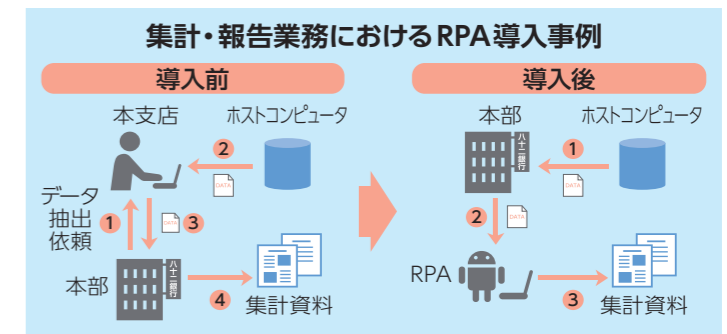
IT技術の活用

- AIを活用した実証実験
- RPAの本格導入
- 業務可視化による非効率業務の改善



RPAの本格導入

業務効率化に向け、融資関連の資料作成や該当データの抽出・集計などの定型的な業務において、RPAを導入しています。2019年3月末までに10業務でRPAを適用し、約15,000時間/年の削減を実現しました。今後も、RPAにより自動化できる対象業務を上げていきます。



業務のスリム化

- 「業務改革プロジェクト」の実施
- 事務集中部門の再編
- 「はちの窓口」開設

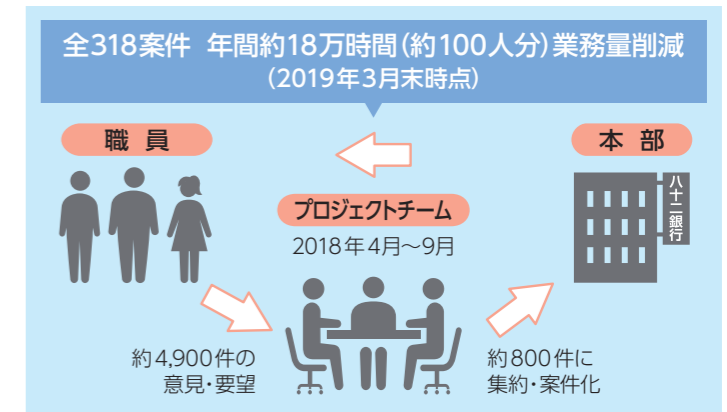
営業時間
平日9:30~15:30
(12:30~13:30は休業)



駐在する職員がタブレット端末で受付

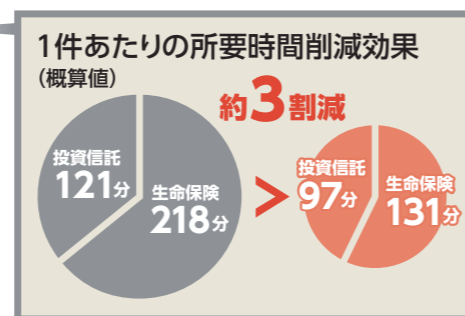
「業務改革プロジェクト」の実施

2018年4月に「業務改革プロジェクトチーム」を設置し、役職員が一体となった業務合理化を進めています。職員から寄せられた約4,900件の改善提案を約800案件に集約し、2019年3月末までに全318案件、18万時間/年(約100人分)に相当する業務量削減を実現しました。引き続き「やめる(廃止)・削る(プロセス見直し)・代える(システム化等)」観点から生産性向上を図っていきます。



金融サービスの利便性向上

- 投信注文・生保申込業務のペーパーレス受付
- 無担保ローンWEB完結機能の拡充
- インターネットバンキングの機能拡充
- API連携の開始
- 「オンラインサービス」24時間化の開始
- ATMによるICクイックカードの磁気不良修復サービスの開始



投信注文・生保申込業務のペーパーレス受付

2018年8月から、投資信託の注文(購入・解約)と生命保険の申込みを、タブレット端末を使ってペーパーレスで行っています。タブレット端末で必要な項目を選択・入力のうえ、画面上で署名していただくことにより、早く・簡単にお手続きいただけます。また申込内容が電子化されたことで、職員の事務作業も迅速化・簡便化しました。投資信託・生命保険のペーパーレス受付により、約20,000時間/年の削減を実現しました。

