

2022年3月16日

各位

地方創生に資する金融機関等の「特徴的な取組事例」として大臣表彰を受賞！

～地域企業の ICT 活用を伴走支援し、人材不足等の課題を解決～

株式会社伊予銀行（頭取 三好 賢治）は、「令和3年度地域創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」として大臣表彰を受賞しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

昨今、人口減少や少子高齢化の影響が本格化しており、地域企業から「人材不足に対応したい」、「従業員の時間外労働を減らしたい」、「業務を効率化したい」等という相談を受けることが増加しています。当行は、そのようなお客さまの課題を解決するため、2018年3月から「ICTコンサルティング業務」を開始いたしました。

今回、当行の取組みが「地方創生に資する金融機関等の『特徴的な取組事例』」に選定され、内閣府特命担当大臣（地方創生担当）の表彰を受けることとなりました。

当行は、今後も地域企業の ICT 化等のコンサルティングを通じて、地域やお客さまの課題を解決し、潤いと活力ある地域の明日の実現に取り組んでまいります。

記

○表彰式

受賞日：2022年3月16日（水）

出席者：内閣府特命担当大臣 野田 聖子

当行 頭取 三好 賢治

開催方法：オンライン

○受賞した取組み

概要	お客さまの生産性向上や業務効率化を目的に、営業店行員と本部の専門行員が連携して、お客さまへ ICT ツールの導入、活用を支援。
取組経緯	お客さまは、ICT ツール導入による業務効率化の必要性は感じているものの、「人材不足」、「導入効果が分からない」等の理由により導入が進んでいないことが明らかとなった。 加えて、お客さまから、従来の銀行サービスにとどまらない ICT ツールの活用全般についての相談が増加しており、地域企業の生産性向上やバックオフィスの業務効率化についてサポートできる体制を目指して、ICT コンサルティング業務を開始した。
取組内容	グループウェアツールを利用した社内の顧客情報の一元管理やクラウド型データベースツールの導入による業務効率化・営業力強化等を提案、導入支援を実施。本部の専門行員がお客さまの業務フローの整理から、システムを活用した業務設計、システム活用方法の従業員向け勉強会の開催にいたるまで、伴走しながらサポートすることで、お客さまの業務効率化を実現。 2021年12月末時点で、183件の ICT コンサルティングを実施し、地域の業務効率化を支援している。

以上

● 「地域企業に対するICT活用支援」

(伊予銀行)

1. 取組の概要

- ・取引先企業の生産性向上や業務効率化を図ることを目的にサイボウズ(株)や地元地域ベンダーと協力して、2018年3月よりICTコンサルティング業務を開始した。営業店行員が取引先企業より業務効率化に向けた課題をヒアリングし、その内容を本部にトスアップして、本部行員と同行のうえ、取引先企業におけるICT化の取組をサポートをしている。

2. 取組を始めるに至った経緯、動機等

- ・地域のICT化について地方銀行として何ができるかを検討する中で、取引先企業はICTツール導入による業務効率化の必要性は感じているものの、「人材不足」、「導入効果がわからない」ことを理由に活用が進んでいないことが判明した。
- ・従前より実施しているインターネットバンキングの個別サポートにおいても、銀行サービスにとどまらないICTの活用全般に対する相談が増えてきたことから、相談を受ける範囲を拡大し、取引先企業の生産性向上やバックオフィスの業務効率化についてアドバイス・顧客サポートができる体制を目指し、業務を開始した。

3. 具体的な取組内容

- ・営業店行員が営業活動を行う中で、取引先企業より業務効率化に向けた課題をヒアリングし、その内容を本部にトスアップして、本部行員と同行のうえ、取引先企業の取組をサポートをしている。
- ・グループウェアを活用した社内の顧客情報の一元管理やクラウド型データベースツールの導入による業務効率化・営業力強化に際しては、本部行員が取引先企業の業務フローの整理から、システムを活用した業務設計、システム活用方法の従業員向け社内勉強会の開催に至るまで、伴走しながらサポートすることで、取引先企業の「人材不足」を補っている。
- ・また、基幹システムの個別開発やCAD等の業種特化ツール導入等、当行のみでサポートすることが困難な取引先企業については、地域内外のITベンダーとも連携し、取引先企業のICT活用を後押ししている。

4. 実施にあたり工夫した点(金融機関の役割・推進体制面・PDCAサイクル面等)

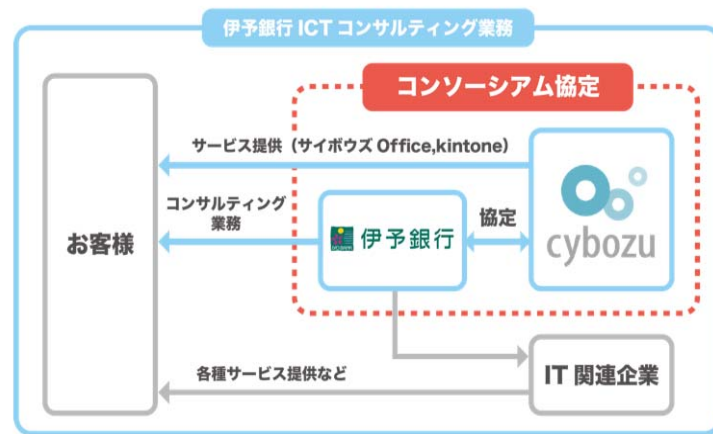
- ・当行のICT活用支援は、ITベンダーとのビジネスマッチングではなく、コンサルティングによる伴走支援を中心としている。
- ・営業店にはITツール等の商品提案ではなく、「顧客の課題」「ありたい姿」を明確にすることを目的としたヒアリングをするよう指導している。
- ・本部は取引先企業の課題解決に向けて、あらゆるITベンダーとの情報交換を実施し、知見の向上と蓄積に努めており、個社別のICT活用支援のほか、テレワークや電子帳簿保存法改正など時勢に合わせたオンラインセミナーを開催し、ICT活用の啓発をおこなっている。

5. 取組の成果(取組中の場合は目標値・KPI等)

- ・2021年12月末現在の成約件数は183件となっている。今春からは経理や総務等バックオフィス業務全般へ支援の幅を広げている。
- ・本取組をきっかけとした取引先企業とのリレーション強化による新規融資案件の獲得やインターネットバンキングの利用先数・件数の増加、経費精算業務の効率化に向けたDCカードの活用増加といった既存業務との親和性も生まれている。

6. スキーム図等

・スキーム図



2018年3月19日
サイボウズ株式会社と生産性向上
支援コンソーシアムを設立
地域内外のITベンダーとも協業
し、支援体制を構築



・ICTコンサルティング業務の流れ

課題の整理・洗い出し

・現状の業務における課題の聴き取り

改善策の提案

・業務改善策の検討、提案

システム導入支援

・詳細な業務フローの整理、見直し
・初期設定、アカウント発行支援
・システム活用方法のレクチャー

従業員様向け勉強会

・従業員様向け操作説明会の実施
・社内マニュアル作成支援

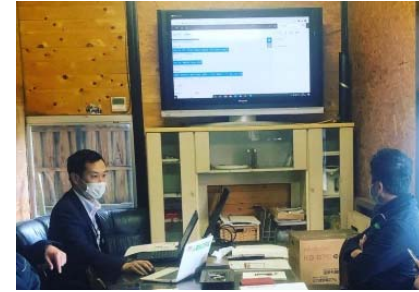
アフターフォロー

・導入後のモニタリング、問い合わせ対応

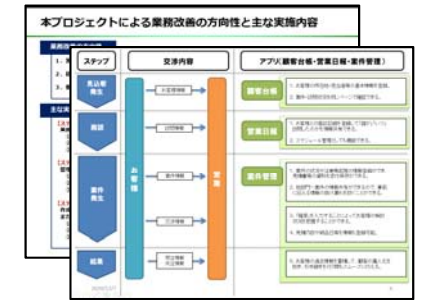
→お客様の状況に合わせた期間設定による伴走型支援を実施
※実施内容・訪問回数・サポート期間等に応じて都度見積

・取組事例紹介

・個別取引先支援



打ち合わせ風景



打ち合わせ資料

・地域内外のITベンダーと協業したセミナーの開催



2018年～
営業管理やRPA活用等
業務別・ツール別の
切り口でセミナーを実施



コロナ禍以降
開催をオンラインに
切り替え、テレワーク等
情報提供を継続

ほか