

南日本銀行DX戦略

2025年6月

株式会社 南日本銀行

1. DX戦略ビジョン	・ ・ ・ ・	2
2. DX戦略の基本方針	・ ・ ・ ・	4
3. DX戦略	・ ・ ・ ・	5
4. 環境整備・構築（システム・セキュリティ）	・ ・ ・ ・	8
5. 環境整備・構築（人材）	・ ・ ・ ・	9
6. 環境整備・構築（組織・制度）	・ ・ ・ ・	10
7. DX戦略KPI（DX推進指標）	・ ・ ・ ・	11

（参考）2025年3月までのDX化したサービス

（参考）2025年3月までのDX化対応システム

1. DX戦略ビジョン（1/2）

デジタル技術革新の流れが急速に進展する中、デジタル技術を活用したDX（デジタルトランスフォーメーション）を通じて、業務の効率化や利便性向上、新たなサービスの提供を目指していきます。

背景・課題

外部環境 VUCA時代（不確実性拡大、将来予測困難）

人口減少、少子化、高齢化

社会・経済のデジタルシフト

環境・社会課題への意識の高まり

規制緩和の進展

価値観や働き方の変化・多様化

感染症問題、自然災害リスク

※VUCA（ブーカ）： V(Volatility:変動性) U(Uncertainty:不確実性) C(Complexity:複雑性) A(Ambiguity:曖昧性)

内部環境、第五次経営強化計画からの継続課題

公的資金完済後のビジネスモデル構築

人事・育成・評価制度の見直し

当行としてのデジタルとリアルの最適融合

収益・コスト構造改革

マーケットインの発想の更なる浸透・深化

SDGs達成に向けた取り組み支援

長期的に目指す方向性

◆ 「当行のあるべき姿」の具現化

地元“鹿児島県”を基盤とし、中小規模事業者向け事業性金融専門の金融機関として、ファイナンス支援だけでなく、顧客価値の高い“本業支援”や“経営改善・事業再生支援”の提供に特化していきます。

◆ パーパス（存在意義）

“つながり”の強さで、地域の輝く未来をつくる

【コンセプト】

当行独自の強みである、地域・お客さま・役職員間の“つながり”、そして、WIN－WINネット業務における“つながり”により、地域とともに、持続可能で輝ける未来を創造していくことが私たちの存在意義を高める、という想いをこめたものです。

デジタル戦略の位置づけ：第1次中期経営計画：「重点戦略」（2023年4月～2026年3月）

デジタル戦略
「重点戦略」の位置づけ

➤ 第1次中期経営計画「重点戦略」の1.4.5に対して、デジタル戦略の位置づけとします。

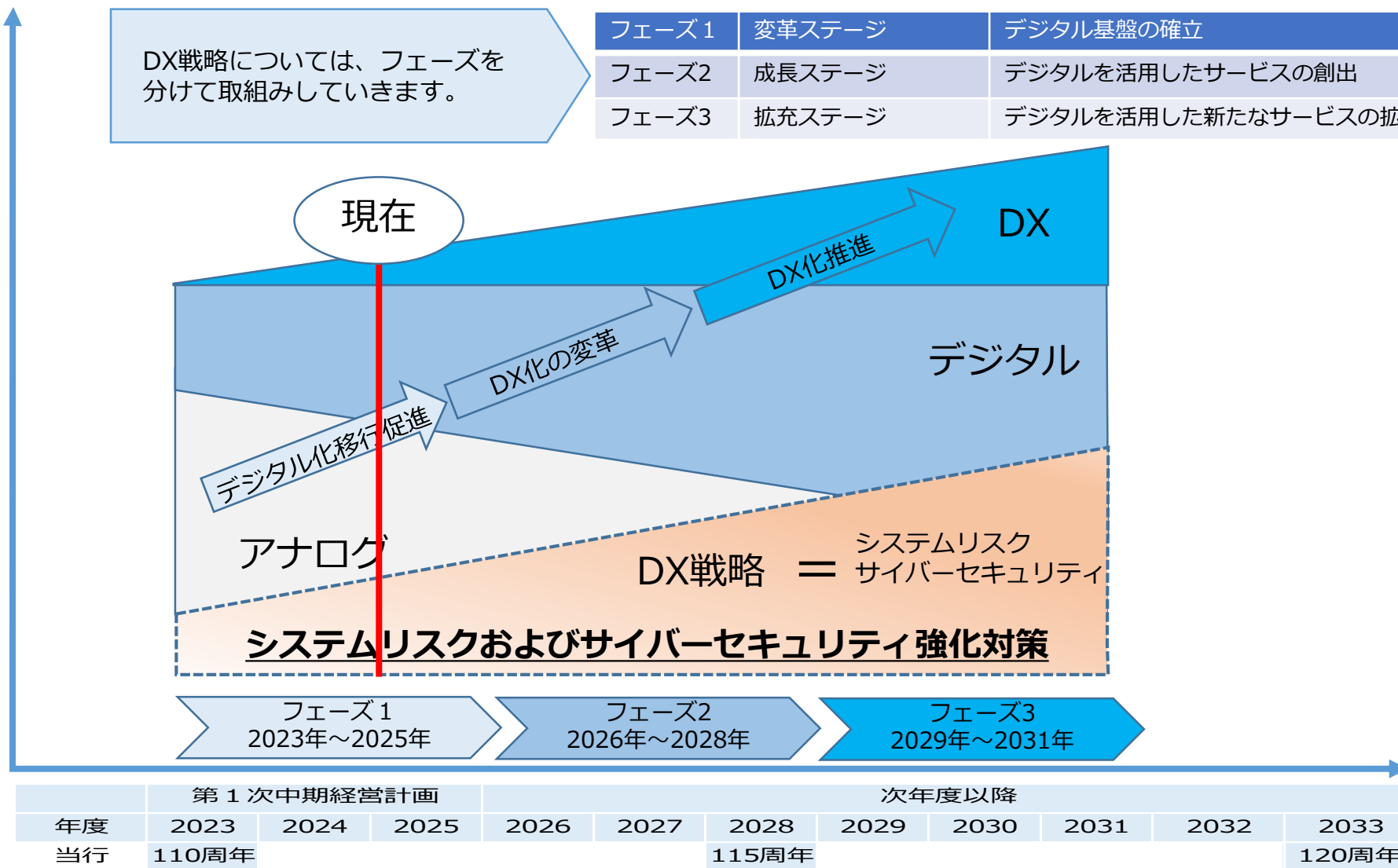
1. 中小規模事業者向け専門の金融機関としてのビジネスモデル構築（デジタル戦略）
2. 経営戦略と人材戦略の融合による人的資本経営の実現
3. 人事・育成・評価制度の見直し
4. 組織改革・店舗戦略による重点分野への経営資源再配置（デジタル戦略）
5. 業務改革によるコスト圧縮と適正投資（デジタル戦略）

1. DX戦略ビジョン（2/2）

◆ DX戦略の長期ビジョン

DX戦略については、フェーズを分けて取組みしていきます。

フェーズ1	変革ステージ	デジタル基盤の確立
フェーズ2	成長ステージ	デジタルを活用したサービスの創出
フェーズ3	拡充ステージ	デジタルを活用した新たなサービスの拡大



2. DX戦略の基本方針

デジタル技術を活用したDX（デジタルトランスフォーメーション）を通じて、生産性向上や業務効率化を図っていくとともに、お客さまが必要とする「デジタル」サービスを積極的に提供していくことで、地域に貢献・信頼される金融機関であり続けることを目指します。

重要施策

- 営業戦略を支えるDX支援態勢の強化とデジタルチャネルの構築
- 当行としてのデジタルとリアルの最適融合

DX戦略

- ・ お客さまのDX支援
- ・ 当行のDX化

- ◆ DXによるお客さま体験の向上
- ◆ 業務プロセスの効率性向上
- ◆ データ管理・活用態勢の再構築による意思決定の高度化

デジタル化

- お客さま
 - ・ 新たな体験・サービスの提供（UI/UXの向上）

- 本部・営業店
 - ・ 本部事務の自動化
 - ・ 営業店事務のデジタル化

- 本部・営業店
 - ・ データの有効活用
 - ・ AI機能を活用したデータ活用

環境構築・整備

システム

- クラウドサービスの拡大
- API連携によるサービス拡大

人材

- IT・デジタル人材の育成
- IT・デジタル人材の確保
- DX戦略推進人材の確立

セキュリティ

- システムリスクの低減化
- サイバーセキュリティの強化
- システム監査の強化

組織・制度

- 全行的なDX推進
- デジタル戦略に特化した定例会議体の組成

3. DX戦略（1/3）

◆DXによるお客さま体験の向上

お客さまの体験を向上させるためにデジタルプラットフォーム（新たなサービス等）を提供していくほか、金融デジタルの最新化（モバイルバンキング、オンライン取引、カスタマーサポートなど）を図り、お客さまが使いやすい環境の構築を目指します。

1. 非対面チャネルの強化

DX・デジタル化の推進を図ることで、オンライン取引を拡大し、非対面チャネルの強化を図っていきます。

（1）個人のお客さま向けチャネル

◆ 銀行アプリの最新化

お客さまの操作性をシンプルにし、いつでもどこでもお手続きいただけるよう、お取引メニューの機能を操作しやすい画面に変更し、親しみやすい銀行アプリへとリニューアルしていきます。



◆ インターネットバンキングの機能拡充

銀行アプリと連携した機能拡充を図り、即時にインターネットバンキングの利用できる機能を追加することにより、サービスの向上を図ります。

◆ ホームページの活用促進

南日本銀行ホームページになんぎん動画チャンネルを開設し、インターネットバンキングの設定手順等を配信しています。コンテンツの見直しや充実を図り、今後も最新の情報を分かりやすく配信していきます。



（2）法人のお客さま向けチャネル

◆ 「法人ポータル」サイトの導入

本ポータルは、金融・非金融サービスをオンライン上で提供することを目的に、預金残高や入出金明細の照会機能、法人インターネットバンキングと連携等のサービスを提供していきます。

金融サービス	非金融サービス
・ 振込、振替 ・ 総合振込、給与振込 ・ 残高照会、入出金明細照会 ・ ペイジー決済	・ ビジネスマッチング ・ インボイス制度対応 ・ 電子帳簿保存

◆ 法人IB・でんさいネットのサポート支援

法人インターネットバンキングの利活用およびでんさいネット取引のサポート支援を行い、お客さまの事務効率化等のサポート支援を行っていきます。

3. DX戦略（2/3）

◆業務プロセスの効率性向上

デジタル化（行内業務のワークフロー化、自動化ツール、RPA化、生成AIの活用など）を通じて業務プロセスの効率性向上を図り、これらにより、生産性の向上やコスト構造の変革を実施していくほか、「紙」の使用量を大幅削減（ESG／SDGsへの取組み）することで、「脱炭素社会」への移行に貢献していきます。

1. デジタル化による生産性向上

デジタル化による行内業務効率化・事務削減に取組み、生産性向上ができる態勢を構築します。

（1）本部・営業店のデジタル化による生産性向上

◆ 事務手続きのオンライン化

お客さまの各種事務手続きについて、インターネットや、インターネットバンキング、銀行アプリから可能とする対応を進めていきます。これにより、利便性向上に加え、受付業務の省力化（スピードアップ）により、事務コスト削減（ペーパーレス化）といった様々な効果が期待できます。



◆ 契約書・帳票等の電子化

「契約書」については個人ローン等を対象として、「帳票等」については、銀行関連の請求書および領収書等の電子化を図り、お客さま利便性向上と業務の効率化を図ります。



◆ 社内文書のワークフロー化促進

「紙」ベースの書類・帳票等を電子化し、ワークフロー機能による配布、回覧を促進していき、業務の効率化・スピード化を図ります。また、ペーパーレス化を促進し、コスト削減を図っていきます。



◆ 生成AIの活用

生成A Iを活用した業務効率化の検討を行い、業務の変革（自動化・効率化）を検討していきます。



3. DX戦略（3/3）

◆データ管理・活用態勢の再構築による意思決定の高度化

戦略的な意思決定を行うためには「膨大なデータの収集・活用が不可欠」であることを踏まえ、データ管理・活用の高度化や分析力の向上を図るための基盤を構築し、適切なデータガバナンス態勢を推進していきます。

1. データガバナンスの構築

データを活用した意思決定を行う組織への変革に向けて、データ活用の整備および基盤構築と社内整備の両面に対応を進めていきます。

（1）本部・営業店のデータの有効活用

◆ データ活用の基盤構築

簡単に、誰でも、即時に、必要なデータの抽出や分析を可能とする仕組みとして、「データ活用基盤」の構築を行います。従来のデータウェアハウスを集約することにより、データを活用した経営やマーケティング、営業戦略の立案などを作成可能にすることにより、実効性の高いデータ活用を実現していきます。

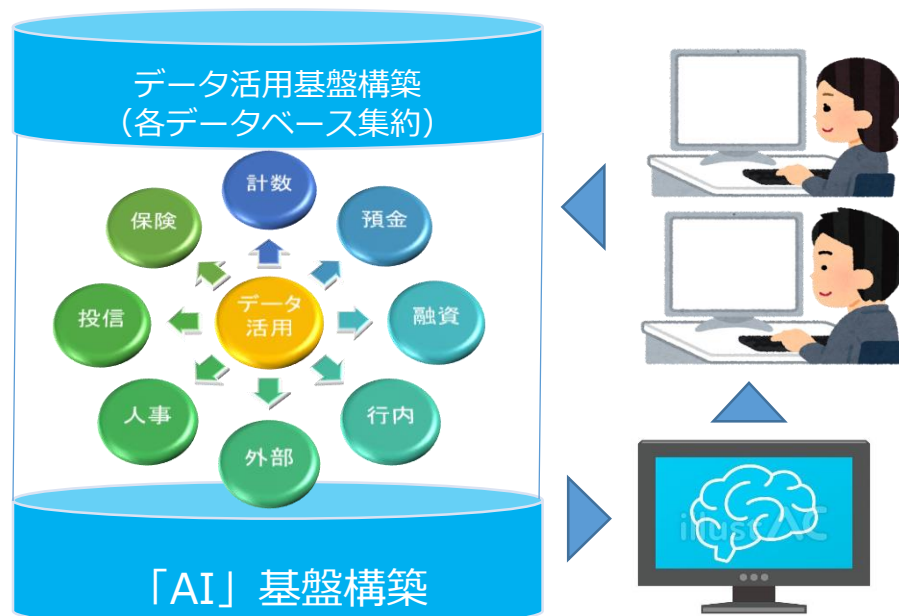
◆ データ活用の社内整備

「データ活用基盤」の構築により、社内活用データの実態化を図り、社内共有および活用できるデータの環境整備を行い、業務活性化につながるデータ活用の社内整備を行っていきます。

◆ AI活用によるデータ活用

新たに構築する「データ活用基盤」のデータを基に、「AI」を活用したデータ活用も検討していきます。「AI」を活用することで、効果の高いマーケティング資料等の実現を目指します。

データガバナンスの構築

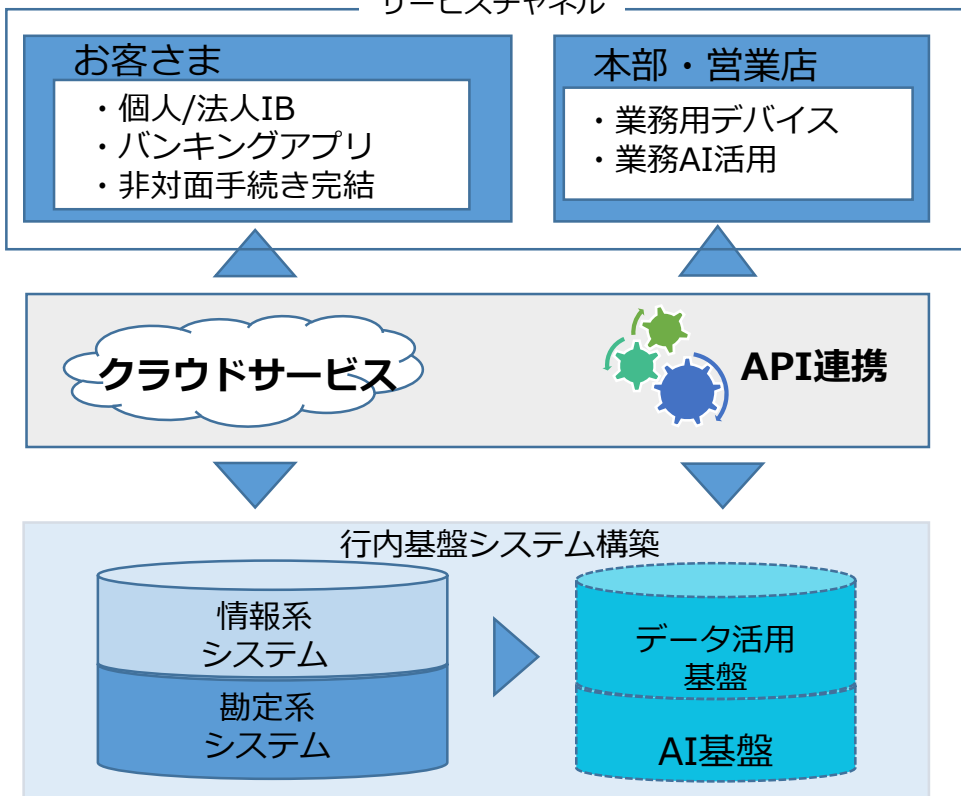


4. 環境構築・整備(システム・セキュリティ)

◆システム

お客さま向けサービスおよび業務効率化に適応したシステムの構築を目指します。

サービスチャネル



- お客さまの非対面チャネルのサービス拡大に向けたシステムに移行していきます。
- 本部・営業店は、電子化、ペーパーレス化、キャッシュレス化を考慮したシステムの移行に努めていきます。

◆セキュリティ

DX推進を行う上で、システムリスクおよびサイバーセキュリティ対策の強化も行い、安心・安全なサービスの提供を目指します。



システムリスクおよびサイバーセキュリティ対策

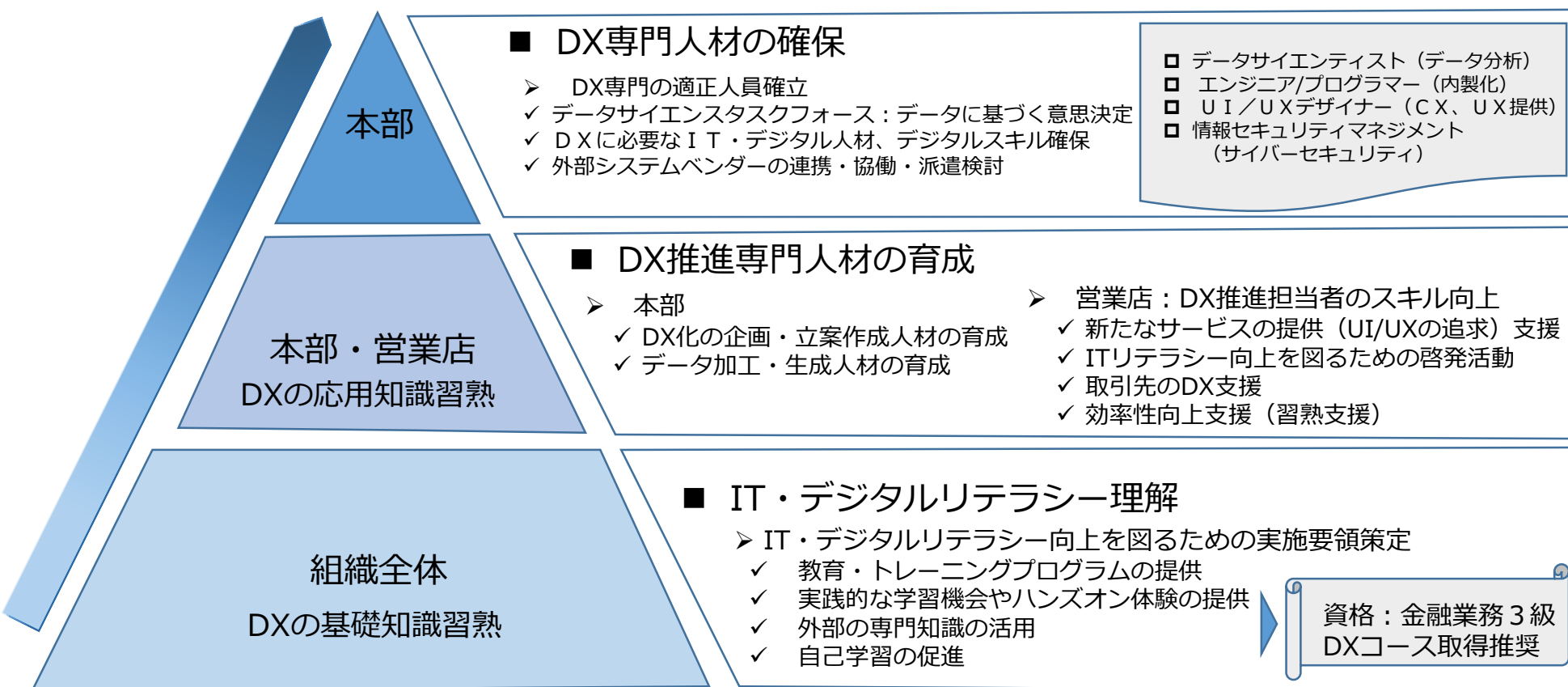
- システムリスク評価によるリスク低減化対応
- 各サブシステムに対しての脆弱性対策
- 行内・行外ネットワーク通信の全てを監視し統合的に管理できる運用体制の構築
- コンティンジェンシープランの見直し
- サイバーセキュリティ関連等の定期的訓練実施
- 全行員のIT・デジタルリテラシーの向上を目的とした人材育成
- システムリスク監査の実施
(外部監査（第三者評価）・内部監査)

5. 環境構築・整備（人材）

◆IT・デジタルリテラシーの人材育成

地域社会の安心・安全なDX推進に寄与していくため、高度化・巧妙化するサイバー攻撃への対応（セキュリティ強化）に加え、組織に属する一人ひとりに対してIT・デジタルリテラシー向上の取組みを実施していくことで、組織全体のIT・デジタルリテラシーの持続的な向上を目指していきます。

(1) IT・デジタルリテラシー向上への取組み



6. 環境構築・整備（組織・制度）

◆DX戦略推進体制

経営の強力なリーダーシップの下、営業戦略を支える DX 支援態勢の強化とデジタルチャネルの構築を行うために、デジタル・事務戦略に特化した「DX戦略プロジェクトチーム」を2023年11月に組成しました。

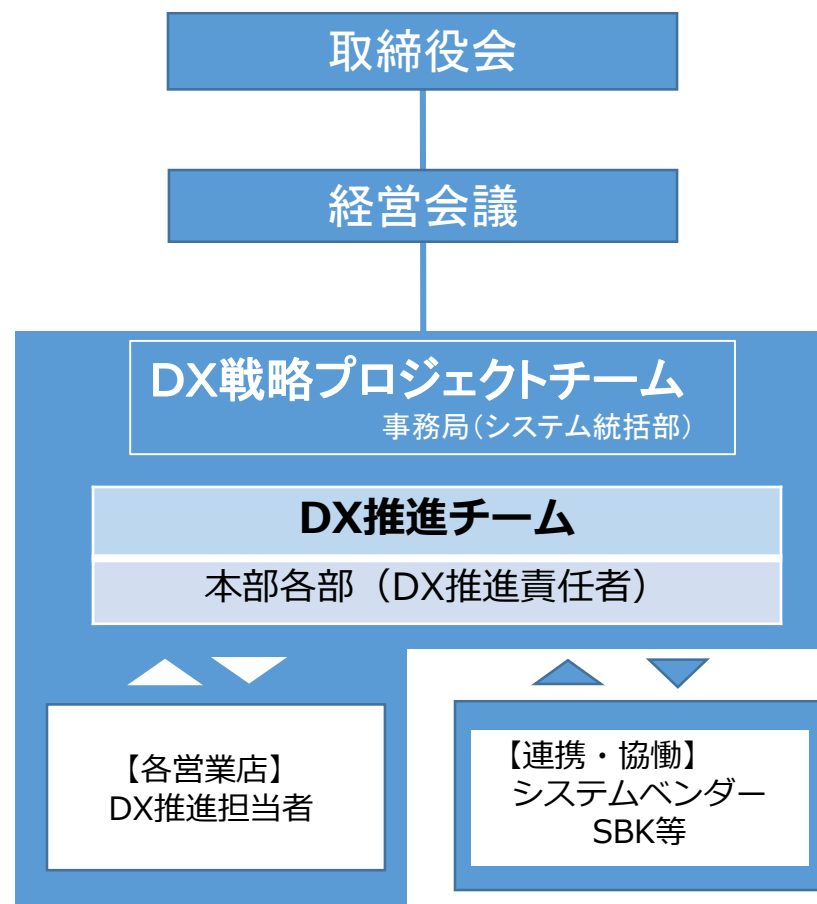
1. DX戦略プロジェクトチームの役割

プロジェクトチームの役割として、急速なテクノロジーの進化、お客さまの期待の変化、新たな競合者の参入など、金融業界におけるDX戦略の必要性が高まっていることを踏まえ、DX戦略の取組み検討を行うこととしています。

(1) DX戦略プロジェクトチーム構成

- ✓ プロジェクトリーダー・プロジェクトサブリーダーを中心に推進していく構成としています。
- ✓ 配下に本部DX推進チームを配置（DX推進責任者）し、各営業店にDX推進担当者を配置しています。
- ✓ DX推進における開発検討等においては、システムベンダーの連携・協働も確保しています。
- ✓ DX推進にかかる事務局機能をシステム統括部内に設置し、DX推進の調整・取り纏めを行うことで、全社的なDX推進の整合性を確保しています。

DX戦略プロジェクトチーム体制



7. DX戦略K P I（DX推進指標）

総合的な管理指標としての「DX推進指標」に加え、「DXによるお客さま体験の向上」「業務プロセスの効率性向上」「IT・デジタルリテラシーの人材育成」の観点からもKPIを設定しています。

項目	指標	2024年度 実績	2026年度 目標
総合指標	D X 推進指標（平均値）	1.88	3.16
DXによるお客さま 体験の向上	個人のお客さま向けチャネル延利用者数 （個人IB、キャッシュレス決済、Web通帳等）	4万9千人	7万人
	法人のお客さま向けチャネル延利用者数 （法人IB、でんさい、法人ポータル等）	6,500先	8,000先
業務プロセスの 効率性向上	事務削減時間（2022年度から累計）	▲4万6千時間	▲9万時間
	ペーパーレス（2022年度比） （用紙印刷費の削減）	▲3.6%	▲8%
IT・デジタルリテラシーの 人材育成	DX関連資格取得率 （金融業務3級DXコース・ITパスポート等）	10%	80%

参考（2025年3月までのDX化したサービス）

区分		サービス	目的および実施内容	サービス開始
新たな体験・サービス	個人	「PayB」の即時口座振替サービスの機能改善	・ 地方税QRコード納付書対応	2023年4月
		「PayPay」への即時チャージ取扱いの開始	・ スマホ決済サービス「PayPay」への当行口座接続による即時チャージを開始	2023年7月
		「Payどん」への即時チャージ取扱いの開始	・ スマホ決済サービス「Payどん」への当行口座接続による即時チャージを開始	2023年10月
		個人IBの機能改善	・ 生体認証および再ログイン機能のサービス開始 ・ 申込書不要（ペーパーレス化）によるIB利用開始	2023年10月 2025年3月
	法人	「法人Web（ゼロ）コース」のサービス開始	・ 残高照会・取引明細照会のみが利用できる利用料無料のコースを新設	2022年10月
		「法人Web」の機能改善	・ 残高照会画面に入金・出金・預金残高の画面表示	2022年10月
		「Payどん」加盟店アプリの取扱い開始	・ 「Payどん」アプリ決済処理の取扱い開始	2023年10月

参考（2025年3月までのDX化対応システム） 1/2

区分	システム	目的および実施内容	サービス開始
業務プロセス改革	eKYCシステムの導入	・口座開設、住所変更の非対面受付サービスの開始	2022年11月
	ビジネス動画セルフサービスの導入	・顧客利便性向上（金融DX）および顧客対応業務の省力化のため、当行HP上に「操作説明動画」として掲載し、動画にてわかりやすく操作手順等を案内するサービスを開始	2022年11月
	地方税QRコード納付書対応システムの導入	・地方税QRコード納付書の受付サービスの開始	2023年4月
	預貯金等照会システムの導入	・「預金照会・回答業務」の行政と当行双方間で電子データによるサービスを開始	2023年4月
	継続的顧客管理システムの導入	・AML/CFT対応として、口座の取引目的等についてDMおよびWeb受付回答サービスの開始	2023年7月
	電子手形交換サービスの導入	・全銀協「電子交換所」に対応したサービスの開始	2023年10月

参考（2025年3月までのDX化対応システム） 2/2

区分	システム	目的および実施内容	サービス開始
業務プロセス改革	電子申告の達人の導入	・ 預金利子諸税の納付手続きの本部集中化による一括納付サービス開始	2024年3月
	ダイレクトクラウドサービスの導入（オンラインストレージ）	・ 外部の組織等にデータ伝送を自動的に暗号化し、送信するサービス開始	2024年8月
	ホームページの機能追加対応（タグプラス）	・ 顧客利便性向上（金融DX）および顧客対応業務の省力化のため、差し込み配信、ポップアップ画面、チャットボット機能を追加	2024年8月
	電子サインの導入	個人ローン等の契約を電子契約化対応	2025年2月