

2022年11月10日

各位

デジタルトランスフォーメーション（DX）にかかる取り組みについて

株式会社 山形銀行（頭取 長谷川 吉茂）は、お客さま満足度の高い金融機能の提供や従業員満足度の向上、データ分析やデジタル技術を活用した新たなビジネスの創造などを目的に、グループ一丸となって、デジタルトランスフォーメーション（DX）の実現に取り組むこととしましたので、お知らせいたします。

当行では、DXの実現を通じ、3つの Value（価値）の創造に挑戦してまいります。詳細は、次ページからのリリース文をご覧ください。

今後とも「地域」、「お客さま」、「従業員」の三者が、互いに成長、発展する企業活動を続けてまいります。引き続き、ご愛顧賜りますよう、お願い申し上げます。

◆ 山形銀行がデジタルトランスフォーメーション（DX）で生み出す ValueValue.
1“地域”に、「新たな価値」と「成長機会」を。
(Local Transformation : LX)Value.
2“お客さま”に、「新たな体験」と「満足感」を。
(Customer EXperience : CX)Value.
3“行員”に、「働きやすさ」と「働きがい」を。
(Employee EXperience : EX)

本件に関するお問い合わせ先
経営企画部 広報室
TEL 023-623-1221（代表）
【受付時間】9：00～17：00



山形銀行における DX（デジタルトランスフォーメーション）にかかるとり組みについて

2022年11月

www.yamagatabank.co.jp

- 山形銀行では、長期経営計画において、「事務から推進へのシフト」や「店舗統廃合後の顧客サービス維持」、「コロナによる訪問制約」などの課題を共有し、これらの課題解決に向け「つながりの強化」「事務の効率化」「ワークスタイルの変化」という3つの基本コンセプトを持ったデジタル戦略を2021年より実行中です

第20次長期経営計画 重点戦略

1. コロナ禍・ポストコロナでのお客様に寄り添った支援
 - コロナ禍での資金繰り支援に注力
 - 経営改善支援や再生・事業転換支援を強化
2. コンサルティングビジネス強化と事業領域拡大に向けた取り組み
 - コンサルティング能力の強化
 - 産業創造・参画型ビジネスモデルの展開
 - 地方創生に向けたハイブリッド戦略
3. 質の高いサービスを提供するための構造改革とコストマネジメント
 - 店舗ネットワーク改革（店舗網再整備、広域型営業店体制）
 - デジタル化による営業店のコスト削減

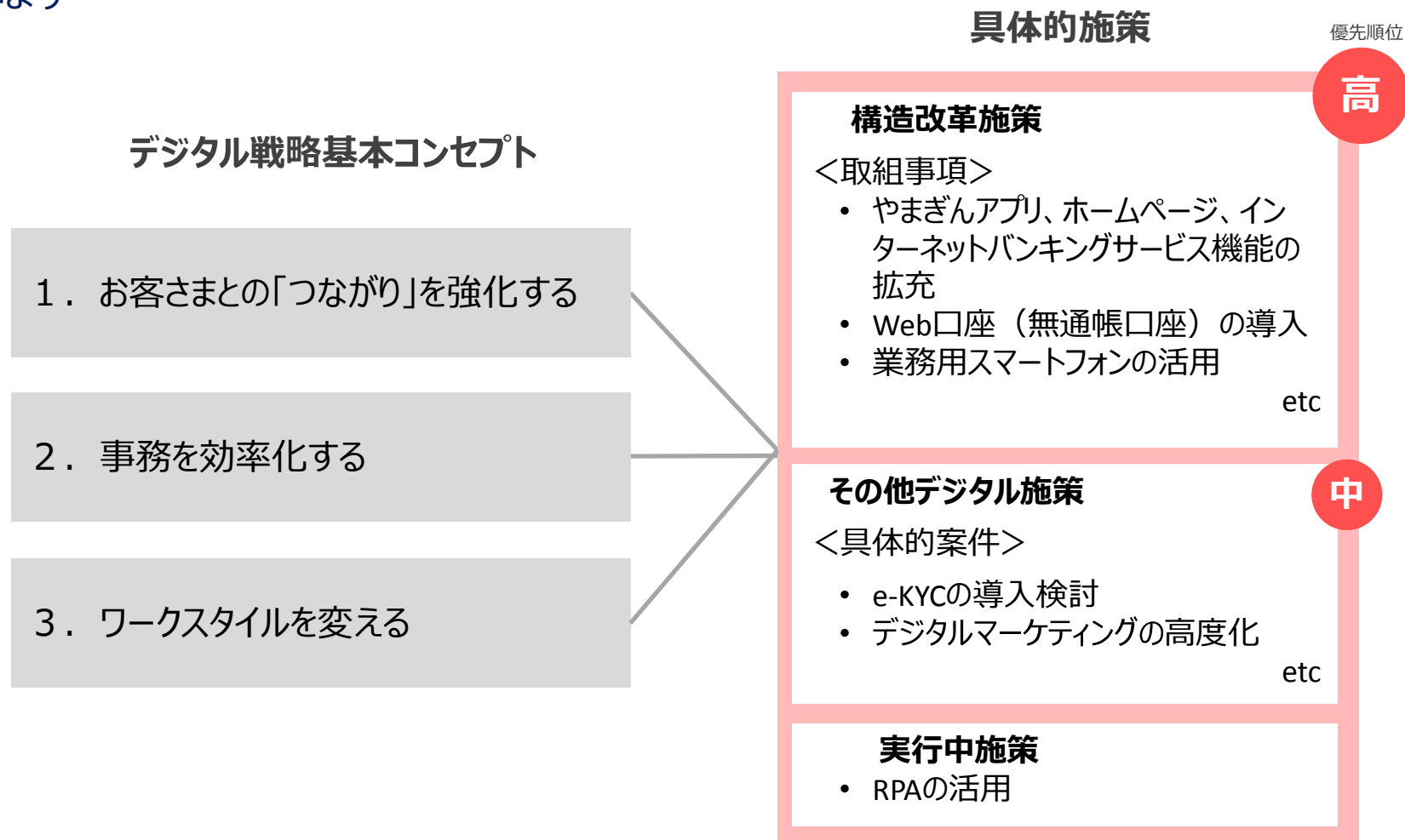
実現に向けた課題



デジタル戦略 基本コンセプト

1. お客さまとの「つながり」を強化する
 - コロナ禍での受付事務の非対面シフト
⇒ ほぼすべての取引を非対面化
 - デジタルを活用したお客様との接点拡大
⇒ デジタルアプローチの高度化
2. 事務を効率化する
 - 負担が大きい事務の効率化
⇒ 預かり資産、融資事務のデジタル化
 - 窓口業務のフロー変革
⇒ ペーパーレス、バック事務の集中化等
3. ワークスタイルを変える
 - スマートフォンを活用したワークスタイル
⇒ WEB会議、チャットツール、音声記録
 - 書面契約から電子契約への移行
⇒ BtoB、ローン、法人融資

- 2021年より、実行しているデジタル戦略では、3つの基本コンセプトに基づき、やまぎんアプリやインターネットバンキングサービスの機能拡充、デジタルマーケティングの高度化などに取り組んでいます



- デジタル戦略における取り組みは、概ね順調に進展し、KPI達成水準に近づいています

KPI（2023年度）		実績（2022年9月）	
1. お客さまとの「つながり」を強化する			
デジタルユーザー数* (延べ人数)	30万人	25.4万人	
無担保ローン 非対面受付割合	90%	87%	
2. 事務を効率化する			
預かり資産営業店 事務の削減割合	30%削減	23%削減	
諸届営業店事務の 本部集中割合	65%本部集中	19%本部集中	
3. ワークスタイルを変える			
RPA化による 業務削減	3,000時間増加	2,267時間増加	
本部内 WEB会議割合	関連部会議のうち 70%	64%	

(*) デジタルユーザー数：やまぎんアプリダウンロード数+個人インターネットバンキング利用者数

山形銀行におけるデジタル化・DXの歩み

お客さま向けサービスの向上



2023
〈やまぎん〉web口座の導入
ホームページでの受付開始

2023

DXへの取り組み

2022
ホームページでの各種諸届受付拡大

2022

2020
やまぎんアプリ「E-Branch」に
かんたん残高照会機能を追加

2020

2021
〳預かり資産販売における音声録音の導入

2021

〳業務用スマートフォンの導入

〳WEB会議、オンライン面談の定着

デジタル戦略

2019
やまぎんPayBのリリース

2019

〳RPAの導入

2018
やまぎんアプリ「E-Branch」に
家計簿機能を追加

2018

やまぎんアプリ「E-Branch」のリリース

2017
〳タブレットPC、モバイルPCの配備

2017

〳グループウェアへの更改

2016
〳シンクライアント環境の構築

〳シンクライアント環境の構築

2015
〳業務用携帯電話の導入

〳業務用携帯電話の導入

行内業務の効率化

DXで目指す姿

- デジタル戦略の次のステップとして、従来の預貸金業務を中心としたビジネスモデルと、デジタル技術を活用した新事業、新サービスが“共存”するハイブリッド型のDXモデルを構築し、デジタルに対応した“適者生存、成長・発展”を目指します

目指す姿

デジタルビジネスの拡大にグループ一丸で「挑戦」し、 コアビジネスとの好循環を実現するハイブリッドDXモデル

- お客さま満足度の高い金融機能の提供、DX推進による従業員満足度の向上
- データ分析、デジタル技術を活用したビジネスの創造

※ デジタルビジネス：デジタルマーケティング、デジタルコンサルティング等

※ コアビジネス：銀行業務のベースとなる預金・融資・為替業務

 DX認定
(2022.1)



当行の現状

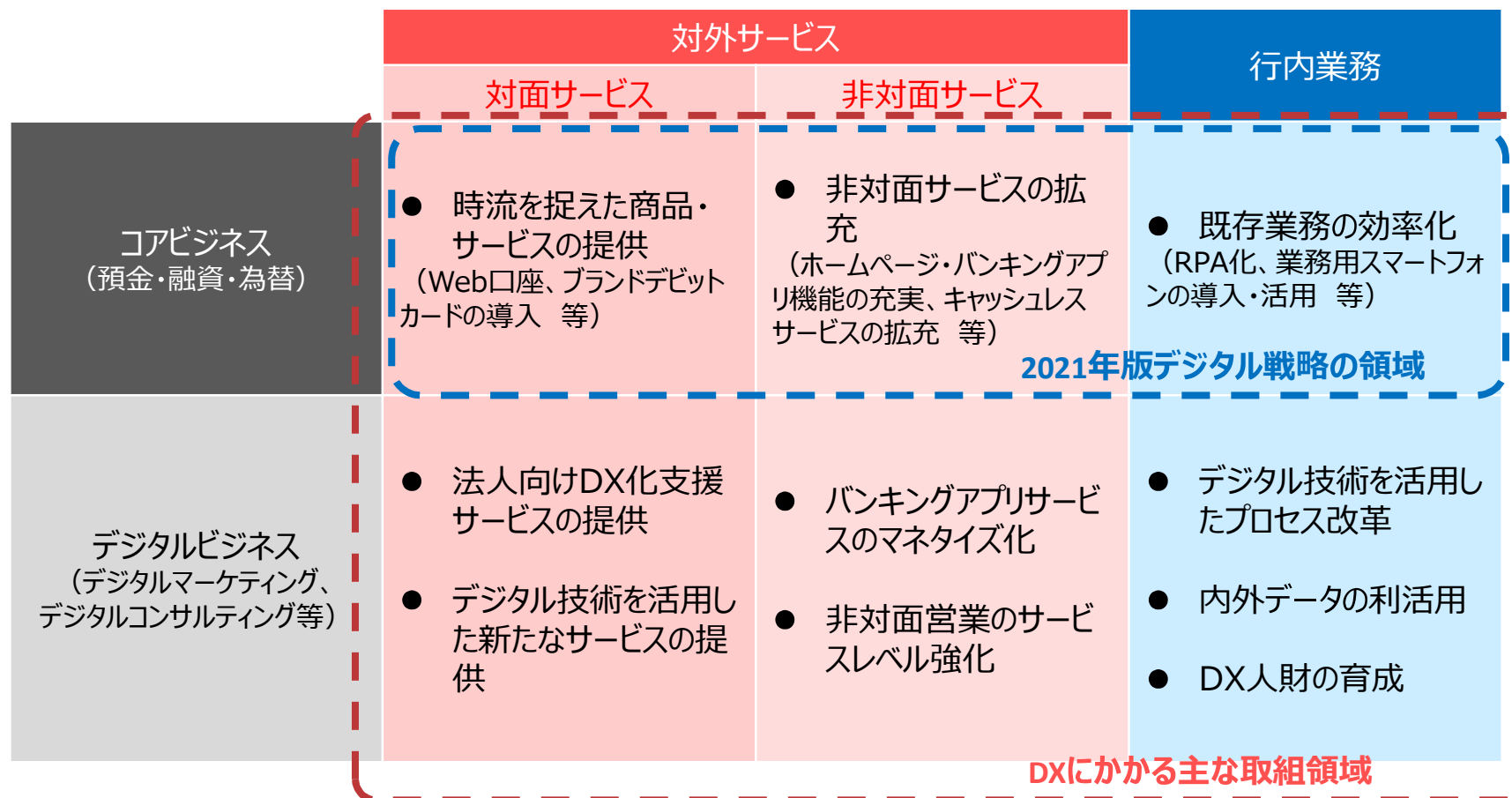
“2021年版デジタル戦略”

預金・為替・融資を中心としたビジネスモデル（コアビジネス）

- 店頭窓口・渉外活動を中心とした金融サービスの提供
- ホームページ、バンキングアプリなどの非対面サービスの拡充

DXを実現する取り組み

- 山形銀行では、「コアビジネス」をビジネスのベースとしつつ、デジタル技術を活用した新サービスの提供やバンキングアプリ等の顧客サービスの高度化など、デジタルビジネスの拡大に取り組んでまいります



DXの具体化

- 2022年4月より、山形銀行におけるDXを具体化するため、本部横断的な枠組みである「DXLabo」を立ち上げました
- 5つのTaskforceのなかで、DXにかかる課題の解決に取り組んでおります

DX Labo

(2022.4～ DX戦略の具体化を目的とした5つのTaskforceの横断的枠組みを組織)

Taskforce1

法人向けDX化支援サービスの提供
デジタル技術を活用した
新たなサービスの提供

Taskforce2

バンキングアプリサービスのマネタイズ化
非対面営業のサービスレベル強化

Taskforce3

デジタル技術を活用した
プロセス改革

Taskforce4

内外データの利活用

Taskforce5

DX人財の育成

参加

経営企画部
ハイブリッド戦略室

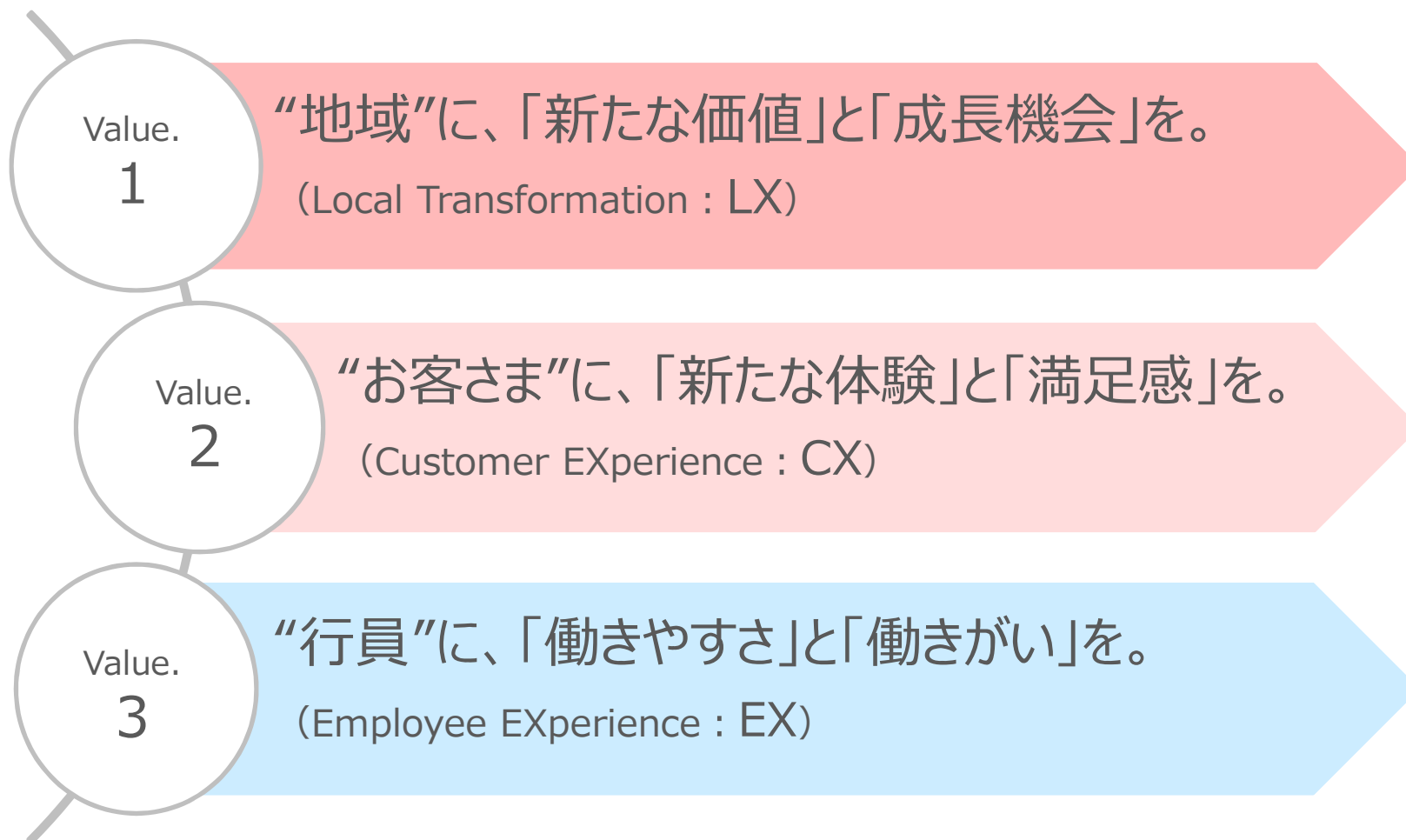
システム企画部
デジタル戦略室

営業企画部
チャンネル戦略室

(ほか本部各部・
関連会社・営業店)

DXで生み出すValue

- 山形銀行は、DXへの取り組みを通じ、3つのValue（価値）を生み出すことに“挑戦”してまいります



Value. 1

Value. 1

“地域”に、「新たな価値」と「成長機会」を。
(Local Transformation : LX)

事業者さまの企業価値の向上、
競争力強化を下支えするため、
デジタル化・DX化にかかるコンサルティング支援や、
専門の情報発信Webサイトを通じた経営効率化支援を
強化してまいります

Value. 2

“お客さま”に、「新たな体験」と「満足感」を。
(Customer EXperience : CX)

スマートフォン向けアプリの機能拡充や
インターネットサービスの強化などを進め、
お客さまお一人おひとりに合った、
さらなる利便性の向上と、ご提案内容の充実を
実現してまいります

Value. 3

“行員”に、「働きやすさ」と「働きがい」を。
(Employee EXperience : EX)

より働きやすい職場環境を目指し、
業務の効率化や、データに基づく合理化を進めてまいります

また、デジタル技術やデータ分析などにかかる
職員教育にしっかりと取り組み、
お客さまの経営と生活を支える下地を固めてまいります

