

飯田信用金庫



飯田信用金庫 DX戦略

～デジタルでつなぐ、地域と未来の架け橋～

Contents

01		ごあいさつ	06		主な取組施策
02		経営理念・経営戦略	07		推進体制と人材育成
03		DX推進の背景と目的	08		環境整備
04		DXビジョン	09		KPI
05		DX戦略			

日頃より格別のご支援とご厚情を賜り、心より御礼申し上げます。

当金庫は大正14年9月の創立以来、飯田下伊那地域に根ざし、地域のみなさまとともに歩んでまいりました。

昨今、私たちを取り巻く社会環境は、人口減少や少子高齢化、デジタル技術の急速な進展、さらには地球規模の課題など、今までにはないスピードで変化しています。

地域、お客さま、当金庫が抱えるさまざまな課題に正面から向き合い、デジタル技術の力を活かして解決を図るべく、当金庫はこのたび「DX戦略」を策定しました。DXによる課題解決を通じて、新たな価値を創造し、「人と人」「人と地域」をつなぐ存在を目指します。

これまで培ってきた地域のみなさまとの信頼関係を大切にしながら、私たちが経営理念に掲げる「地域の明るい未来をともにつくる」を実現するために、飯田信用金庫はDXに積極的に取り組んでまいります。

令和7年11月に「飯田信用金庫 DX戦略」を公表しましたが、今般「データ活用・分析」の内容を充実させたDX戦略に更新しました。当金庫は引き続き、DX推進に邁進してまいります。

令和8年4月1日

飯田信用金庫

理事長 宮嶋 徹

経営理念

地域の明るい未来をともにつくる

長期経営計画「架け橋2028」
(2018～2028年)

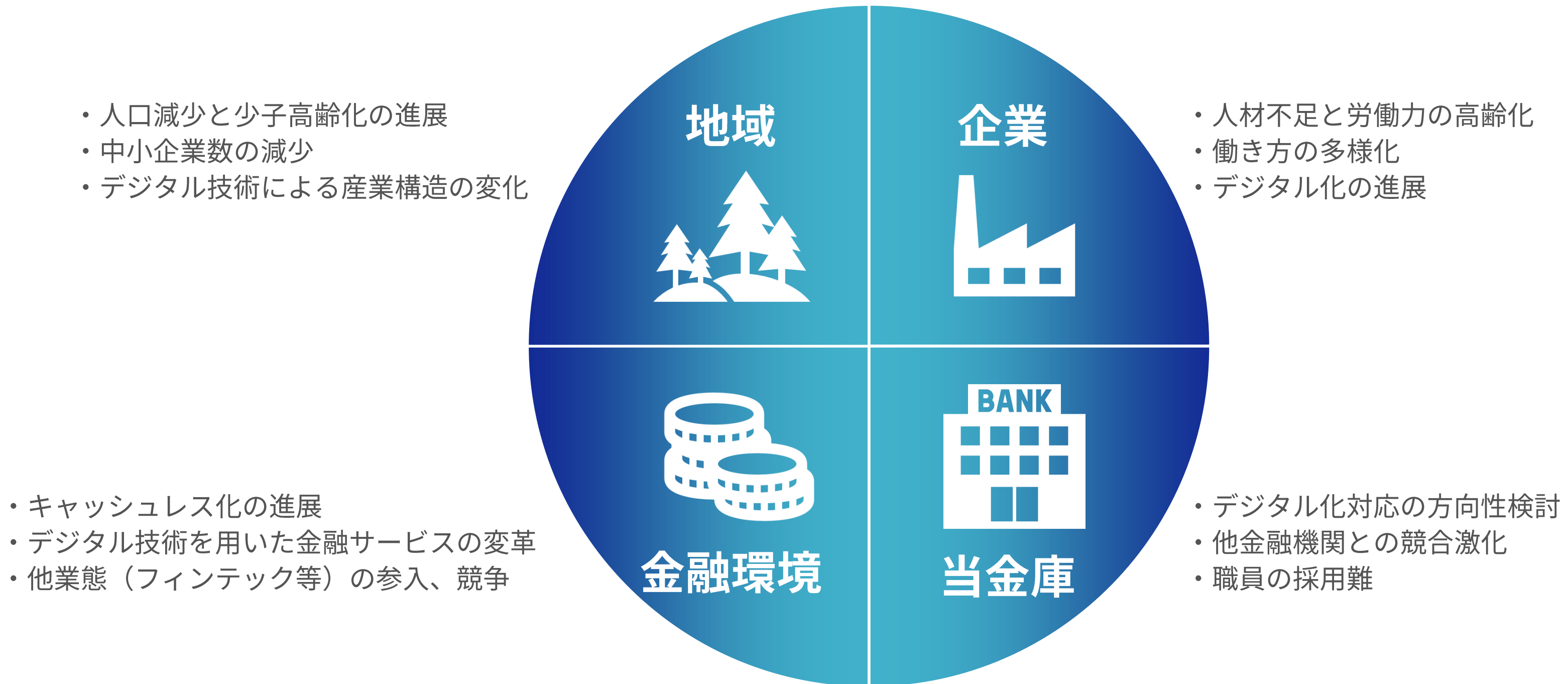
経営ビジョン

地域に寄り添い、お客さまと強い絆で結ばれた南信州の価値向上に貢献する金融機関

中期経営計画「**人**がつなぐ、未来へつなぐ～未来を拓く変革への挑戦」
(2025～2028年)

当金庫は、「地域の明るい未来をともにつくる」という経営理念の下、経営ビジョン「地域に寄り添い、お客さまと強い絆で結ばれた南信州の価値向上に貢献する金融機関」の実現に向け、中期経営計画を策定し地域・お客さま・職員・金庫が抱える課題の解決に取り組んでおります。

地域・飯田信用金庫を取り巻く環境（抱える課題）



地域・お客さま・職員・金庫が抱える課題の解決には、
デジタル分野での課題解決にも取り組む必要がある。

地域のみなさまとの信頼関係を基盤に、デジタル技術活用により、新たな価値を創造し、「人與人」「人と地域」をつなぐ存在を目指します。

当金庫はDX推進を重要戦略と位置付け、以下の方向性で取り組みます。

お客さまの満足度向上

デジタル技術を活用した金融サービスの提供強化により、多様化するお客さまのニーズに対応するとともに、利便性向上を図ります。

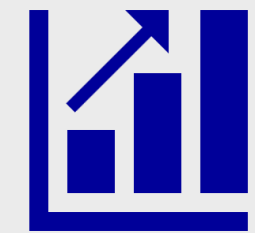
また、専門業者と連携した事業者のお客さまのIT/DX支援等により、デジタル分野でのお客さまの課題解決にも貢献します。

持続可能な経営基盤の構築

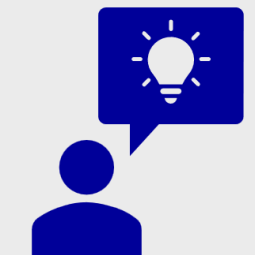
データベース基盤や生成AI活用等により業務の効率化・品質向上に取り組み、IT関連資格取得推奨制度やDX予算活用等によりデジタル人材育成や組織文化の変革を進めることで、環境変化に負けない経営基盤を構築します。

DXビジョンの実現に向けてお客さま、金庫、職員3つの視点でDX推進を行います。

1 デジタル技術を活用したお客さまの満足度向上



2 業務効率化と内部プロセスのデジタル化



3 デジタル人材育成と組織文化の変革



主な取組施策

1. デジタル技術を活用したお客さまの満足度向上

非対面チャネル（バンキングアプリ・ホームページ）の再整備やWEBでの各種申込・手続きの拡充、デジタルコンテンツやSNS発信強化により多様化するお客さまのニーズにお応えします。また、専門業者と連携したIT/DX支援によりデジタル分野での課題解決にも貢献します。

- WEBでの各種申込・手続きの強化
- 専門業者と連携したIT/DX支援
- WEB広告やデジタルコンテンツによるデジタルマーケティングの強化
- SNSによる情報発信によるプロモーション強化
- ウェブサイトの全面リニューアル
- しんきんDB、顧客地区管理システム活用範囲拡大

データ活用によるサービス向上

- ◆顧客属性や取引データ等をAIで分析する「しんきんDB」の活用によるイベント・ベースド・マーケティングを推進し、お客さまのニーズに合致した提案をタイムリーに行うことで、成約確度向上・お客さま満足度向上を目指します。
- ◆お客さまとの面談記録や属性情報等を記録する「顧客・地区管理システム」に蓄積されたデータを営業推進に活用することで、営業推進リスト作成の省力化とお客さま満足度向上を図ります。
- ◆バンキングアプリの利用状況、WEBによる各種申込状況、SNS発信メッセージの開封率等の非対面チャネルにおける各種データを収集・蓄積し、AIを用いて傾向分析を行います。さらに分析したデータを活用して、非対面チャネルの利便性向上策の実施および最適な方法・タイミングによる情報発信を行い、お客さま満足度のさらなる向上を図ります。

2. 業務効率化と内部プロセスのデジタル化

データベース基盤や生成AIツールを活用し、業務の効率化を図るとともに、決裁申請業務の電子化・ペーパーレス化や、渉外活動や窓口業務でのデジタルツール活用等により内部プロセスのデジタル化を進めます。



主な取組施策

- 生成AIツールの活用
- 窓口支援システムの導入
- 預かり資産ナビの活用拡大
- ワークフローシステムの積極的な活用
- 電子契約システムの導入
- AI-OCRの導入

データ活用による業務効率化とデジタル化

- ◆各種規程、蓄積された稟議書、顧客情報（取引情報や決算情報等）等のデータを、生成AIを用いて分析・活用することで、審査業務の高度化や融資事務の効率化を図ります。
- ◆紙ベースによる各種書類保管や業務フローの見直しを行い、紙書類のデータベース化を進めるとともに、ワークフローシステムの更なる活用や電子契約システムを導入することで、業務のデジタル化を進めます。

3. デジタル人材育成と組織文化の変革

IT/DX関連資格の取得推奨制度や研修等を通じて職員のスキル向上を図り、DXトライアル制度の活用によりデジタルを積極的に業務に活用する意識を醸成することで、組織文化を変革していきます。

主な取組施策

- IT/DX関連資格取得の推奨
- デジタル人材の育成研修
- DXトライアル制度の継続運用
- オンラインでのDX関連講座の受講
- タレントマネジメントシステムの導入
- eラーニングサービスの活用

データ活用による人材の見える化と人材育成

◆職員一人ひとりのDXに関する知識や経験等を記載した実務能力チェックシートの活用により、各職員のスキルをデータとして見える化するとともに、タレントマネジメントシステムを導入することで、お客さまのDX支援に最適な人財の配置を行います。

◆eラーニングサービスを用いて、過去に開催した研修の資料や動画などの研修データを活用した人材育成を行います。

推進体制を整備し、人材育成に取り組むことで組織的にDX推進を行います。

推進体制

- DX戦略委員会の下、組織横断的にDXを推進・管理
- 専担者※を中心としたお客さま支援を実践
- DXトライアル制度（DX予算）の活用
- IT/DX支援に係る専門業者との連携

人材育成

- 全職員が受講できるDX研修コンテンツ（eラーニング）の活用
- IT関連資格の奨励制度
- ITリーダー育成のプログラム化

※お客さまのIT経営を推進する「ITコーディネーター」とお客さまのITリテラシー向上のための啓蒙活動をおこなう「ITリーダー」を指します。

体制図



※DX戦略委員会は組織横断的にDX推進していくことを目的に設立され、経営企画部門の代表理事が委員長を務め、営業推進やシステムなどDX関連部門のメンバーが委員となっております。

最新の情報処理技術を活用するためにIT環境を整備します。

ITシステムの最適化

業務の効率化とお客さまへの対応力強化を目的に、ITシステムの合理化と高度化を進めます。安定稼働と計画的な更新を両立し、職員がより迅速かつ的確に対応できる環境を整備します。

生成AI活用による業務革新

AI技術を活かして、日々の業務をよりスムーズに、そして正確に進められるようにします。職員の負担を減らしながら、お客さまへの対応力も高めていきます。

クラウド活用と運用の最適化

オンプレミス環境の強みを活かしつつ、クラウド技術を導入することで、柔軟かつ安全なシステム運用を実現します。

サイバーセキュリティ対策

巧妙化するサイバー攻撃に備え、すべてのアクセスを確認する「ゼロトラスト※」の考え方を取り入れながら、段階的にセキュリティ体制を強化していきます。

※「何も信用しない」を前提に、すべてのユーザー、デバイス、ネットワーク接続を継続的に検証し、必要最低限のアクセス権限のみを与えるサイバーセキュリティの考え方です。

DX推進の進捗を評価するため、戦略ごとに「評価指標（KPI※）」を設定します。

1. デジタル技術を活用した お客さまの満足度向上

WEB完結ローンの利用率向上

10%UP

IT/DXを活用したお客さまの
企業価値向上支援件数
(令和7~9年度合計)

200件

2. 業務効率化と内部プロセス のデジタル化

DX推進等による業務削減時間
(令和7~9年度合計)

10,000時間

3. デジタル人材育成と 組織文化の変革

ITパスポート取得者数

10%UP

※KPIは目標達成に向けたプロセスの進捗状況を定量評価・分析するための具体的な指標であり、令和6年度末を基準した目標としております。