
巣鴨信用金庫 DX戦略

2026年1月

1. 背景：当金庫を取り巻く環境の変化

《社会・地域の変化》

➤ 社会・地域の構造変化

- ・ 人口減少と高齢化の進行
- ・ 地域産業の構造転換

➤ お客さまのニーズの変化

- ・ 非対面・オンラインサービスの需要増

《金融業界の変化》

➤ 競争環境の激化

- ・ FinTech企業や他業種の参入
- ・ 金融手続きのオンライン化

➤ 制度的要請

- ・ 国が推進するDX認定制度(※1)への対応

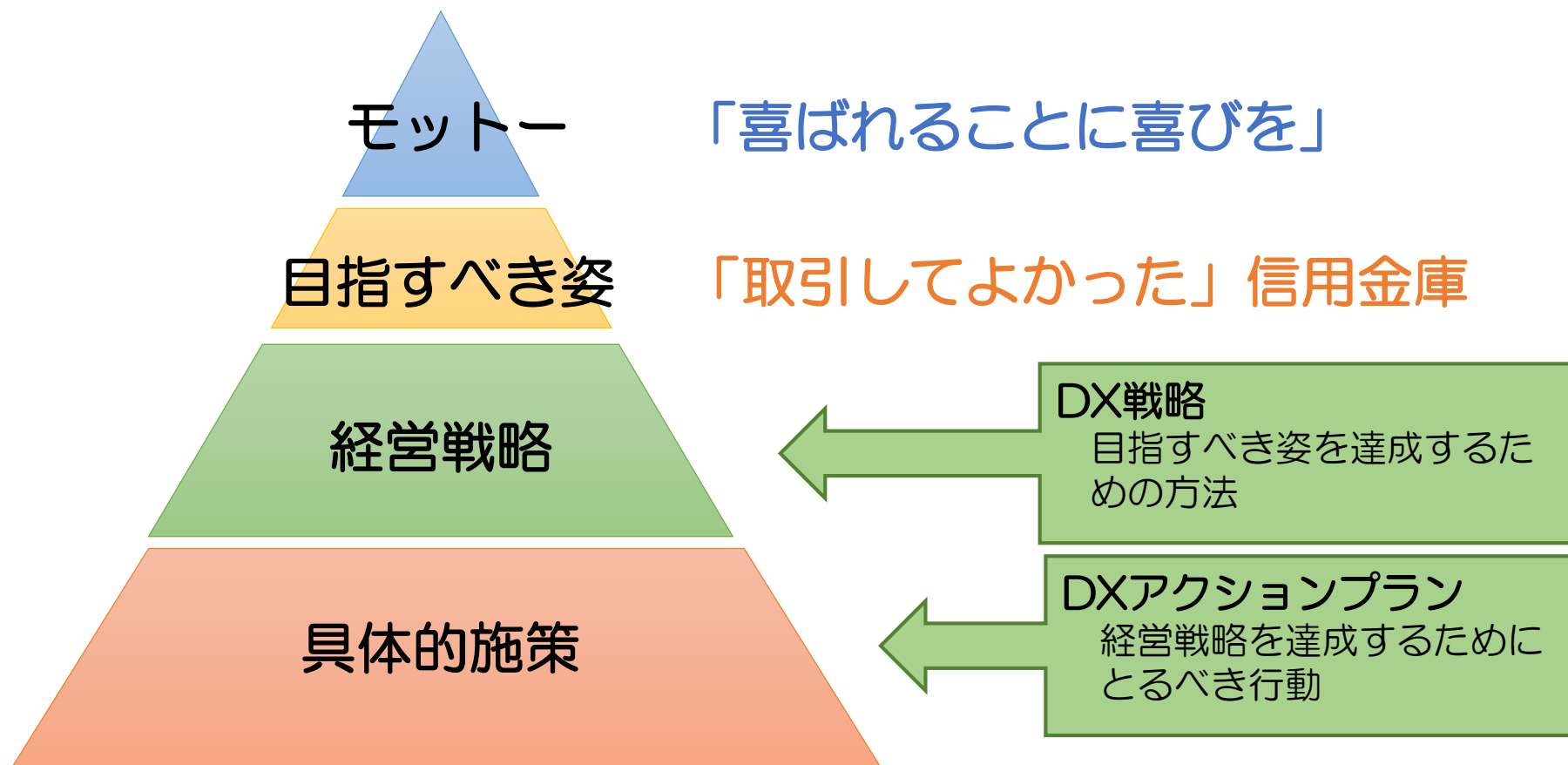
※1) 経済産業省が所管し、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が認定する制度。DXを推進するための体制や仕組みが整備された企業を認定。



当金庫を取り巻く環境の変化に対応し、お客さまへ新たな価値を提供するため、「DX戦略」を構築してまいります。

2.当金庫におけるDX戦略の位置付け

DX戦略は、「喜ばれることに喜びを」をモットーに「取引してよかった」信用金庫を実現するための経営戦略のひとつと位置付けます。



3. 当金庫の強みとDXビジョンについて

◇当金庫の「強み」をさらに強化・補完するためのDXの実現を目指します。

〈当金庫の強み〉

ホスピタリティ
堅実な年輪経営
積み重ねてきた経験 etc…

& デジタル



《当金庫のDXビジョン》

& デジタルで、より便利に、より幸せに

デジタル技術の活用で業務プロセスと組織文化を絶えず変革させ、多様化するお客さまニーズにお応えし、「喜びを感じられる体験」を創出し続け、地域社会に貢献します。

4.当金庫のDX戦略および重点アクションプランについて

DXビジョン

【&デジタルで、より便利に、より幸せに】

デジタル技術の活用で業務プロセスと組織文化を絶えず変革させ、多様化するお客さまニーズにお応えし、「喜びを感じられる体験」を創出し続け、地域社会に貢献します。

DX戦略

戦略① デジタルの力で時間を創出し、お客さま接点の「質」と「量」を向上してまいります。

戦略② 社会のデジタル化にしなやかに対応し、お客さまの利便性を向上してまいります。

戦略③ 誰でもデータを活用できる体制を構築し、「経験」と「データ」を融合できる職員を育成します。

重点アクションプラン

お客さま接点の質向上

- マーケティングツールの活用
- データ分析ツールの活用
- 生成AIの活用

お客さまの利便性向上

- コミュニケーションツールの活用
- 手続き負担の軽量化
- 非対面取引の拡充

時間創出

- コミュニケーションツールの活用
- 訪問計画と日報入力効率化
- 社内問い合わせを削減
- 営業店と本部事務の効率化

職員のデジタルリテラシー向上

- 各種デジタルツールの情報発信や研修を実施
- データを活用できる環境を整備
- デジタル関連資格推進

5.KPIの設定

項目	指標
お客さま接点の質向上	業種別理解を深めるためのツール利用数
お客さまの利便性向上	コミュニケーションツールの登録者数
時間の創出	生成AI（社内FAQ等）の活用数
職員のデジタルリテラシーの向上	デジタル関係資格の取得者数

6.DX推進にかかる体制整備

2025年4月より、組織横断的にDXを推進していくため、「DX戦略室」を事務サポート部システムグループに付属する部署として新設いたしました。

