



# 変化の著しい金融環境を生き抜くために 地方銀行として取り組むべき事

FINANCE × DIGITAL **SHIFT** 2018 Autumn

琉球銀行 事務統括部  
調査役 松原弘樹



**南の島から来た若者なので温かい目で見守りましょう！！**



## 松原 弘樹 (Hiroki Matsubara)

- 琉球銀行 事務統括部事務企画課
- FTBプロジェクト（次世代営業店構築/営業店業務改革）担当
- 年齢：32歳
- 特技：剣道

# 職歴

2008

## 琉球銀行へ入行

- ・窓口業務
- ・個人営業
- ・法人営業

2012

## 営業統括部へ配属

- ・店舗チャンネル
- ・ATMチャンネル
- ・カード（デビット）関連

2018

## 事務統括部へ配属

- ・次世代営業店構築
- ・営業店業務改革



## 株式会社琉球銀行

- 設立：昭和23年5月1日
- 本社所在地：沖縄県那覇市久茂地1丁目11番1号
- 職員数：1,285名（嘱託、臨時含めず）
- 店舗数：75カ店
- 融資量：21,196億円
- 預金量：16,194億円



# 地方銀行における店舗チャネル

# 地方銀行における 店舗チャンネルとは

## 地銀だけがもつ唯一の地域ネットワーク

ネット銀行や、小売系銀行の進出により金融機関の競争が激化する中で、有人店舗チャンネル網は地方銀行だけが持つ最強の地域ネットワークである。

## 人的サービスを提供する唯一無二の存在

非対面サービスの拡充を図り、魅力的な商品やサービスを提供しても銀行間の差は殆どないのが実情。この様な中で、差別化を図り、生き残るには「人財」の魅力と価値で差別化を図るしかなく、有人店舗チャンネルは金融機関毎の魅力と価値を提供できる唯一無二の存在である。

# 店舗チャネルの現状

## 来店客数減少

コンビニATMやネットバンキング、スマホの普及によるお客様のチャネルシフトにより来店客数は減少傾向にある

## 来店は非日常体験

店舗チャネルで無ければ金融サービスを受けられない状況は少なくなり、銀行の支店へ行く事はお客様にとって非日常体験となっている

## 事務サービス提供

旧来より銀行は厳格で迅速な事務を現場に求め、結果として店舗チャネルは事務サービスを提供する場となっている

## CSの低下

銀行常識をお客様に強要することにより、銀行におけるCSは低下し、ますます銀行サービスは時代に遅れたものになっている

## ESの低下

複雑かつ属人化した事務の正確性を求め続けることで、本来の顧客本位のサービスが置き去りにされ、ひいてはESの低下も招いてしまっている



## 次世代営業店構築“FTBプロジェクト”を立上げ

## FTBプロジェクトの「F」とは

### お客様に楽しんで（FUN）いただける銀行

次世代営業店を構築することがお客様の銀行体験を楽しいモノに変えるということは多少乱暴である。しかしながら小さな感動体験を提供することは誰にだって出来るはず。

### 職員が楽しんで（FUN）働ける銀行

お客様に感動体験を提供するには、行員自身が感動体験をたくさん経験する必要がある。行員を事務から解放し、感動体験を皆で共有、共感することが重要。

### 琉球銀行のファン（FAN）をつくる

お客様も行員も楽しむ事ができれば、おのずとお客様とのリレーションが強化され盤石な顧客基盤の構築が可能となる。金利やポイントなどに引っ張られない自行のファンがどれだけいるかが生き残りにはとても重要。



## 店舗価値と存在意義の再構築

地方銀行にとっての店舗チャネル、そこで金融サービスを提供する行員は最大の財産である。これらを事務サービスから本来求められる金融サービスの提供へ振り向けることで店舗価値と存在意義の再構築を図ることを当プロジェクトの最終目標としている。

# プロジェクトスコープ





# IBM支援で実現すること

## 各種レス取引の実現

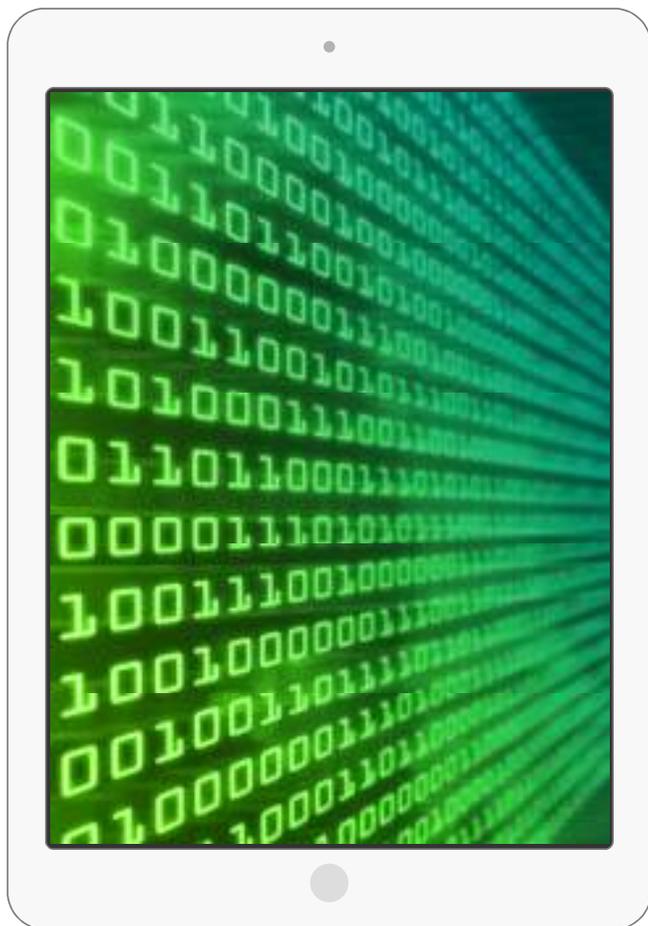
- 完全ペーパーレス
- 印鑑レス取引の実現
- 通帳レスの実現
- セルフオペレーション（オペレス）の実現

## 誰でも出来る事務処理

- 複雑な事務をBPMとODMを組み合わせることで自動化
- 属人的な業務をBPMとODMを組み合わせることで自動化
- 直感的な画面操作ができるUIとUXの向上

## 時代に合った対応

- メンテナンスの内製化
- 業務単位でのAPI接続基盤
- 他業務への展開



## デジタル化が目的ではない

これまでの紙を中心とした銀行業務から、データを活用した銀行業務へのシフトを目指しているが、注意していることは「デジタル化は手段」であるということ。

当行はデジタルの世界や技術を活用することで、最高の「アナログ＝人間らしい」金融サービスが提供できる世界を目指している。



# 地方銀行の存在意義

# 地方銀行の 存在意義

## 地域企業や住民のサポートと活性化

地域コミュニティに入り込める地方銀行だからこそ、お客様との密接なコミュニケーションが図られ、地域に特化した金融サービスやアドバイスが行え、地域密着型サービスを提供できる。

## 必要なサービスの持続的提供

地方銀行は地域経済のインフラ的役割を担っている。これまでの銀行常識を捨てて社会の変化に対応し、ビジネスモデルを再構築して収益力の回復を図り、厳しい金融情勢を生き抜くことで、お客様に必要とされるサービスを持続的に提供する事ができる。

# 琉球銀行が目指す姿



## デジタルを活用し

当行をより便利に、より都合よくご利用いただけるためにもお客様のライフスタイルに合わせた金融サービスをデジタルを活用しながら提供し、

## よりアナログ化へ

今以上に、地域金融機関としてアナログで人情に溢れた金融サービスを提供することが生き残りの道だと信じています。





Thank you for listening