

株式会社百十四銀行

デジタル技術を活用した
非対面の取引チャネルを
強化・拡充し
「地域のプラットフォーマー」
を目指したDXを推進



製品・サービス・技術情報

・デジタルサービス・プラットフォーム (DSP)

金融機関が今後も持続的成長を遂げていくためには、高い経費率の改善、デジタルサービスへの対応、コンプライアンスとセキュリティの確保、経済再生に向けた責任の遂行などを実現する抜本的な改革が急務となっています。こうした改革に向けて、デジタルトランスフォーメーションにグループを挙げて取り組む株式会社百十四銀行（以下、百十四銀行）は、金融機関向けデジタルサービス基盤「デジタルサービス・プラットフォーム (DSP)」を導入し、「114 デジタル 手続アプリ」という新たなスマートフォンアプリを開発しました。手続きのデジタル化によって、来店が困難な顧客に対して利便性と新たなカスタマー・エクスペリエンス（顧客体験価値）を提供。百十四銀行ではDSPを活用し、デジタルアプリの開発・展開と、店頭での定型的な取引のデジタルチャネルへの移行に向けて取り組みを加速させる計画です。

課題

- ・「地域のプラットフォーマー」を目指してグループを挙げたDXを推進
- ・来店できない顧客の利便性を維持し、どこでも取引可能な仕組みの提供が急務

ソリューション

- ・金融機関で用いられる汎用的な取引機能をマイクロサービスとして提供
- ・強固なセキュリティを担保しつつ、銀行ごとの独自戦略に基づいたスマートフォンアプリを展開
- ・顧客の要件や要望に柔軟かつ迅速に応えていくアジャイル開発

効果

- ・アプリケーションの構築期間を従来の約 30%短縮し、コストについても約 40%削減
- ・顧客の最新の属性を正しく把握したコンプライアンス対応

非対面の取引チャネルを拡充し新たなカスタマー・エクスペリエンスを提供

香川県高松市に本店を構える百十四銀行は、持続的成長が可能な収益性と経営の健全性を確保すべく、グループを挙げたDXを推進しています。「トライ☆ミライ!」をスローガンに掲げる新中期経営計画(2020年4月～2023年3月)のもと、「当行ならではの新たな価値提供を通じて、お客さま・地域の未来を共創する総合コンサルティング・グループを目指す」というビジョンを示しています。

ITを活用した業務効率化と人材の戦略的配置によって競争優位性を確立するとともに、金融の枠にとられない質の高いコンサルティングを通じて顧客や地域社会との共通の価値創造に取り組み、地域の様々な課題を解決する「地域のプラットフォーム」となることが、百十四グループが指向するDXのコンセプトです。

行内ではRPAやグループウェアなどのITツールを導入して業務の効率化を進め、現在はその仕組みやノウハウをグループ各社に広げている過程にあります。

そして顧客対応における最優先課題として注力しているのが、ネットを活用した非対面の取引チャネルの拡充です。インターネット・バンキングの「114ダイレクト」や「一生通帳 by Moneytree」と連携して家計管理をスマート化する「百十四銀行アプリ」など、積極的な投資を行っています。

百十四銀行 執行役員 事務統括部長の大平正芳氏は、その狙いを次のように話します。

「店舗統合で最寄り店舗が遠くなったお客さまの利便性を維持することに加え、普段は仕事などで来店できないお客様でも取引が可能となるような、新たなカスタマー・エクスペリエンス(顧客体験価値)を提供したいと考えています」

さらに百十四銀行は、新型コロナウイルス感染症(Covid-19)

対策を目的とした「114でのひらプロジェクト」を開始。店舗で“密”が発生するのを回避するため、非対面の取引チャネルの活用を広く呼びかけています。

こうした中で百十四銀行が2020年8月31日から新たにサービスを開始したのが、「114デジタル手続アプリ」というスマートフォンアプリです。「利用できないキャッシュカードの再発行手続」「紛失・盗難によるキャッシュカード・通帳の喪失手続(利用停止・再発行)」「住所・電話番号の変更手続」の3つの手続を一括してサポートするもので、地方銀行では初となる試みです。

なお、114デジタル手続アプリは必ずしも非対面のみを想定した取引チャネルではありません。若干のカスタマイズを加えることで、店舗における接客サポートツールとしても活用することが可能です。「まずは非対面を対象として開発したチャネルや



「114デジタル手続アプリ」のトップ画面

お客様の声



株式会社百十四銀行
執行役員
事務統括部長
大平 正芳 氏

「当行として今後スマートフォンアプリを通じてお客様に提供したいと考えている手続きや取引のほぼすべてが、デジタルサービス・プラットフォーム標準の業務マイクロサービスとして準備されていることに驚きました」



株式会社百十四銀行
事務統括部 事務管理
グループ部長補佐
平尾 正久 氏

「デジタルサービス・プラットフォームを活用したアプリ開発は、肌感覚として構築期間を従来の約30%短縮し、コストについても約40%削減するという実感を持っています。これにより今後のスマートフォンアプリ展開にも大きな弾みがつくと考えています」

アプリを、店舗や営業、コンサルティングなどの対面を基本とする様々なビジネスシーンにも横展開して活用していくことによ

り、重複投資を最小限に抑えつつ、地域のプラットフォーマーとしての活動を強化していきます」と大平氏は話します。

マイクロサービスのメリットを最大限に生かしたアジャイル開発でアプリをスピード展開

百十四銀行は114デジタル手続アプリをわずか約5カ月という短期間かつ低コストで構築し、サービスを開始しました。このスピード感をもったアプリ展開を支えたのは、IBMが新たに開発したデジタルサービス基盤「デジタルサービス・プラットフォーム (DSP)」です。

百十四銀行は現在、三菱UFJ銀行の勘定系および情報系の基幹システムをベースに構築したシステムを共同利用する地方銀行の広域連携「Chance地銀共同化」に参加しています。DSPは、この共同化システムの開発運用を担っているIBMがChance参加行をはじめとする金融機関に向けてデジタル時代の次世代アーキテクチャーをクラウドネイティブ技術やコンテナ技術 (Red Hat OpenShift)などをベースに具体化したソリューションで、百十四銀行はその第1号ユーザーです。

日本IBMグローバル・ビジネス・サービス事業本部 金融サービス事業部 金融プラットフォーム・ソリューションの利部智は、DSPの概要を次のように説明します。

「IBMはDXを推進する金融機関の経営課題を解決するための新しい枠組みとして、2020年6月に『オープンソーシング戦略フレームワーク』を発表しました。その中核ソリューションに位置づけられているのがDSPです。主要機能の1つに業務

マイクロサービスがあり、利用者認証を含め金融機関で用いられる汎用的な取引機能をサービス部品として提供します。Chance地銀共同化の参加行はAPI経由でこれらの業務マイクロサービスを利用するとともに、外部のFinTechサービスと連携することも可能となっています。金融機関に課せられる強固なセキュリティーを担保しつつ、銀行ごとの独自戦略に基づいたスマートフォンアプリを展開していただけます」

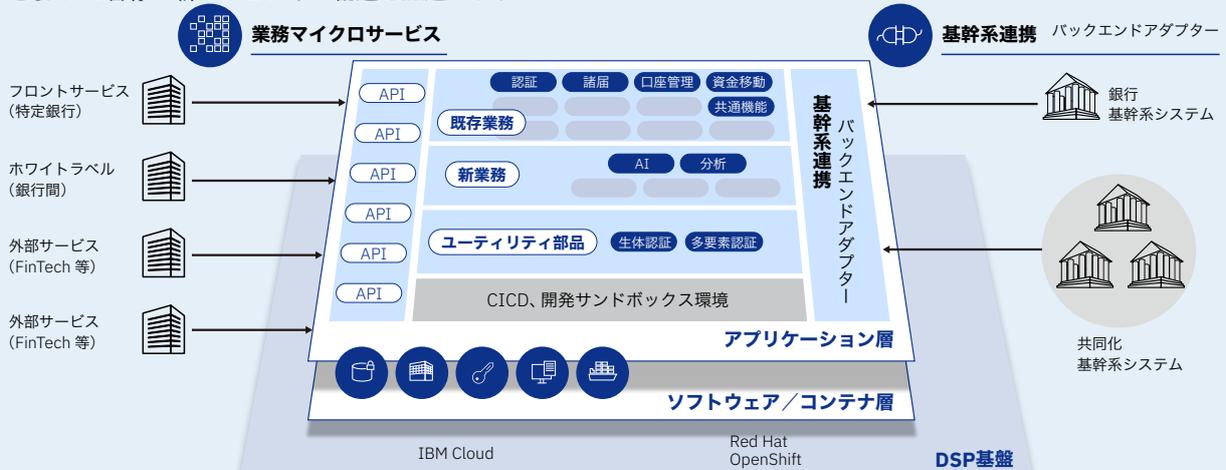
実際、百十四銀行はこの業務マイクロサービスを高く評価しており、「当行として今後アプリを通じてお客様に提供したいと考えている手続きや取引のほぼすべてが、標準で準備されていることに驚きました」と大平氏は話します。

また、IBMと連携して114デジタル手続アプリの構築にあたった地銀ITソリューション (RBITS) 企画本部 本部長の笠井克明は、業務マイクロサービスを活用したアプリ開発のメリットを次のように話します。

「業務マイクロサービスは、文字どおり独立した小さなサービスを組み合わせてアプリケーションを構成するアーキテクチャーで、規模の拡張や変更も最小単位で実施することができます。これによりお客様の要件やご要望に柔軟かつ迅速にお応えしていくアジャイル開発が可能となります。今回の114デジタル

【図】 金融サービス向けデジタルサービス・プラットフォーム (DSP)

DSPはお客様の新しいビジネス創造を加速します



金融サービス向け DSPの特長

フロントサービスの容易な接続性
事前準備された機能・サービス
デジタル開発の効率化
共通サービスの共同利用
安全・安心のクラウド利用

効果とメリット (※IBM実績ベース)

開発期間 30%UP
コスト 40%DOWN
スピード向上
コスト削減

手続アプリでもその特長を最大限に活かすべく、さまざまなサービスやプログラムが密結合にならないように意識して設計・開発を進めてきました。予測不能な環境変化の影響もほとんど受けなかつくりとなっており、今後の拡張や変更にも非常に強いアプリを構築できたと思っています」

「また、プロジェクトマネジメントの点では、リモート開発に

効果的なツール（WebexやGitHub等）を採用し、開発チーム内のコミュニケーション方法を一新しています。これにより緊急事態宣言が発令され出社できない期間が続いた際も、リモートでの運営体制が整っていたため、スケジュールに影響なく乗り切ることができました」（笠井）

デジタル手続きを充実させていくことで事務工数を年間5%以上削減していく

DSPを活用したアプリ開発は、百十四銀行に大きなインパクトをもたらしました。同行 事務統括部 事務管理グループ部長補佐の平尾正久氏は、「肌感覚としてアプリケーションの構築期間を従来の約30%短縮し、コストについても約40%削減するという実感を持っています。これにより今後のスマートフォンアプリ展開にも大きな弾みがつくと考えています」と期待を寄せています。

そしてデジタル手続アプリは当初の想定を大きく上回る、約2倍のペースで利用を拡大しています。これを受けて大平氏は、「店頭で行われている定型的な取引を非対面のデジタルチャネルに移行していくための確かな手応えを得ることができました」と話します。

例えば、これまで来店が困難だった顧客の住所・電話番号の変更も順調に進むようになりました。「金融庁からも継続的な顧客管理を求められており、銀行にとってお客様の最新の属性を正しく把握することは、コンプライアンス上でも重要な要件となっています。その意味でさまざまな手続きをデジタルで簡単に行えるアプリができたことは大きな前進です」と大平氏は強調します。

こうした成果を受けて、百十四銀行は114デジタル手続アプリ

のさらなる拡充を進めていく意向です。

すでに学校関係の授業料や諸経費の口座振替受付を可能とする機能開発を進めており、2020年度内にもリリースを予定しています。また、これらのデジタル手続きを充実させていくことで窓口の事務負担を減らし、DXの最終目標であるコンサルティング力の強化に向けて人員のシフトを進めていく考えです。

具体的には2019年度比で年5%以上の事務工数の削減を続けていく計画で、百十四銀行は抜本的な構造改革に向けた取り組みを加速させています。



日本アイ・ビー・エム株式会社
グローバル・ビジネス・
サービス事業本部
金融サービス事業部
金融プラットフォーム・
ソリューションパートナー
利部 智 氏

地銀ITソリューション
企画本部
本部長
笠井 克明 氏



いい出会い ふくらむ未来

百十四銀行

株式会社百十四銀行

〒760-8574

香川県高松市亀井町5番地の1

<https://www.114bank.co.jp/>

1878年（明治11年）の創業以来、「地域社会への貢献」と「健全経営」の経営理念のもと、百有余年にわたる伝統をもち、地域のリーディングバンクとして顧客や地域社会の発展とともに歩みながら今日の基盤を築いてきた。持続可能性を高める取組みをこれまで以上に推進すべく、すべてのステークホルダーが笑顔で過ごせる未来（ミライ）の共創に挑んで（トライ）いる。

このカタログの情報は2020年12月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の検証レポートは特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。



IBM、IBM ロゴ、ibm.com、および IBM Cloud は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM 商標リストについては www.ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

©Copyright IBM Japan, Ltd. 2020 All Rights Reserved 日本アイ・ビー・エム株式会社 〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町 19-21