

DX・業務改革の推進、データ利活用の強化

◆ 持続的な成長を支えるDX・データ利活用のコンセプト

新中期経営計画では、「お客さま接点の強化・行内業務の効率化」、「マーケティングとデータドリブン経営の強化」をコンセプトにDX・業務改革の推進、データ利活用の強化に取り組みます。群馬銀行が進めるさまざまな施策には、このコンセプトが密接に関わっており、経営戦略を実現していくうえで重要になります。さらに、これらの取り組みを支えるデジタル人財の育成も進めていきます。

デジタル人財の育成 ▶ P.46

◆ DX・業務改革の推進

お客さま接点の強化と営業活動の高度化

AIなどのデジタル技術を活用し、デジタルチャネルを軸としたお客さま接点の強化や生成AIなどを活用した営業活動の高度化・標準化に取り組みます。

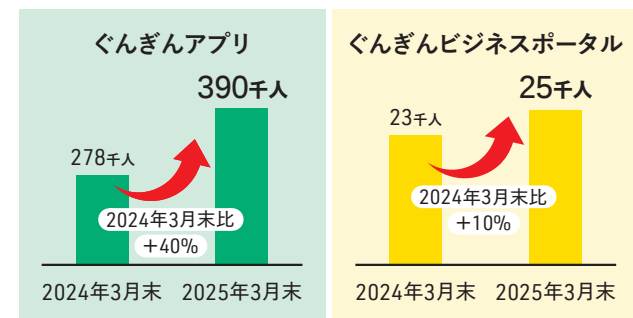


お客さまの利便性を高める 非対面チャネルのUI/UX向上

群馬銀行とお客さまとの最も身近な非対面チャネルとして、2022年4月より個人のお客さま向けに「ぐんぎんアプリ」を提供しています。また、2023年7月より法人・個人事業主向けポータルサイト「ぐんぎんビジネスポータル」を導入しており、いずれも利用者は年々増加しています。

今後は、それぞれのサービスに対し、新たな機能の追加や操作性の改善を図ることで、お客さまのUI/UX向上につなげていきます。

【利用者の推移】(2025年3月末時点)



	これまでの追加機能	導入予定の機能・サービス
ぐんぎんアプリ	- 税金・料金支払機能の追加 (2023年3月) - 投資信託購入機能の追加 (2023年9月) - きせかえ機能の追加 (2025年2月)	- アプリローン (2025年度) - 電子書面交付機能 (2025年度) - 家計簿機能 (2026年度)
ぐんぎんビジネスポータル	インボイス制度対応請求書作成機能 (2023年8月)	- 補助金情報等配信 (2025年度) - 諸手続機能 (2026年度)

行内業務の集中化・事務レスへの取り組み

2024年3月に「店頭タブレット」を導入し、ペーパーレスかつスピーディなお手続きの実現とともに、店頭窓口業務の効率化を図りました。今後は、行内業務において事務の抜本的な集中化・シンプル化・システム化を進め、効率的な事務処理体制を裏付けとする、よりスマートな店頭営業体制の構築を支援します。業務効率化を進めるなかで人員を捻出し、コンサルティング機能の強化や地域のデジタル化支援へ向けた人員の再配置をめざします。

◆ データ利活用の強化

2023年3月にデータ分析基盤・データ蓄積基盤を導入し、高度な分析を社内の複数部署で行える環境を整備しました。2023年7月には、デジタルマーケティング基盤を導入し、One to Oneマーケティングの取組みを強化しました。今後は、これらを活用し、データを収集、分析、利活用するサイクルをゴールベースの観点で回すことで、効果的なデータ収集、高度な分析、施策の実効性向上の好循環とスピーディな展開を進めていきます。また、2024年5月には生成AIを社内ですべて安全に利用できるぐんぎんAIチャットを導入し、企画立案や文書作成の支援などに活用しています。

2025年4月から、データ利活用の強化の実効性をさらに高めるため、デジタルイノベーション部内にAI・データ戦略室を新たに設置しました。

パーソナライズされた情報提供

お客さまにご満足いただけるソリューション提供が行えるよう、金融データと趣味・価値観などの非金融データを組み合わせた分析を行い、お客さまのニーズや課題を可視化します。そのうえで、ニーズに応じパーソナライズされた情報を、電子メールやぐんぎんアプリのプッシュ通知などを通じて最適なタイミングで提供することで、お客さまの課題解決をサポートしていきます。

生成AIを活用した社内業務問い合わせ用の基盤の構築

社内業務に関するさまざまな問い合わせに対応できる基盤を導入します。従来、有識者が担っていた回答を、生成AIが社内の規定やマニュアル類に基づいて行うことで、時間短縮や回答精度の均一化を図ります。これにより、お客さま対応のスピードと品質のさらなる向上をめざします。



生成AIを活用したぐんぎんAIチャットの画面

お客さま応対に集中できる環境整備

営業担当者が従来にも増してお客さま応対に集中するために、面談記録や訪問スケジュールといった業務に生成AIを活用することで、営業担当者の業務効率化を進めていきます。



データの可視化・共有化によるデータドリブンな業務運営や営業活動

営業担当者による営業実績の報告負荷の軽減や、管理者への報告ならびに管理者側からの状況把握を効率化する仕組みとして、2023年7月にダッシュボードを導入しました。今後は対象業務を拡げるなど活用の範囲を拡大するとともに、さらなるデータドリブンな経営を実現するため、レポートラインの効率化などを意識した基盤の構築に努めていきます。



導入予定のダッシュボード画面

導入予定の機能・サービス

- 生成AIを活用した社内業務問い合わせ用の基盤の構築 (2025年度)
- 融資案件組立業務の効率化・高度化に向けた社内ナレッジの構築 (2025年度)
- 非金融データを活用したお客さまニーズの分析基盤の構築 (2025年度)
- 音声データなどを活用した面談記録作成支援 (2025年度)
- お客さま向け対話型AIチャットボットの導入 (2027年度)
- 生成AIを活用したお客さま提案資料の自動作成 (2027年度)

