

ITを活用した金融ビジネスの高度化

～ HP Reinvent World 2019 ～

株式会社北陸銀行 総合事務部

富永 英司

Agenda

- 北陸銀行の概要
- 経営方針の実現基盤としての仮想デスクトップ
- 次世代のクライアント仮想化基盤の取組み
 - コスト削減
 - ワークスタイル変革
 - セキュリティ
- タブレットの検討
- ワークスタイル変革と業務・人事・システム改革
 - 業務・人事・システム改革の施策
- 取り組み実績と効果
 - グループウェア、ペーパーレス会議の活用状況
 - ワークフローによる決裁時間の短縮化
 - 印刷枚数とコストの推移
 - テレワークの試行状況
- まとめ

会社概要

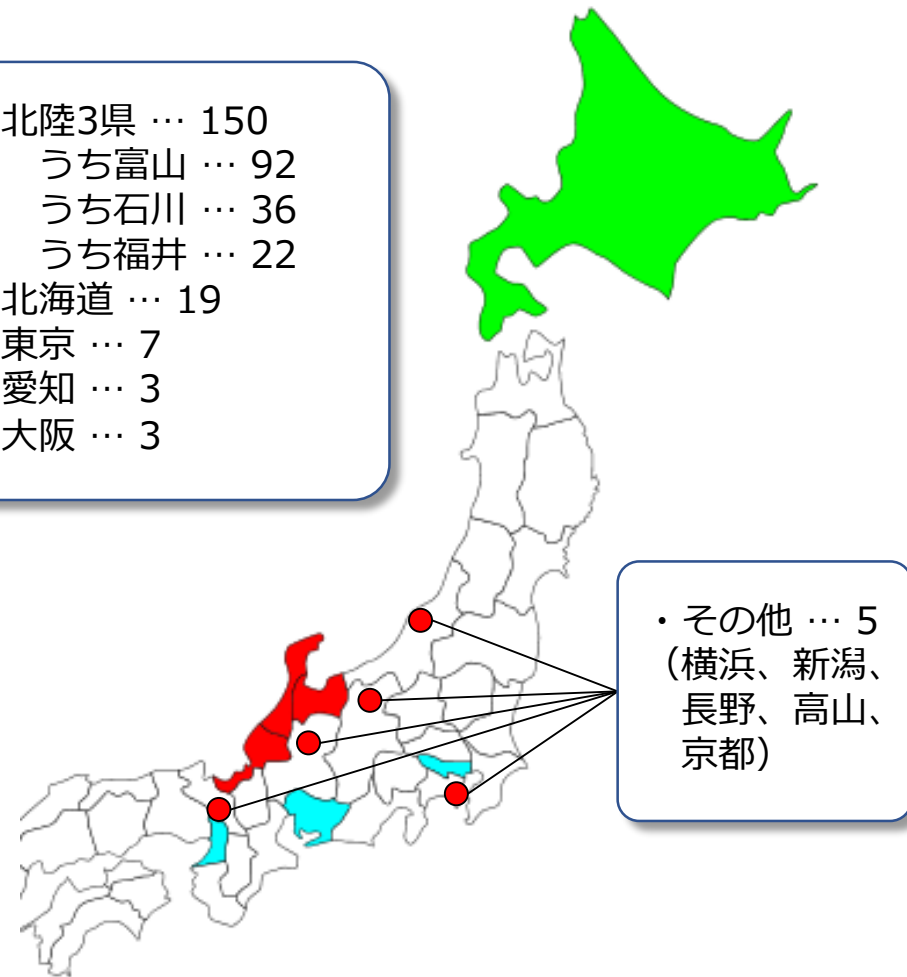
※平成30年3月末現在

| | |
|--------------|---------------------|
| 名称 | 株式会社北陸銀行 |
| 設立年月日 | 昭和18年7月31日（創業明治10年） |
| 本店所在地 | 富山市堤町通り1丁目2番26号 |
| 店舗数等 | |
| （国内） | 187（本支店145、出張所42） |
| （海外） | 6（駐在員事務所6） |
| 従業員 | 2,732人 |
| 総資産 | 7兆7,329億円 |
| 預金（譲渡性預金を含む） | 6兆5,058億円 |
| 貸出金 | 4兆6,701億円 |
| 自己資本比率 | 9.02% |



店舗網

- ・北陸3県 … 150
 - うち富山 … 92
 - うち石川 … 36
 - うち福井 … 22
- ・北海道 … 19
- ・東京 … 7
- ・愛知 … 3
- ・大阪 … 3



経営方針の実現基盤としての仮想デスクトップ

中期経営計画 『BEST for the Region』 (2016年4月～2019年3月)

3つのコンセプト

①営業力の強化～お客さまの期待を上回る提案力・サービス力～

- ・個人のライフステージとライフスタイルに応じたコンサルティング営業
- ・事業性評価と目利き力の向上や国内外のグループネットワークを活かしたソリューション営業
- ・先進的かつ最適なサービス提供のためのIT・インフラ投資
- ・証券子会社によるビジネス領域の拡大（銀証連携）

②経営の効率化～競争を勝ち抜く機能的な組織～

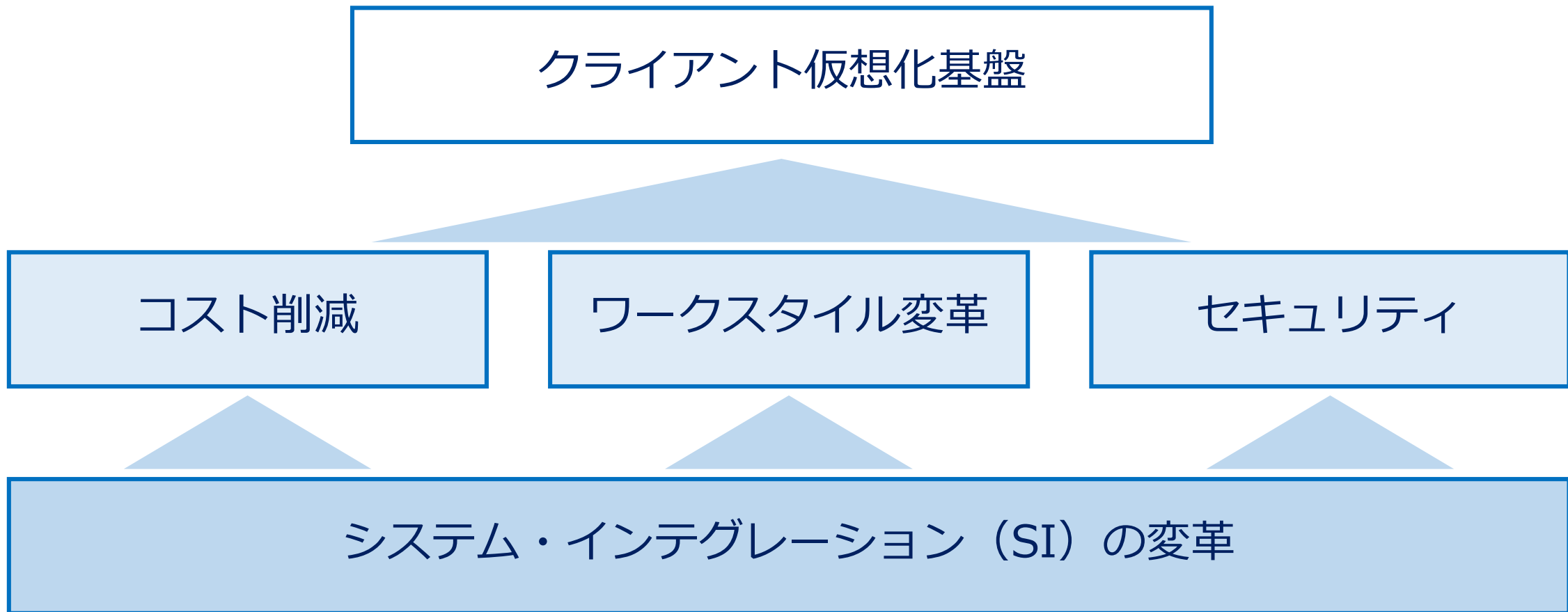
- ・営業店業務の軽量化や資源再配置等のBPR加速
- ・バック事務の統合、システムの統合等によるグループシナジーの追求

③経営基盤の強靱化～地域から信頼される安定した財務基盤～

- ・着実な収益の積上げにより、お客さまに安心してお取引していただける健全な財務体質の構築
- ・公正堅実な企業活動

次世代のクライアント仮想化基盤

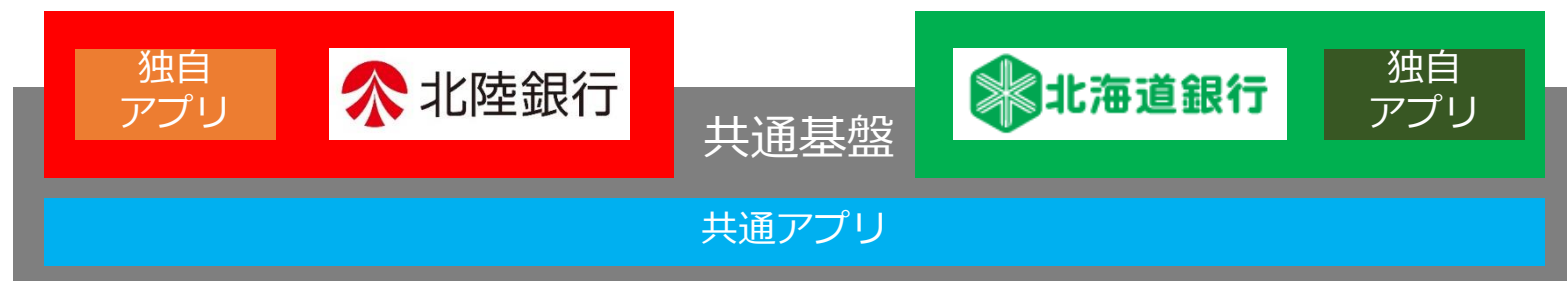
次世代のクライアント仮想化基盤の取組み



コスト削減

サーバ、クライアント共に統一した仮想基盤

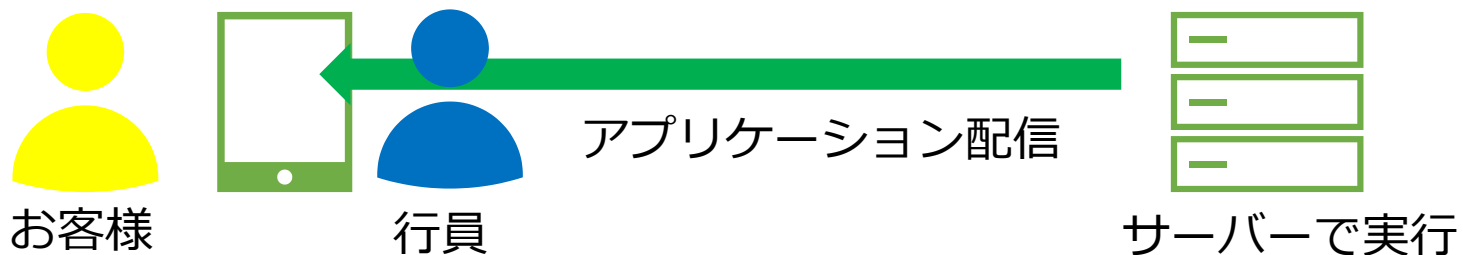
- 資源の有効活用によるコスト削減
 - 日中に使うシステムと夜間に使うシステムのリソース共通化
- 北海道銀行とのシステム共同化によるコスト削減
 - 勘定系システムは23年5月に共同利用システム（MEJAR）へ移行
 - 情報系システムの共同化も積極的に推進
- 業務継続（BCP）の観点
 - 災害発生時等も業務を通じた地域への貢献



ワークスタイル変革

タブレットを活用したモバイル対応

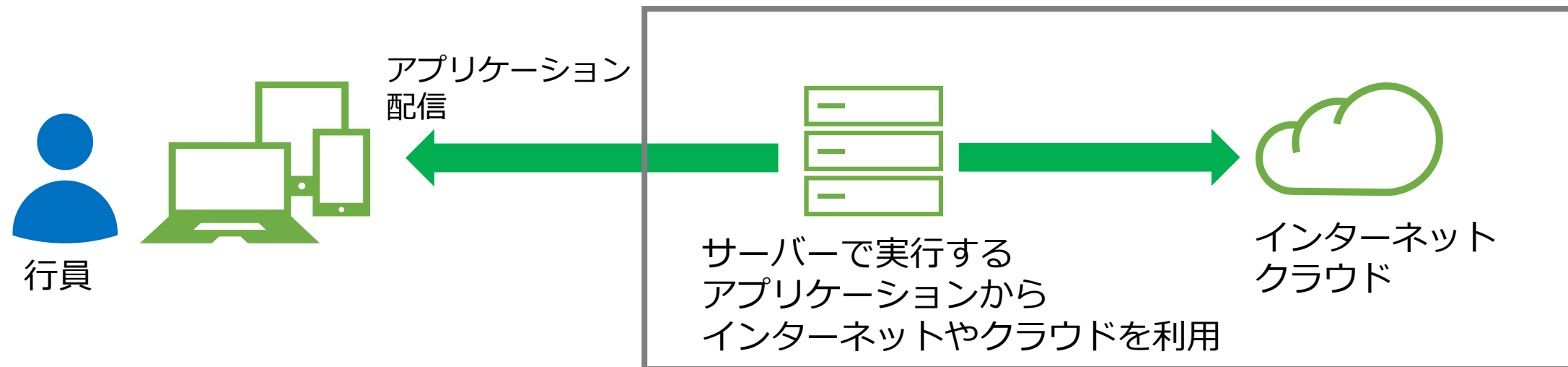
- 営業推進にタブレットを活用することで顧客サービスをスピードアップ
 - 投信・保険販売、CRM、地図、印影検索、顧客情報照会、セールス動画配信等
 - 電子サインの活用も視野に
- 本部や営業店の事務でもタブレットを活用し事務効率化を図ることで、顧客サービスの品質を向上
 - 行内稟議のワークフロー化、事務帳票の電子精査、研修動画配信、ペーパーレス等
 - ほくほくフィナンシャルグループ間の情報共有のスピードアップ
 - 行内外での利用やBYODも可能に



セキュリティ

インターネットやクラウドのセキュアな活用

- サイバー攻撃や情報漏えい対策は避けては通れない対応
- 行内外を分断するのではなく、インターネットを安全に利用できる環境を構築（物理分割から論理分割へ）
- インターネットやクラウドサービスを使いこなせる基盤に



タブレットの検討

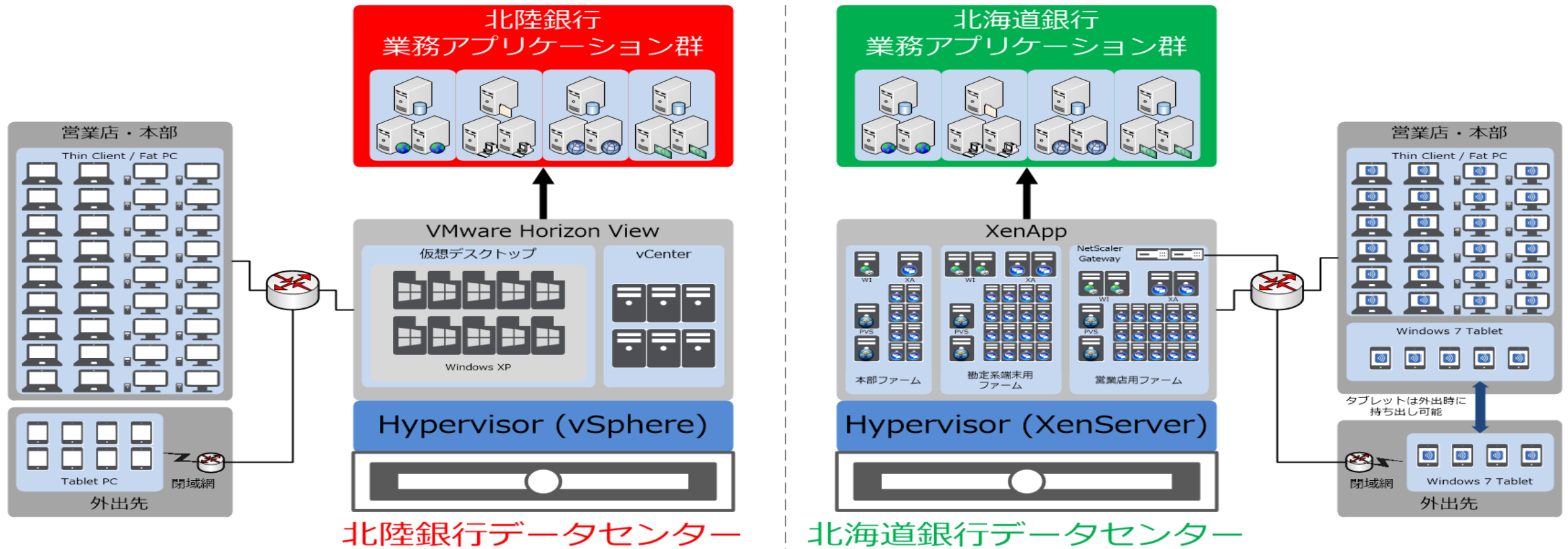
- システム担当の評価により 4 機種を選定
 - ✓画面サイズ、重量（本体／キーボード）、バッテリー駆動時間、耐久性
 - ✓仮想化ソフトウェアでの操作性、導入実績、通信回線、価格（本体／通信）
- 利用者向けの評価を実施
 - ✓本支店の行員・スタッフに展示会を実施
 - ✓操作性や持ち運び易さ等をアンケート



システム担当、利用者ともに評価が高かった「HP Elite x2 1012 G1」を採用

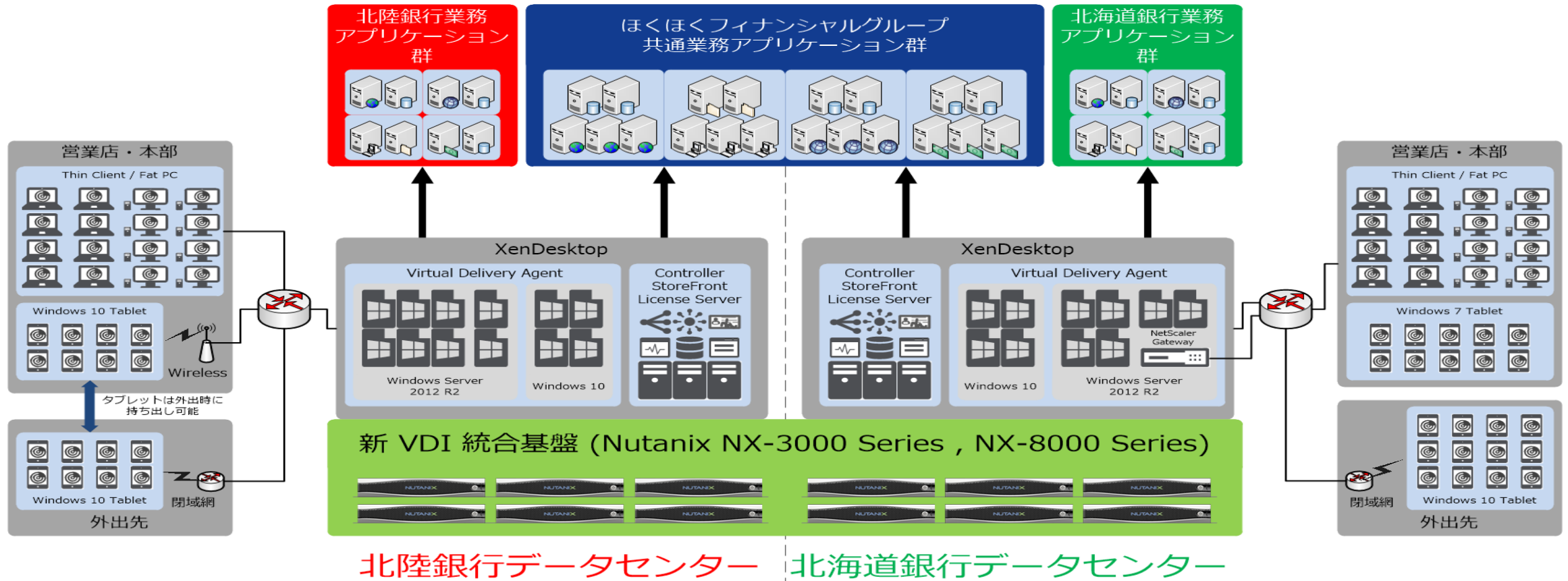
<ご参考>

VDI 基盤導入の歴史 - 両行の VDI 基盤



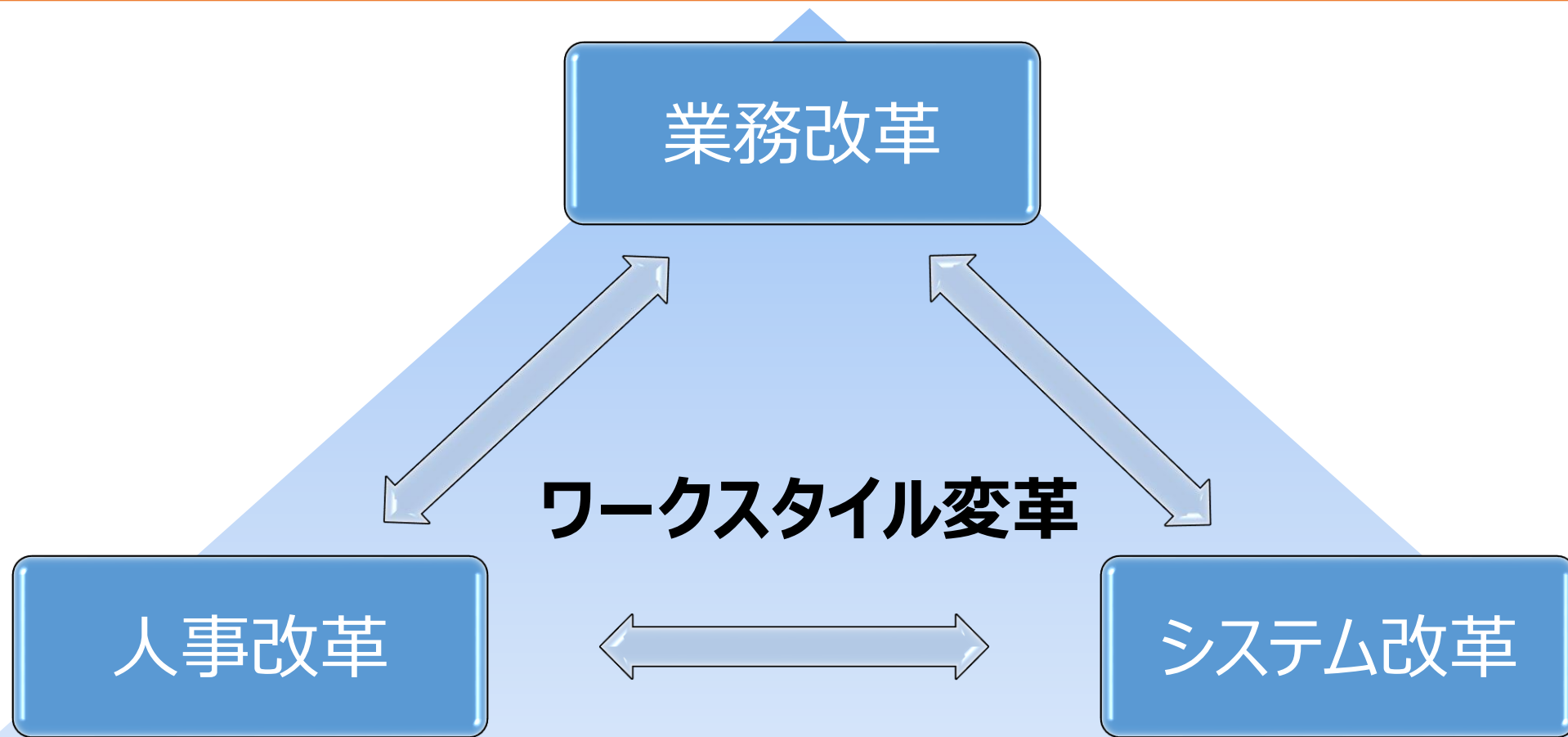
<ご参考>

VDI 基盤導入の歴史 - 新 VDI 基盤



北陸銀行・北海道銀行の仮想サーバーインフラと
仮想デスクトップインフラ（9,000ユーザー）をCitrixで統合

ワークスタイル変革と業務・人事・システム改革



ワークスタイル変革には「業務改革・人事改革・システム改革」が必要不可欠

業務・人事・システム改革の施策

※赤字の施策について
実績と効果を解説（後述）

業務改革

- **ペーパーレス化（稟回議ワークフロー、回覧物の電子化）**
- タブレットでの投信／保険販売（保険では電子サインを実施）
- 電子交付サービス
- コールセンター、受電集中
- 営業店後方事務の撤廃、本部集中化(サポートオフィス)
- RPA

人事改革

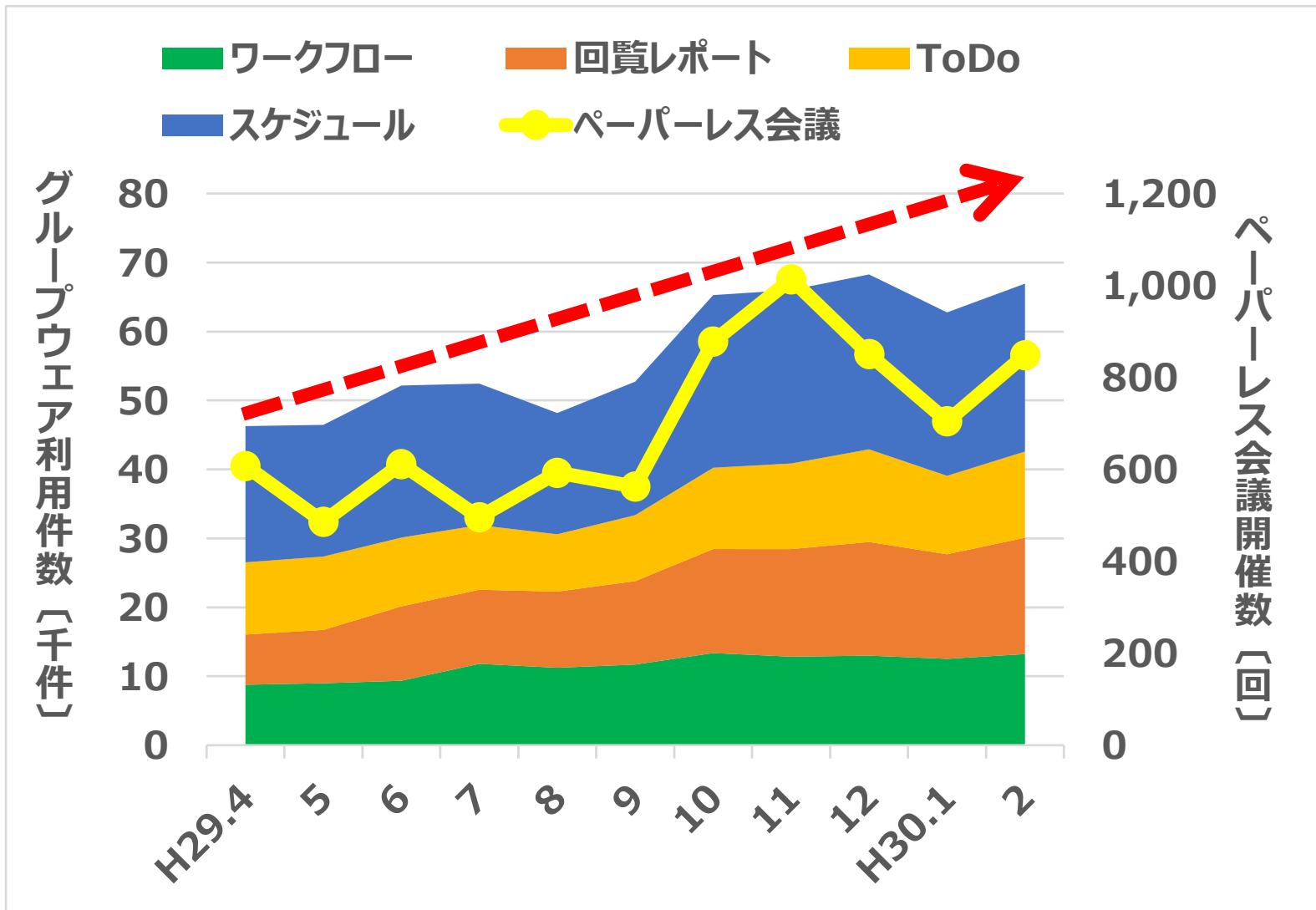
- WLB向上運動、2up運動
- 管理職の休日在宅勤務
- 出退勤簿の電子化(Work枠)
- イクボス宣言
- **テレワークの試行**
- 「プラチナくるみん」認定
- 健康経営宣言、「健康経営優良法人(大企業部門)ホワイト500」認定
- 就業時間の早期化

システム改革

- 仮想化(HCI、シンクライアント)
- タブレット(行内外兼用、2千台)
- 無線LAN（本支店）
- **グループウェア（イントラ更改）**
- **ペーパーレス会議**
- 個人スマホ連携(BYOD)
- サイバーセキュリティ対応（Web分離、SOC導入）

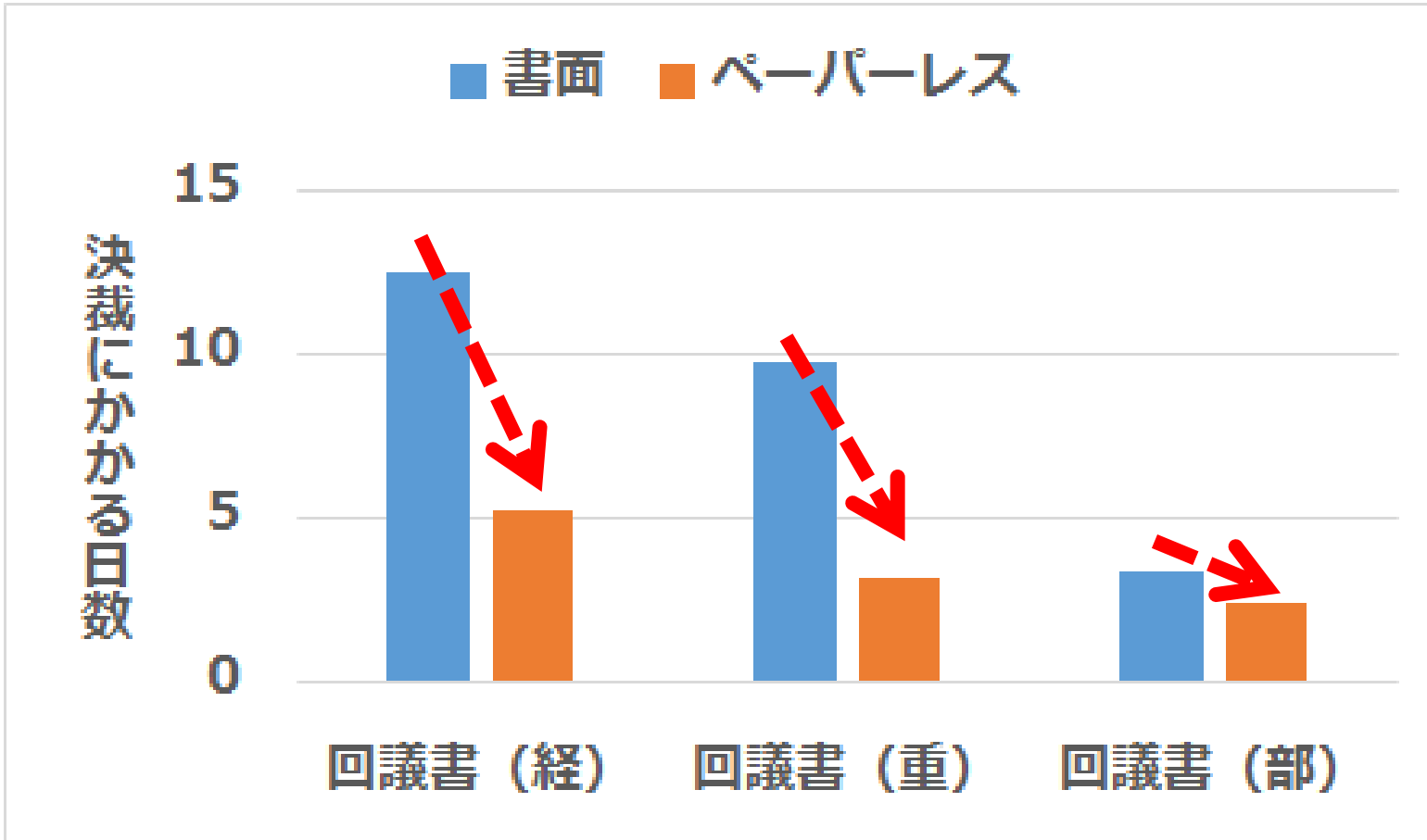
平成26年～改革の構想を検討開始、中期経営計画『BEST for the Region』で実施中

取り組み実績と効果 - グループウェア、ペーパーレス会議の活用状況



- ワークフローおよび回覧レポートを中心としたグループウェア、ペーパーレス会議は平成29年1月～行内イントラ更改にあわせ利用を開始
- **各機能の利用件数はアップし、ペーパーレス化が進展・定着化している状況**
- ペーパーレス会議は本支店での会議や研修・勉強会で活用しているが、**経営会議や全店長会議(出席者300人)でも利用**
- 利用状況は店別／人員別にして本支店にも還元 (PDCA)

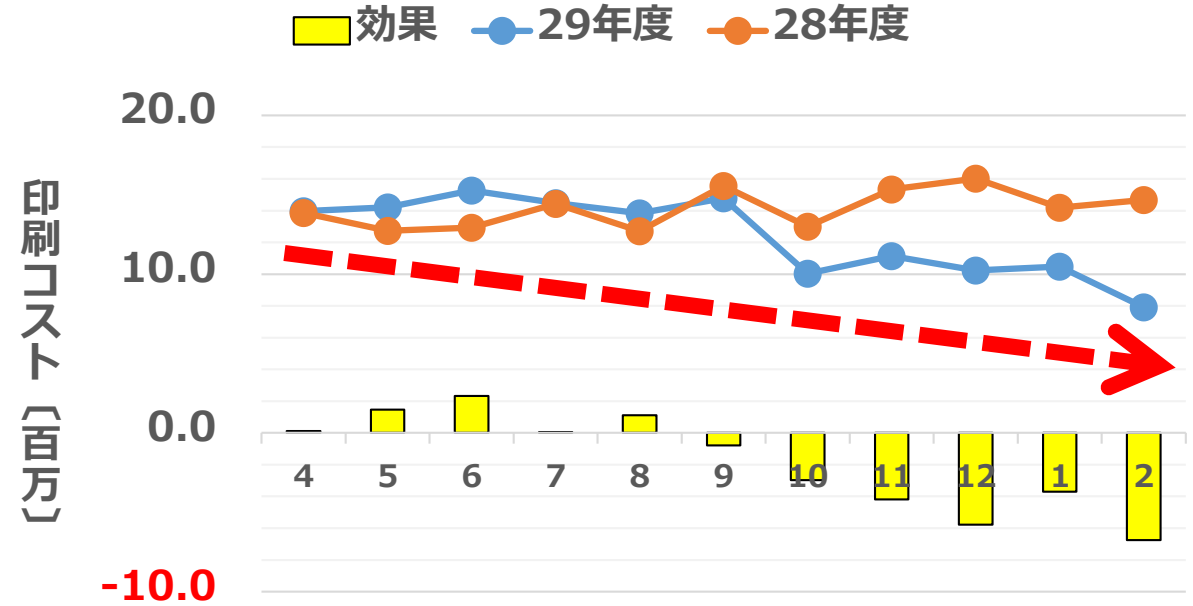
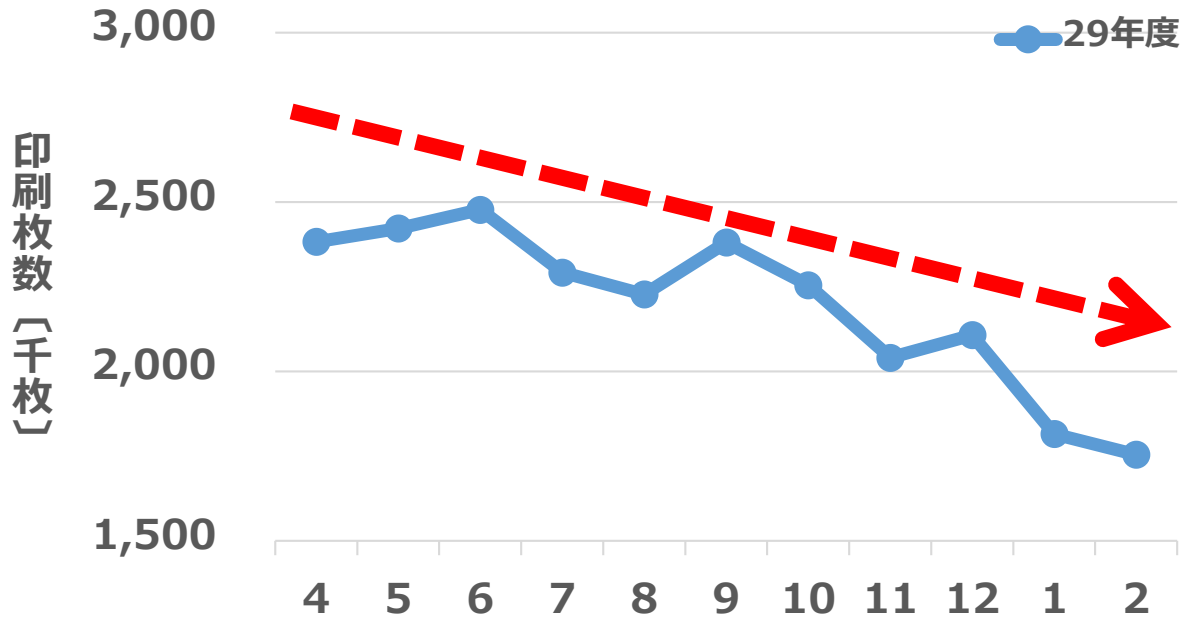
取り組み実績と効果 - ワークフローによる決裁時間の短縮化



※総合企画部起案の回議書をモニタリングした結果
(経)は経営会議決裁、(重)は担当役員決裁、(部)は部長決裁

- ワークフローでの回議書回付により **決裁にかかる時間は従来比50%以下にまで短縮**
- 回議書以外にも通達の出状や営業店から本部への各種申請、部店内での休暇申請などもワークフローで実施
- 利用者からは**決裁状況（回議がどこまで進んでいるか）をパソコンで照会できるようになった、出張先でもタブレットがあれば決裁できるようになった等、高評価**

取り組み実績と効果 - 印刷枚数とコストの推移



- 月間2.4百万枚(29年4月)あった印刷枚数が、月間1.7百万枚(30年2月)となり▲30%削減
- 営業店からは書類の量は確実に減っているという意見がある一方で、**事務手続きや行内ルールで印刷せざるを得ないケースがあると改善要請あり**

- 29年下期に入り大きくコスト低減し、**前年同月比で月額▲3~7百万円の削減効果**が出ている
- 上期はプリンタドライバの印刷設定に不備があり、効果が出なかったもの (KPIとKGIのモニタリングの重要性を再認識)

取り組み実績と効果 - テレワークの試行状況

| 年月 | 回数 |
|-------|-----|
| 29年9月 | 7回 |
| 10月 | 17回 |
| 11月 | 31回 |
| 12月 | 25回 |
| 30年1月 | 33回 |
| 2月 | 24回 |
| 3月 | 27回 |

管理者へのアンケート結果

- 部下の評価が難しい
- タブレット端末の台数が不足
- 情報管理に不安が残る
- 休憩時間過大申告等の恐れがある
- 紙ベースの資料がいまだに多い
- テレビ会議など顔が見えるシステムが必要
- 営業店対応
 - 取引先など外部との打ち合わせ対応
 - タブレットで利用できないシステムがある

- 29年9月より試行を開始
- 一部の課題認識はあるものの、**テレワークそのものは段階的に定着化**してきている状況
- 当初、想定していなかったケースでの利用、効果があった
 - ①大雪による出社困難時
 - 前日に大雪警報が発令
 - 上席の承認を得てタブレットを持ち帰り
 - ②インフルエンザによる自宅待機時
 - 熱が治まった後の出社までの期間

まとめ

- ワークスタイル変革には「業務・人事・システム改革」が三位一体で必要
 - ワークスタイル変革することが目的ではない
 - 生産性向上によるコスト削減や顧客サービス向上による収益拡大、従業員の満足度向上に資する改革であるべき
 - 全行あげて取り組むべき事項であり、経営の役割も非常に重要
- 施策のモニタリングと継続的な改善は必須
 - PDCAの重要性（特にCA）
 - KPIとKGIの事前設定とモニタリングできるシステム、体制

HPは信頼できるビジネスパートナー

CHANGE

創造と革新には変革「CHANGE」が必要

- ・ 従来の慣れ親しんだ環境や考えを捨て去る
- ・ Goalに向かうには何が必要か？

TRUST



「TRUST信頼できるCHANGEが必要CEに！」

Special Thanks !!

