

## 中期経営計画

# 重点戦略② デジタル技術を活用した 業務改革・生産性向上



### ACTION 直営店窓口・貯金事務センター等の業務改革

#### デジタル技術を活用した業務改革を推進

店舗においては、窓口タブレットを導入する等、定型的な取引のセルフ処理を可能とするしくみを広げるとともに、デジタルチャネルの充実を図り、お客さまの取引チャネルの選択肢を拡充しながら、窓口業務の効率化を進めていきます。

貯金事務センターにおいては、AI-OCR<sup>※1</sup>・RPA<sup>※2</sup>の拡大や、BPMS<sup>※3</sup>の導入等、デジタル技術を組み合わせた総合的な業務の自動化を推進していきます。



※1 AIを活用し、手書き文字等の認識率を向上したOCR。

※2 Robotics Process Automation の略。今まで人間がマウスやキーボードで操作していた、端末操作等を自動化すること等によって、作業時間の短縮や品質向上を図る技術。

※3 Business Process Management Systemの略。RPAを自動で起動したり、人による確認作業等を要求するなど、業務フローを系統的に制御し、自動的に工程管理を行うシステムのこと。

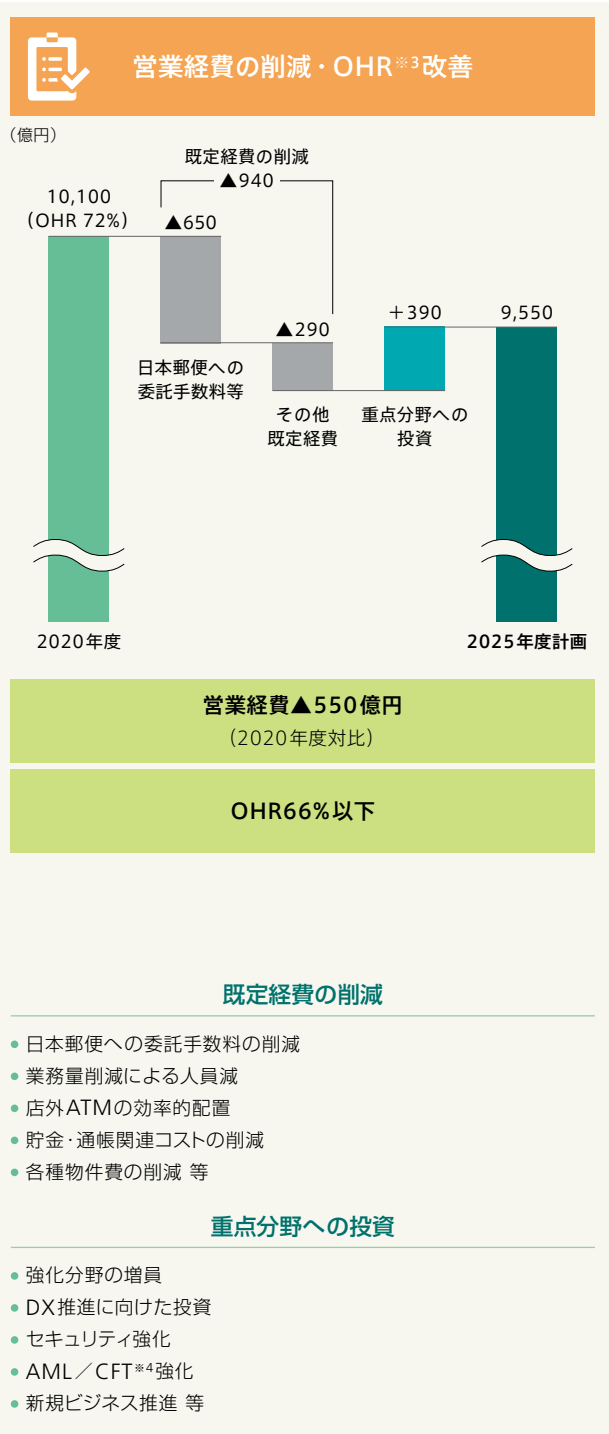
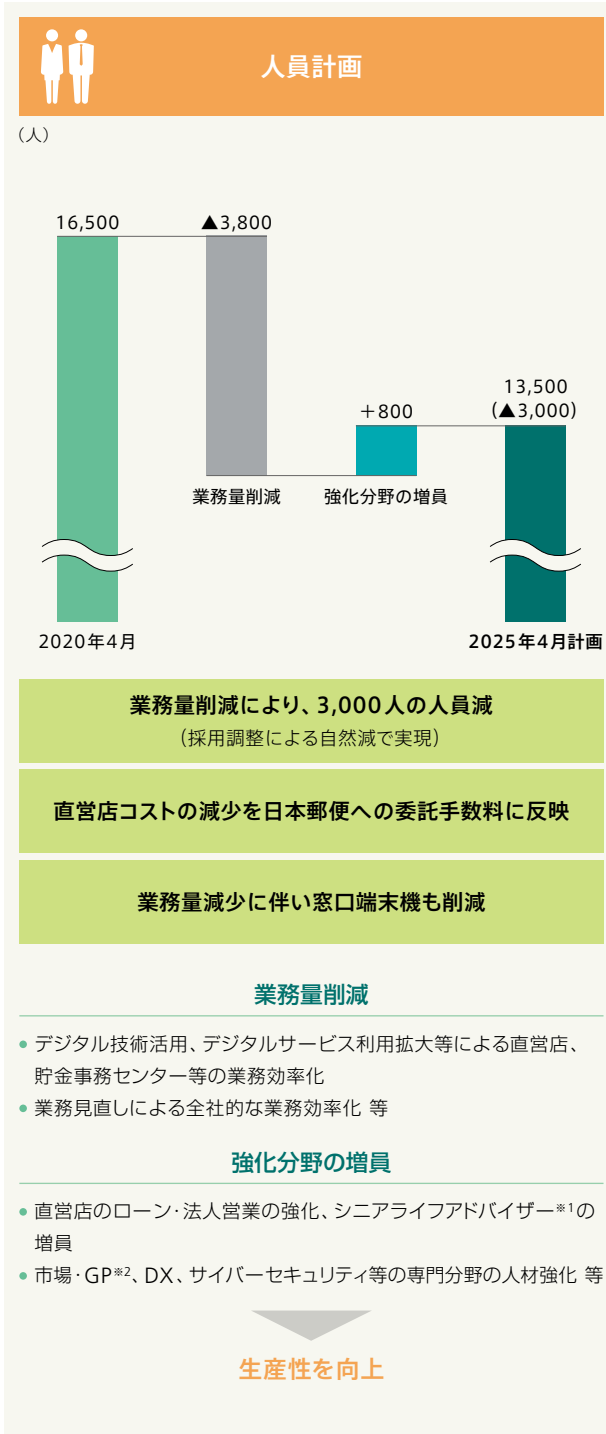
※4 Application Programming Interfaceの略。スマホアプリや外部システム等のデジタルチャネルと銀行内のシステムを接続するための標準技術。

## ACTION 経営資源のシフトによる生産性向上

### 営業経費の削減とOHRの改善を実現

業務改革の取り組みを通じ、直営店や貯金事務センター等の業務量を削減する一方、計画的なスキルアップにより強化分野に人員をシフトすることで、態勢の整備と生産性の向上を図っていきます。

また、戦略的なIT投資等、重点分野への投資を強化しつつ、既定経費の削減により、経営の効率性の改善を目指していきます。



※1 高齢のお客さまに、より丁寧かつ高度な対応を行う社員。

※2 General Partner (ジェネラルパートナー)の略。案件選定、投資判断等を行うファンドの運営主体。

※3 金銭の信託運用損益等を含むベース

※4 マネー・ローンダリング防止およびテロ資金供与対策