

かいぎんDX戦略



2026年4月1日

目次

1. 私たちがDXに取り組む理由	… P1
2. 外部環境認識	… P2
3. 経営ビジョン	… P3
4. 経営戦略の目指す方向	… P4
5. DX戦略の位置付け	… P5
6. かいぎんDX戦略の重点分野	… P6
(1) 具体的な取組	… P7
(2) 業務プロセスの変革に向けた取組	… P8
(3) データ利活用基盤の整備	… P9
(4) ITインフラの整備	… P10
(5) 戦略ロードマップ	… P11
(6) 推進体制 ガバナンス	… P12
(7) DX推進人材の育成・確保	… P13
(8) 成果指標 KPI	… P14

1. 私たちがDXに取り組む理由

『BEYOND THE BANK』

ブランドスローガン「Beyond the Bank あなたの明日へ」に込めた想いを“DX”で体現する。

戦略コンセプト

「お客さまに寄り添い、ともに解決に取り組む」

社会が激しく変化する今、私たちがDXで目指すのは、これまで以上に「お客さまのお役に立てる一番身近な銀行」です。

DXで実現する未来

デジタルは、人を遠ざけるものではなく、「大切な人、お客さまと向き合う時間」をつくるための手段です。

「事務」から
『対話』へ

最新デジタル技術を積極活用し、煩雑な作業プロセスを効率化することで、
行員を事務や場所、時間の制約から解放します。

「執務室」から
『より自由な営業』へ

効率化されたプロセスにより得られるお客さまの統合情報を可視化し、
スピーディな顧客提案と、それを支える営業デバイス・ITインフラを実現します。

具体的な取組

お客さまを「知る力」を磨き、『最適提案』へ

バラバラだったお客さまの情報を一つに繋ぎ、集まった情報から、お客さま自身も気づいていない「ニーズ」を見つけだします。
データを活かし、一人ひとりに、最適なサービスや解決策を、どこにいても、必要なタイミングで届けることで、
新たなお客さま体験を創出します。

(CRM/SFAの高度化、銀行アプリ拡充、法人ポータル整備、モバイルPC・スマホでどこでも使える営業デバイス、等)

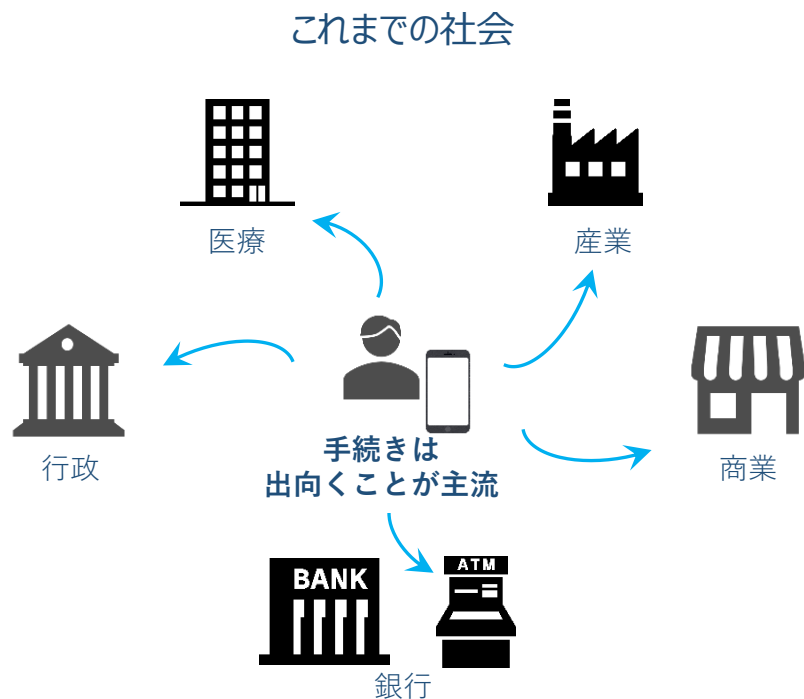
決意

そのために、私たちは変化を受け入れ、新しいことに果敢にチャレンジしていきます。

全ては、お客さま一人ひとりの「明日」を支えるため、
私たち、沖縄海邦銀行は、変革の手段（DX）を最大限活用し、お客さまにとっての“最高のパートナー”として、
これからも全力で『お客さまのお役に立てる一番身近な銀行』を目指してまいります。

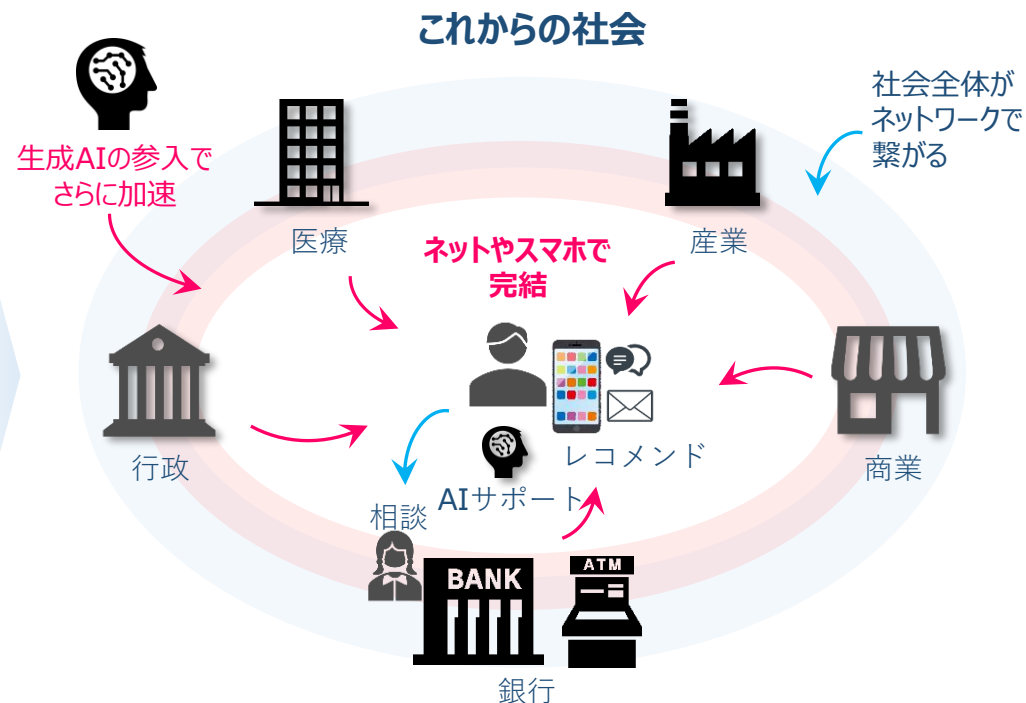
2.外部環境認識

- デジタル化の進展と“生成AI”の社会実装が加速。顧客ニーズも変化、当行も環境適応が急務に



“利用者”が主体的にサービスを利用

- 利用者（企業や個人）が、
 - ✓ 店舗や銀行HPから情報収集する
 - ✓ 決まった場所からインターネットバンキングを操作する
 - ✓ ATMへ出向き操作し、現金を下ろす
 - ✓ 店舗に出向き、各種手続きをする



“いつでも、どこにいても、かんたん・べんりに”

- 利用者にとって
 - ✓ 必要な情報、操作・取引は、“ネットやスマホで完結”
 - ✓ 銀行店舗は手続きする場所から“相談する場所”に

3. 経営ビジョン

- 社会のデジタル化が進展しても、当行にとって「変わらないもの」、「強化すべきもの」を再認識

1 当行の存在意義（経営理念）

“地域密着”

“健全経営”

“人材育成”

2 変わらないもの（普遍的）

“伝統的銀行業務”（預金、融資、決済）

“よりよい相談相手” に徹する
（お客さまとのリアルコミュニケーション深化）

3 今後、強化すべきもの

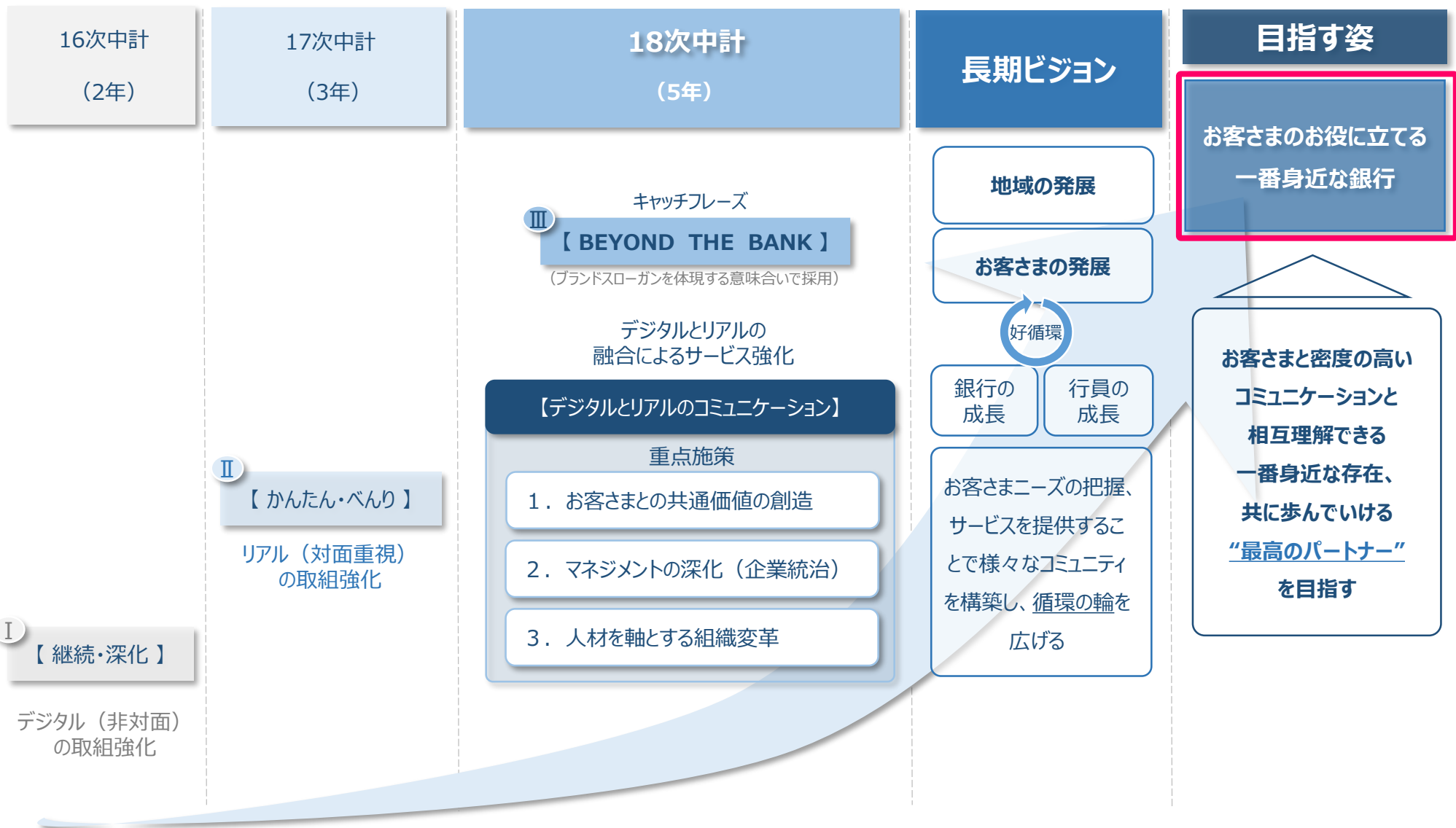
- 顧客接点をデジタル化し、地域のお客さまと “より強固な信頼関係” を構築
- デジタルをお客さまのために使いこなす “人”（DX人材）、“基盤”（仕組み・体制）の構築・強化
- データと知見の融合による “次世代型コンサルティングの実践、提供価値の最大化”

デジタル・DXで進化させる

目指す姿：「お客さまのお役に立てる一番身近な銀行」へ

4. 経営戦略の目指す方向

- 目指す姿の実現に向け、全ての行員一人ひとりがお客さまにとって **“最高のパートナー”** を目指す



5. DX戦略の位置付け

- 第18次中計におけるDX分野の具体的取組として “**かいぎんDX戦略**” を策定



6. かいぎんDX戦略の重点分野

- ビジネス領域は法・個人ともに非対面接点拡充を軸に、お客さま体験（CX）の向上・追求を図る
- 土台となる組織内の業務効率向上に必要なリソースを集中投資し、変革のスピードを引き上げる

I. お客さま体験の向上・追求

1. 個人向け銀行アプリ機能拡充、法人ポータルを軸に顧客との非対面接点の強化
2. 取引先事業者のデジタル化支援の取組強化（業務DX・地域DX）
3. 外部パートナーとの連携・協働による顧客支援強化

II. 業務プロセスの変革

1. クラウド・生成AI利用前提のITインフラ整備と本部業務プロセスの抜本的な見直し強化
2. 顧客管理・営業支援システム高度化による顧客接点拡充と効率的な営業活動の強化
3. 営業店事務プロセスの抜本的な見直し強化（機械化・セルフ化で店頭DX化）
4. データレイク構想検討を含むデータガバナンスの高度化

*参考：データ利活用領域（管理面における取組例）

【 経営分析、与信先予兆検知・モニタリング、マネロン対策、サイバーセキュリティ業務の効率化を図る 】

III. 組織・人材の変革

1. デジタルで組織の競争優位を創出し、業務や顧客課題を解決できる人材育成強化
2. 組織人材のIT・DXリテラシー向上を図りDXカルチャー醸成取組の強化

6-(1). 具体的な取組

- 今後4年間のDX投資枠を設定し、経営陣主導で戦略領域へ集中投資していく

I. お客様体験の向上・追求

ビジネス領域

個人向け

- 銀行アプリ（スマホATM入出金機能追加）
- 銀行アプリ（フルリニューアル）
- 銀行アプリ（こたら送金機能追加）、etc

法人向け

- 法人ポータル導入
- 事業者向けデジタル化支援の有償サービスの開始（内閣府：令和7年度地域デジタル化支援促進事業の採択事業に基づく取組）、etc

II. 業務プロセスの変革

業務支援領域 インフラ領域

業務支援

- 来店予約システム導入
- 個人ローンタブレット受付システム導入
- 電子契約システム導入
- 保証協会オンライン書類授受システム導入
- 新CRM/SFA導入
- AIチャットボット導入（行内手続き検索）
- 生成AIの業務実装、etc

ITインフラ

- 営業店インターネット環境構築
- データ利活用基盤
- ゼロトラスト・セキュリティの導入（サイバーセキュリティ対策投資含）、etc

III. 組織・人材の変革

人材育成領域

人材育成

- DX推進人材の認定制度導入
- 外部交流・人材派遣強化
- 人事制度改革、etc

*各分野における個別施策の一例を記載

*下線項目は、組織横断チーム（WG）を組成し、導入等を決定した施策

*重点投資期間：
2026年4月 ～ 2030年3月末まで（中計最終年度）

6-(2). 業務プロセスの変革に向けた取組

- お客さま体験の向上・追求のため、デジタル・AI技術を活用し業務プロセスの抜本的な見直しを図る

本部

業務効率化の強化

業務	<ul style="list-style-type: none"> 本部業務の属人化総点検、業務棚卸、効率化 ペーパーレス、RPA、AI、SaaS、業務スマホの活用（定型ルーティン、経費精算、人事労務等）、etc
サービス開発	<ul style="list-style-type: none"> 法人ポータルを導入（検討開始） 銀行アプリの取引完結機能の拡充（振込、コンビニスマホATM入出金の実装着手、等） 店頭タブレットの個人ローン完結機能追加（電子契約含）、etc

AI活用基盤の整備・領域拡大

基盤整備	活用領域拡大
STEP① 2026年度	STEP② 2027年度～
行内ガイドライン策定	企画業務、営業マーケティング支援
閉域のネットワーク環境構築	融資稟議支援、予兆管理モニタリング支援
試験環境での生成AI試行・効果検証	顧客及び本支店問合せ対応支援
RAGを活用した文書検索、会議議事録の自動作成の試行・実装	サイバーセキュリティ、AML対策支援
業務スマホへのAIバディ実装	定型業務のAIエージェント対応着手

少人数でも回る組織

高付加価値業務

働き方の変革

AIバディ (業務支援) × 担当者

PC・スマホ1台

デジタル基盤

生産性向上

行内ネットワーク・システム基盤の整備

金融庁サイバーセキュリティガイドライン対応	ゼロトラスト・セキュリティ体制構築
営業店インターネット環境整備	

API Cloud

お客さまを深く知る時間の創出

営業店

店頭業務の軽量化

店頭業務の機械化・セルフ化
3レス（通帳、印鑑、伝票）
店頭タブレット機能追加（口座開設、諸届 + 個人ローン完結・電子契約）
相談スペースの拡充
予約対象業務の拡大

店頭体制の見直し（イメージ）

現状	今後
<p>管理 事務 テラー</p>	<p>管理 マルチスキルテラー 営業・相談</p>
再配置	

課題共有と解決支援の強化

バックキャスト

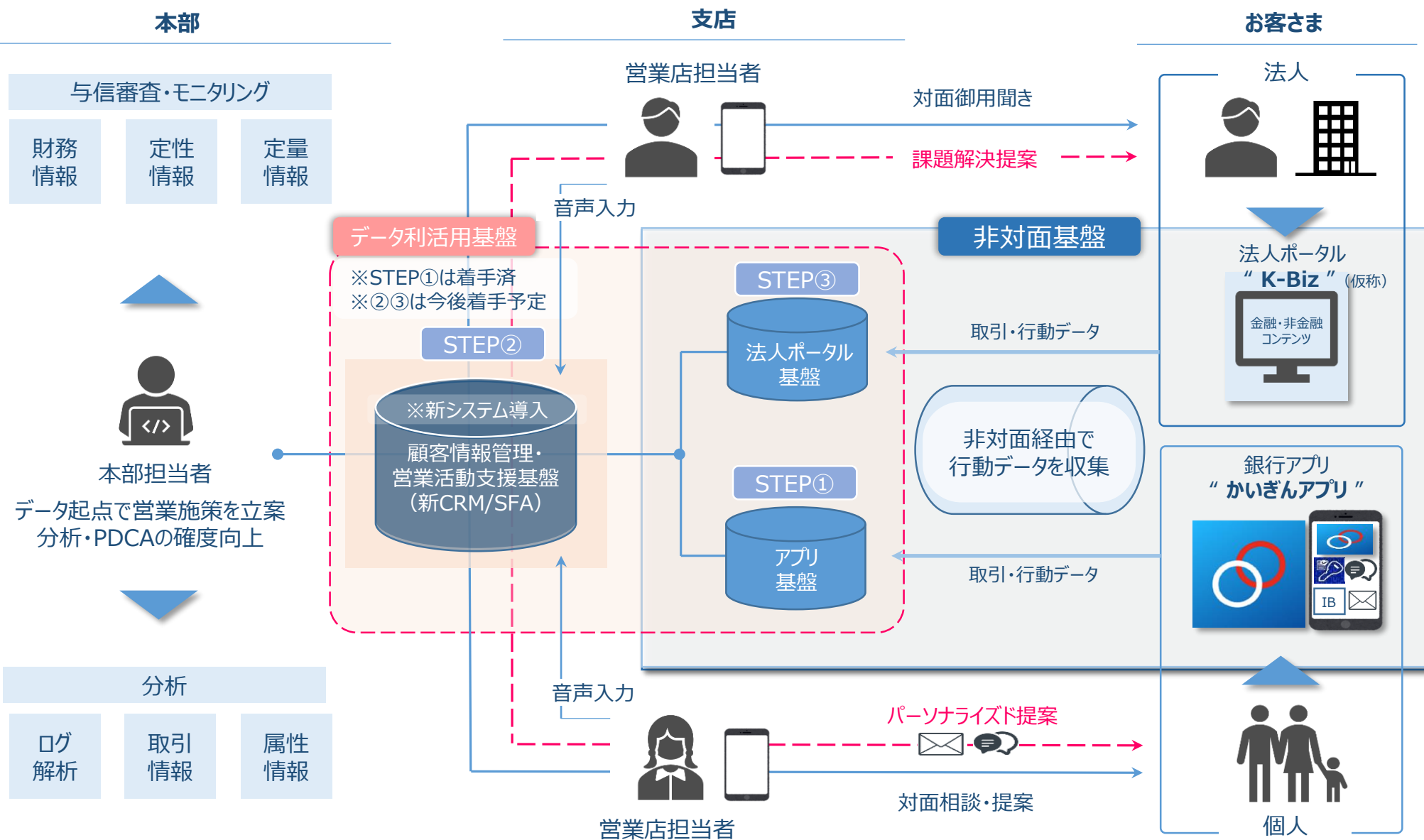
お客さま体験の向上

お客さま利便性向上

待たせない	書かせない	いつでも
持たせない	かんたん	べんり

6-(3). データ利活用基盤の整備

- 顧客情報管理の高度化と非対面接点拡充により、データ起点の顧客向け最適提案体制を構築する



6-(5). 戦略ロードマップ

- 前年度までの体制整備を経て、今年度より業務効率化を加速、次年度よりCXの追求フェーズへ

第18次
中計

ステップ① 経営資源の確保

ポートフォリオ最適化、業務効率化の確立、意識改革

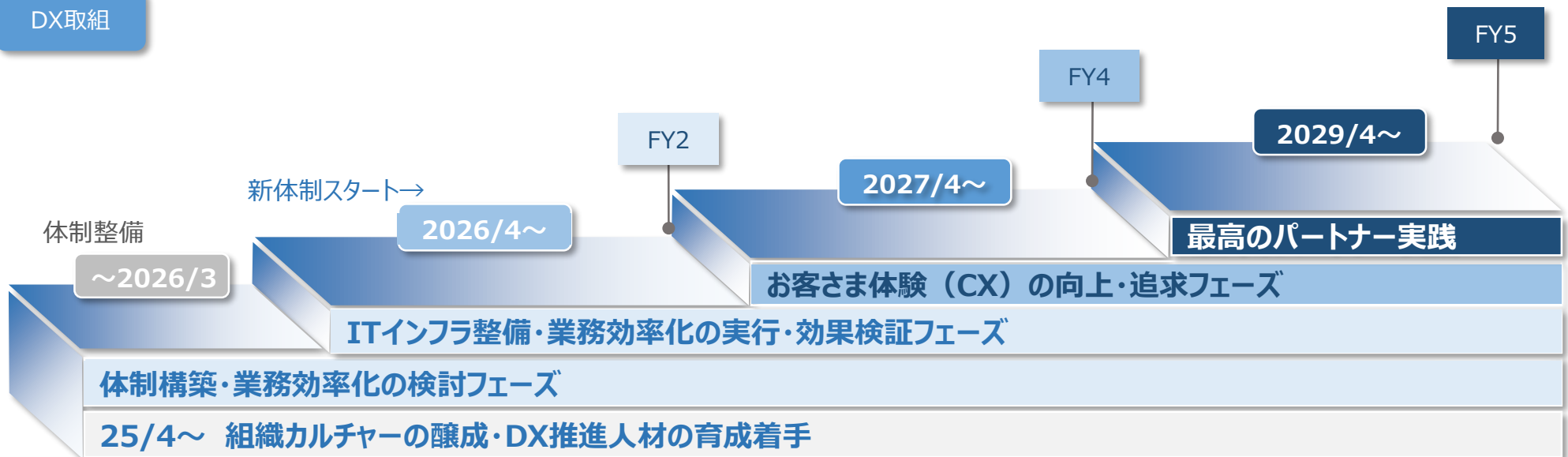
ステップ② 生産性の向上

持続可能な収益基盤、人的資源最適化、行員の地域参画

ステップ③ 共通価値の創造

お客さまの発展、地域発展、サステナ経営実践

DX取組



顧客向け

- 銀行アプリ機能拡充 (WEB完結型の口座開設、諸届、個人ローン、IB等)
 - ICTコンサルタント人材育成、etc
- 行内向け
- 全役職員へ業務スマホ配布
 - 営業店インターネット環境構築
 - サイバーセキュリティ強化 (ゼロトラスト・モデルへの移行準備着手)、etc

- 銀行アプリ/スマホATM入出金機能追加
- 銀行アプリ/フルリニューアル
- 銀行アプリ/こころ機能追加
- 電子契約システム導入
- 来店予約システム導入
- 保証協会電子申込システム導入
- 生成AIの業務実装 (AIチャットボット等)
- 事業者向けデジタル化支援有償サービス開始、etc

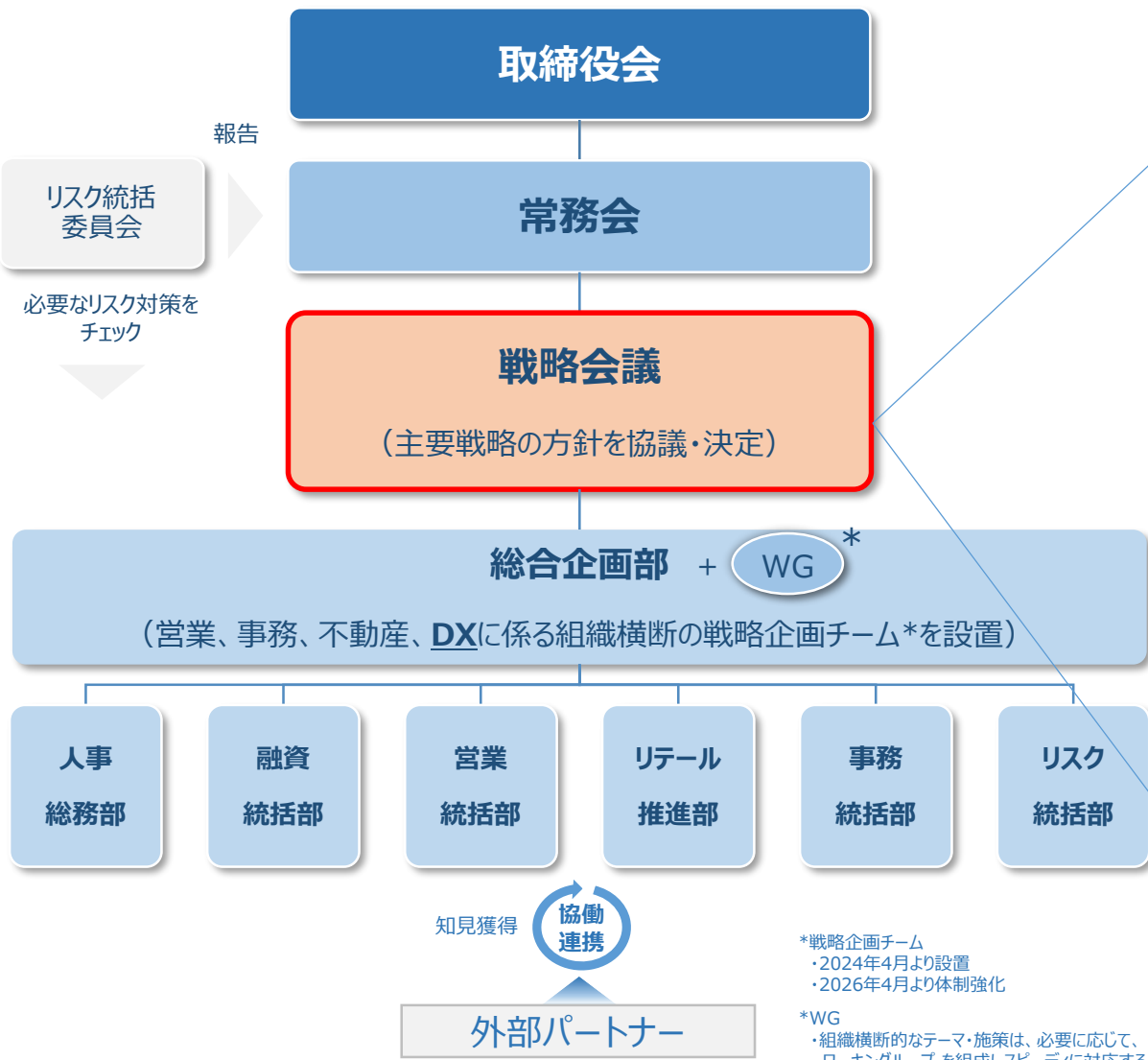
- 個人ローンタブレット受付システム導入
- AIチャットボット導入 (行内手続き検索)
- ゼロトラスト・セキュリティ導入 ('29/3迄)
- データ利活用基盤整備 (同上)、etc

- 新CRM/SFA導入
- 法人ポータル導入、etc

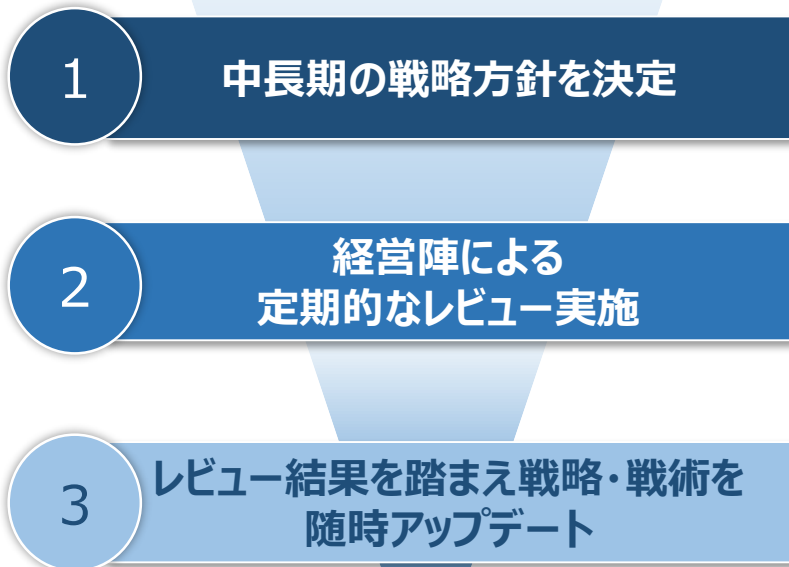
今後アップデートしながら取組領域を拡大させていく

6-(6). 推進体制 | ガバナンス

- 戦略実現に向けたDX戦略企画チームを設置し、組織横断的な推進体制を整備済み
- 経営陣が主体的に関与するプロセスにより、ガバナンス発揮とDXに向け変革実現の確度を引き上げる



経営陣による主体的関与

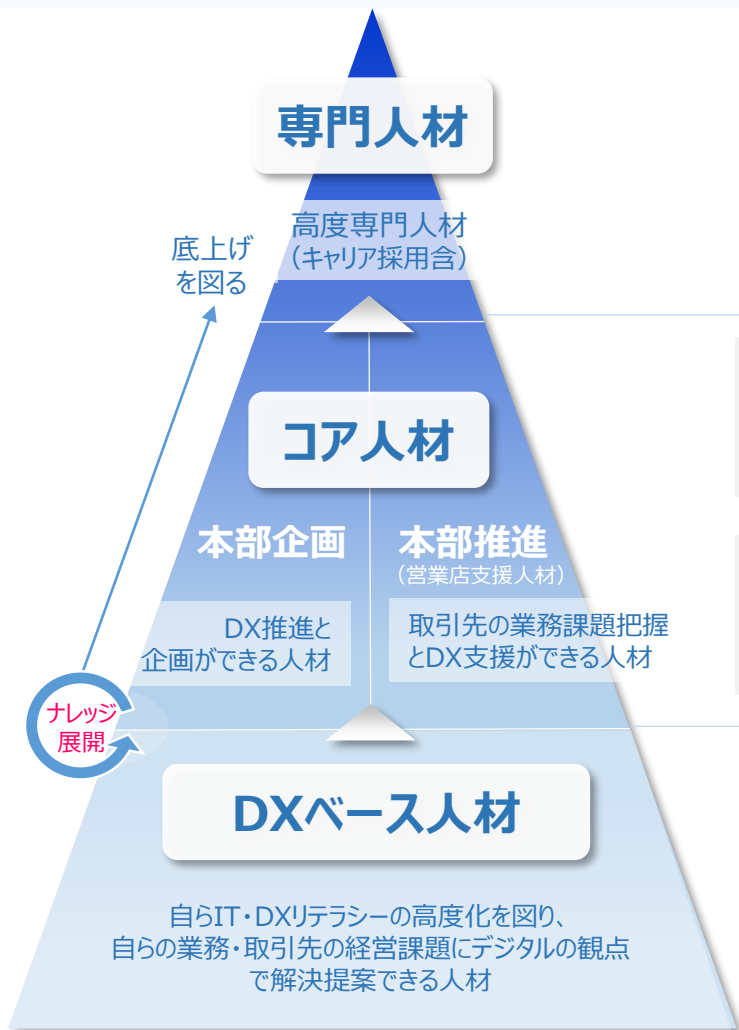


*戦略企画チーム
 ・2024年4月より設置
 ・2026年4月より体制強化

*WG
 ・組織横断的なテーマ・施策は、必要に応じて、ワーキンググループを組成しスピーディに対応する

6-(7). DX推進人材の育成・確保

- 組織内の“競争優位を作り出せるコア・専門人材”の育成を軸に、**全体の底上げ**を実施
- DX推進の基盤となる“**求める人材像**”を定義し、行内認定制度等により育成体系の確立を図る



対象	本部	
	(業務部門)	(IT部門)
求める人材像	専門知識で銀行の競争優位を作り出す人材	
要件	知識・経験を踏まえ、相応のスキルを持つと認める者 (所定の基準を満たす者)	
	例：中小企業診断士、ITコーディネーター	例：ITスペシャリスト、DXスキル標準人材

*ITスペシャリスト：情報処理安全確保支援士（ITEEレベル4相当）、DXスキル標準人材：経済産業省が定義するDX推進人材など

本部企画	求める人材像	データを活用しビジネスとITを繋ぎ、変革をけん引する人材	
	要件	知識・経験を踏まえ、相応のスキルを持つと認める者 (所定の基準を満たす者)	
		例：ITコーディネーター、G検定、金融IT検定	例：情報処理技術者試験 (ITEEレベル2~3相当)

*ITコーディネーター：特非 ITコーディネーター協会 (経済産業省推奨資格)、G検定：一社 ディープラーニング協会、情報処理技術者試験：独法 情報処理推進機構、金融IT検定：金融IT協会認定資格など

本部推進	求める人材像	お客さま (事業者) の課題をデジタルで“解決”できる人材	
	要件	知識・経験を踏まえ、相応のスキルを持つと認める者 (所定の基準を満たす者)	
		推奨資格 (例：ITアソシエイト、ICTコンサルタント、等)	

*ITアソシエイト：特非 ITコーディネーター協会 (経済産業省推奨資格)、ICTコンサルタント：外部民間機関の認定資格

対象	全行員	
求める人材像	自らの業務や事業者課題をデジタルで解決“提案”できる人材	
要件	知識・経験を踏まえ、相応のスキルを持つと認める者	
	推奨資格 (例：ITパスポート (ITEE Lv1)、生成AIパスポート、等)	

*生成AIパスポート：生成AI活用普及協会が実施する生成AI入門資格など

上記を通じDXに必要な、①顧客起点を志向する、②変化を受容できる、③デジタルで競争優位を創る、の3マインド醸成を同時に図っていく

6-(8). 成果指標 | KPI

- 中計期間中の成果指標を設定し、着実に取り組む（定期的な評価と見直しによりアップデートしていく）

項目	サブ項目	指標	実績見込 2026/3	計画（初年度） 2027/3	計画（中計最終年） 2030/3
総合指標	-	DX推進指標（平均値）*1	1.8	-	3.0
顧客向け	個人分野	かいぎんアプリ 口座登録数 *2	4.1 万人	6.5 万人	10 万人
	法人分野	デジタル化支援件数 *3	110 先	130 先	160 先
	-	うち、コンサルティング成約件数	1 件	13 件	30 件
組織・人材	DX人材育成 *4	専門人材	1人	2人	5人
	-	コア人材	18 人	20 人	30 人
	-	DXベース人材	46 人	70 人	100 人

*1 DX推進指標：経済産業省が2019年策定した「企業が自社のデジタルトランスフォーメーションの成熟度を客観的に診断・把握するための指標」（全35項目）を用いて試算（2026年改訂版）

*2 かいぎんアプリ口座登録数：アプリダウンロード先数のうち、預金口座を登録し取引活動のある実ユーザー先数。

*3 デジタル化支援件数：内閣府認定の地域デジタル化促進支援事業における計画値。

*4 DX人材育成：今後検討する行内所定の知識・経験を踏まえ認定する人数

Beyond the Bank

あなたの明日へ

ブランドスローガン

当行の経営理念を礎とし、これまでの銀行を越え、
未来に向かって成長していく強い **姿勢** と **想い** を込めています。

お客様の明日を支えることができるよう、

役職員一人ひとりが

「お客様のお役に立てる一番身近な銀行」を目指してまいります。