

## Digital Bank powered by Salesforce

顧客接点を強化し、顧客ニーズを把握し、  
顧客中心サービスを実現する銀行向けプラットフォーム



### 地方銀行の生き残り

国は「地方創生」を重点施策として打ち出し、地方銀行をはじめとする地域金融機関の役割が大きくなっていますが、人口減少・高齢化による経済成長の停滞や市場規模の縮小、長引く低金利による収益性低下、FinTechなどのテクノロジー進化による金融業の構造的変化、相続や事業承継時の資産や預貯金の都市圏への移転など、様々な課題に直面しており、従来のビジネスのやり方では収益を維持することが難しくなっています。

このような状況において、地方銀行が持続可能な成長を目指すには、以下のような対策が求められます。

- ✓従来以上に地元企業・住民の細かいニーズやビジネス機会を把握し、顧客ごとにパーソナライズ／最適化された商品やサービスを、適切なタイミングで提案していく実行力の向上
- ✓テクノロジーを活用した顧客接点の強化、オムニチャネルによる顧客利便性の向上、システムによる業務自動化・省力化などによるコスト削減

### 生き残りをかけた地方銀行が抱える課題

- ①顧客と地銀の接点を強化し、顧客のニーズを把握する
- ②顧客ごとにパーソナライズされた競争力のある商品・サービスの提供

- インターネット銀行やスマホ用の銀行アプリの普及、新規参入事業者による利便性の高い融資サービスの提供、キャッシュレス決済増加など、テクノロジーの進化により「地理的な距離」の重要性が低下しており、「地元」に店舗がある／顧客と対面で会話ができる」という従来の「地銀の強み」が失われつつあります。
- 「自分のことを一番理解しており、最適な提案をしてくれるのは地銀である」と思ってもらえるロイヤリティが高い顧客を維持するには、①渉外・窓口担当が顧客から得た情報だけではなく、スマホアプリやチャット、顧客のソーシャルメディア活動など、オムニチャネルで顧客との接点を増やしていく必要や、②顧客ごとの理解を深め、細かいニーズを把握し、パーソナライズしたサービスを提案していく必要があります。
- 顧客との接点強化や、競争力のある提案の実施のために、銀行と顧客をつなぐ効果的なプラットフォームを導入していくことが、今後の地方銀行の生命線であり、かつ成功すれば成果が上がる可能性が高いため、喫緊に対応すべき領域であると認識しています。

# 顧客中心のサービスを実現するプラットフォームとなるDigital Bank

Digital BankはDigital CloudIP※です。銀行と顧客(リテール・法人)をつなぐDigital Bankにより、銀行は顧客のソーシャルメディアでの活動状況や預金口座等の動きから適切なサービスを提供することが可能になります。また、チャットボットを含めた新たなコミュニケーションツールにより顧客と銀行がインタラクティブにつながり、顧客のニーズを深く把握していく環境を提供します。

顧客接点の強化  
顧客利便性の向上

## Engage Me (リテール)

顧客のソーシャルメディア活動に基づいた、ピンポイントな提案が可能になります。また、ビデオチャットでの対話や、チャットボットとのやり取りだけでカードの利用上限額が変更出来るなど、顧客に高い利便性を提供することが可能になります。

顧客理解の深化  
提案機会の把握

## Onboarding (リテール)

多くの書類の準備、営業店での手続き待ちなど、顧客の不満があった口座開設手続きなどが、顧客のスマートフォンだけで数分以内に完了可能になります。

パーソナライズされた  
商品・サービスの提案

## Demand Generation (コマーシャル)

外部データも活用して顧客分析を行い、見込み顧客にはデジタルと対面での接点を増やし、商品・サービスに対する顧客の興味を高めていくことが可能になります。

※Digital CloudIPとは、Deloitteがこれまで培ってきた知見やプロジェクト経験をもとに、業界ごとに最適化したソリューション群です。経営課題を解決するだけでなく、業界標準・最先端の業務プロセスやオペレーションをコストを抑えて最短で手に入れることをサポートします。

### 問い合わせ先

デロイトトーマツ コンサルティング 合同会社  
パートナー 大濱 憲(kohama@tohmatu.co.jp)  
〒100-8361 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング  
Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601  
E-mail jpdctcsfdc@tohmatu.co.jp  
[www.deloitte.com/jp/dtc](http://www.deloitte.com/jp/dtc)

# Deloitte.

デロイトトーマツ

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイトアジア パシフィックリミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツ コンサルティング合同会社、デロイトトーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイトトーマツ 税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレートソリューション合同会社を含む)の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万5千名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト ([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、デロイトトウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)のひとつまたは複数指します。DTTL(または“Deloitte Global”)ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オーランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務、法務などに関連する最先端のサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート(非公開)企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促し、より豊かな経済、公正な社会、持続可能な世界の実現に向けて自ら率先して取り組むことを通じて、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来175年余りの歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス(存在理由)として標榜するデロイトの約345,000名のプロフェッショナルの活動の詳細については、([www.deloitte.com](http://www.deloitte.com))をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイトトウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して“デロイトネットワーク”)が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約(明示・黙示を問いません)をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生し得るいかなる損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of  
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2022. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.