



2026 年 7 月 29 日

ヒト×デジタルによる次世代営業の実現に向けた取組みについて ～営業プロセスの変革および新営業支援システムおよびデータ基盤の構築～

株式会社ひろぎんホールディングス（代表取締役社長 廣江 裕治、以下「当社」）は、子会社である株式会社広島銀行（代表取締役頭取 清宗 一男）において、「お客さま本位の業務運営」の高度化に向け、営業プロセスの変革を図るとともに、営業活動を支える新たなシステム基盤の構築を決定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

なお、新システムは 2027 年 7 月の稼働を予定しています。

記

1. 背景・目的

当社グループは、「中期計画 2024」の実現に向け、地域・お客さま・当社グループがともに成長する価値創造戦略を推進しています。

近年、お客さまニーズや課題が多様化・複雑化する中、金融機関には一人ひとりの状況に応じた、よりきめ細かな提案が求められています。また、デジタルチャネルの拡大や AI をはじめとしたデジタル技術の進展など、外部環境も大きく変化しています。

こうした環境変化を踏まえ、当社グループでは、お客さまとの接点で得られる情報や AI 機能を活用し、データに基づく営業活動への転換を推進するとともに、営業プロセス全体を見直し、お客さまへの提供価値の向上を図ってまいります。

2. 営業プロセスの変革に向けた取組み

当社グループは、これまで“ヒトがゼロから構築していた営業活動のプロセス”を抜本的に見直し、AI などのデジタル技術を活用して業務の効率化を進めます。これにより、お客さま一人ひとりのニーズに応じた、より質の高いご提案やサービス＝“ヒト×デジタルによる次世代営業”の実現を目指します。

（1）情報一元化およびデータ利活用

営業店・本部・デジタルチャネル・グループ会社などで得られる情報を一元化し、各種データの集約・可視化によりお客さまの状況やニーズを正確に把握し、早期の課題解決提案を可能にする体制を構築します。

（2）AI を活用した営業支援

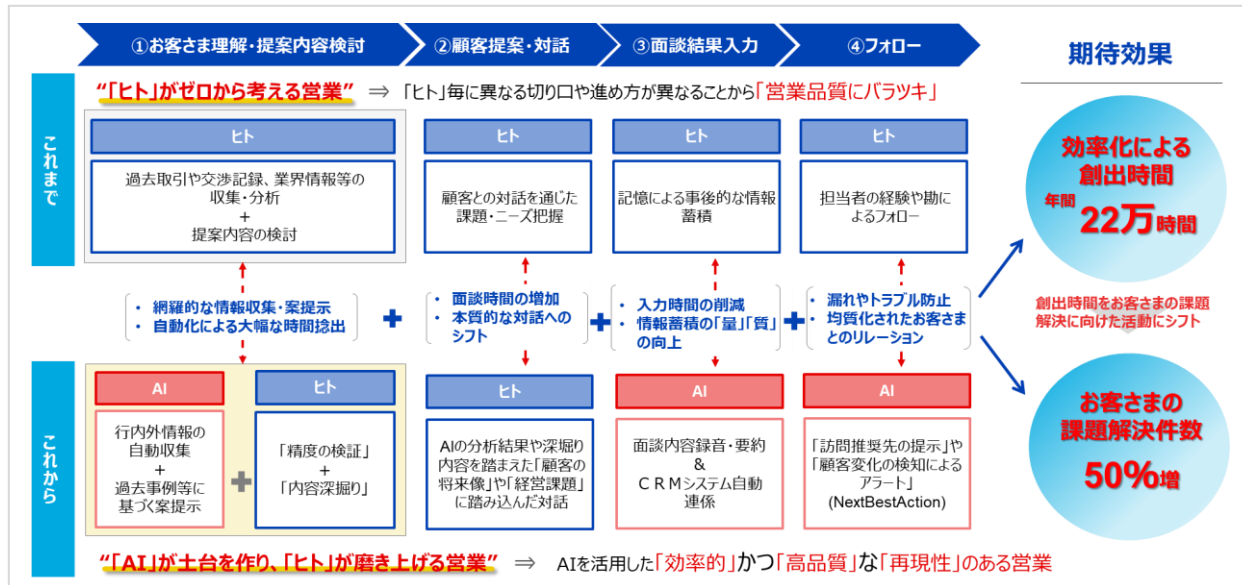
一元化した情報を AI で分析し、訪問先や提案内容のレコメンド、提案資料の作成支援などを行うことで、営業担当者の事務時間を削減し、お客さまとの対話時間の拡充、リレーションの強化を図ります。

（3）グループ一体営業の強化

グループ各社で共通のシステムを活用し、情報共有※1 および連携を強化することで、お客さまの課題やニーズに対し、総合的なソリューションを提供できる体制を整えます。

※1 お客さまの同意を前提に、各社の業務内容や法令等に基づき、適切に管理・運営いたします

《 ヒト×デジタル による営業活動プロセス 》



3. 次世代営業を支えるシステムの構築

お客さま情報の一元管理やデータ利活用を支える「データ基盤」に加え、営業活動を支援する「次期営業支援システム」を構築します。同時に、業務システム（個人ローン・金融商品販売・預り物件管理）を刷新し、営業プロセス改革を実現します。

（1）データ基盤

各種システムに分散する情報の一元化やデータ利活用の促進に向けて、米国 Snowflake 社のクラウド型データプラットフォームを採用しています。

（2）次期営業支援システム

営業活動の効率化・高度化に向けて株式会社セールスフォース・ジャパン社提供の金融機関向け CRM/SFA プラットフォーム「Agentforce Financial Services」に加え、営業領域における AI 活用に向けて同社提供の「Data 360」「Agentforce for Financial Services」を採用しています。

（3）業務システム

データ連携や将来的な AI 活用を想定し、Salesforce 上で動作するアプリケーション「AppExchange」を活用し、業務システムを構築します。

《個人ローン》

nCino 株式会社の「統合融資業務プラットフォーム」を採用し、住宅ローンの申込から契約・実行まで Web（非対面）完結が可能な仕組みを構築し、お客さまの利便性向上を図るとともに、申込データなどを活用した営業の高度化に取り組みます。

《金融商品販売・預り物件管理》

日本システム技術株式会社提供の「Cloud BankNeo フロントコンプライアンス」「Cloud BankNeo 預り管理」を採用し、CRM/SFA と連動した UI/UX を確保し、業務効率化を図っていきます。

4. 本件による期待効果

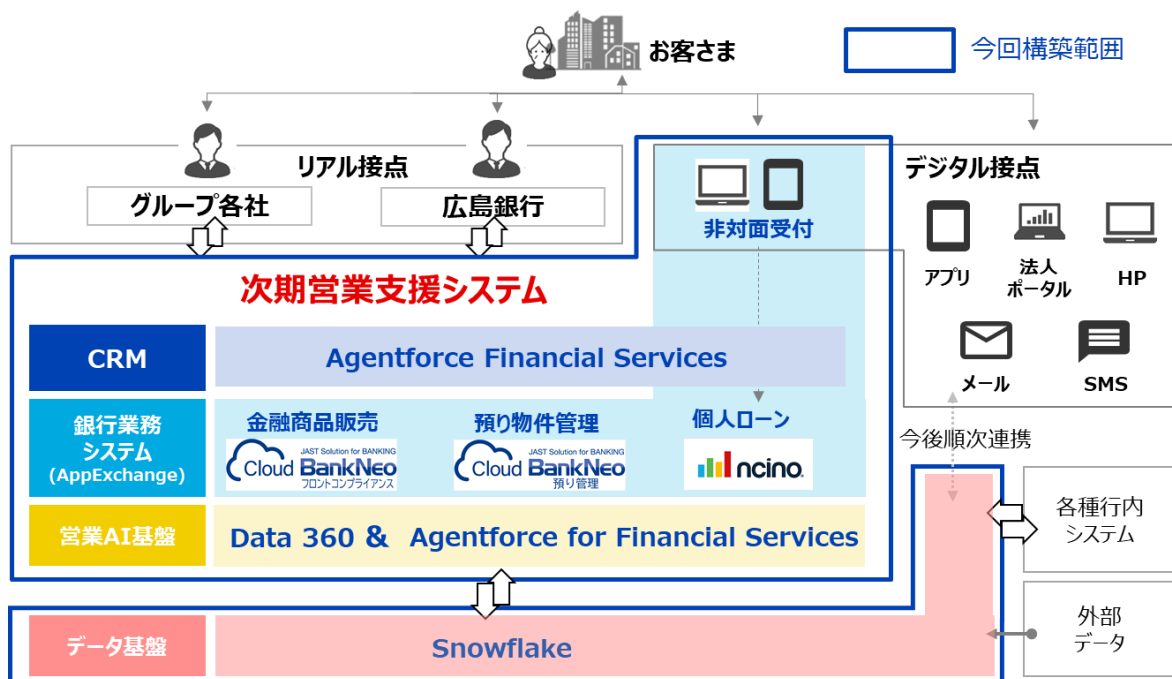
営業プロセスの見直しとシステム構築により、年間 22 万時間超の効率化を想定しています。創出した時間は、お客さまとの信頼関係構築や課題解決のための提案等の高付加価値な業務にシフトし、お客さまの課題解決件数を従来の 1.5 倍以上に増やしていく予定です。また、個人ローンの業務システムの見直しにより、従来は平均 3 日程度かかっていた住宅ローンの仮申込受付から結果回答までの時間が最短 10 分程度となり、お客さまの利便性も大幅に向上する予定です。

5. 今後の展開

当社グループは、本取組みを単なるシステム刷新ではなく、お客さまへの提供価値を高める営業改革と位置付けています。お客さまとの対話をさらに充実させ、より質の高いコンサルティングサービスを提供してまいります。今後もデータやAIの活用を高度化し、お客さま一人ひとりに最適なサービスを提供することで、〈地域総合サービスグループ〉として、地域社会の発展に貢献してまいります。

《 システム基盤構築後イメージ 》

あらゆる顧客接点情報をデータ基盤に集約し、営業支援システム（CRM/SFA）、AI 機能および各種業務システムを連携させることで、営業プロセス全体の効率化・高度化を実現します。これにより、お客さまへの迅速かつ最適な提案と、グループ横断的な価値提供を可能にします。



以上

本件に関するお問い合わせ先

株式会社広島銀行
営業企画部 営業企画室
TEL (082) 247 - 5151 (代表)