

りそなの オムニチャネル戦略



 **りそなホールディングス**
RESONA

2016年8月

りそなの経営戦略

リテールNo. 1の実現

戦略事業領域の深掘り

良質な貸出金の増強 フィー収益の拡大

コーポレート

成長・再生・承継ソリューション

2大都市圏でのプレゼンス
信託・不動産機能の活用
1,300万のお客さま基盤

コンシューマー

トータルライフソリューション

新たな収益機会創出への挑戦

オムニチャネル戦略

目指す姿(2019年度)
業務純益 +290億円
稼働顧客数 +200万
クロスセラーズ実現顧客数+80万
営業人員数 +1,000人

マーケティング改革

お客さま情報の整備・分析
タイミングよく最適提案

チャネル改革

いつでも・どこでも
ネットとリアルとの融合

営業スタイル改革

新たな金融サービス業の
実現

オープンプラットフォーム の拡充

りそなアセットマネジメント

目指す姿(2020年度)
業務純益 +70億円
ファンド残高 1.3兆円

幅広いお客さまへの
運用サービスの提供
投信市場の成長性の取込み

アライアンスの拡大

2016/4 HD・金融法人室新設

中小企業のアジア進出支援体制を
強化



オムニチャネル戦略: 目指す姿

目指す姿(2019年度)

業務純益 +290億円

○ 新規のお客さまから

稼働顧客数

+200万人

○ 既存のお客さまから

クロスセールス
実現顧客数

+80万人
(5年累計)

○ 事務の合理化(営業戦力強化)から

タブレット端末

営業店1人1台体制
15,000台

いつでも どこでも ⇔ 時間と空間の拡充

新たなエリア
新たな顧客セグメント



営業エリアは日本全国

りそな

×
アライアンス先
の顧客基盤活用
など

「会えていないお客さま」(1,200万人)
へのアプローチ

24時間365日体制の強化



ネットとリアルとの融合

戦略地域内での積極展開

両立

りそな
生産性
向上

お客さま
利便性
向上

業務プロセスの見直し

印鑑レス

ペーパーレス

提案・事務ワンストップ運営

リモート相談チャネル拡大

ライフサイクルに基づく最適な商品・サービスの提案

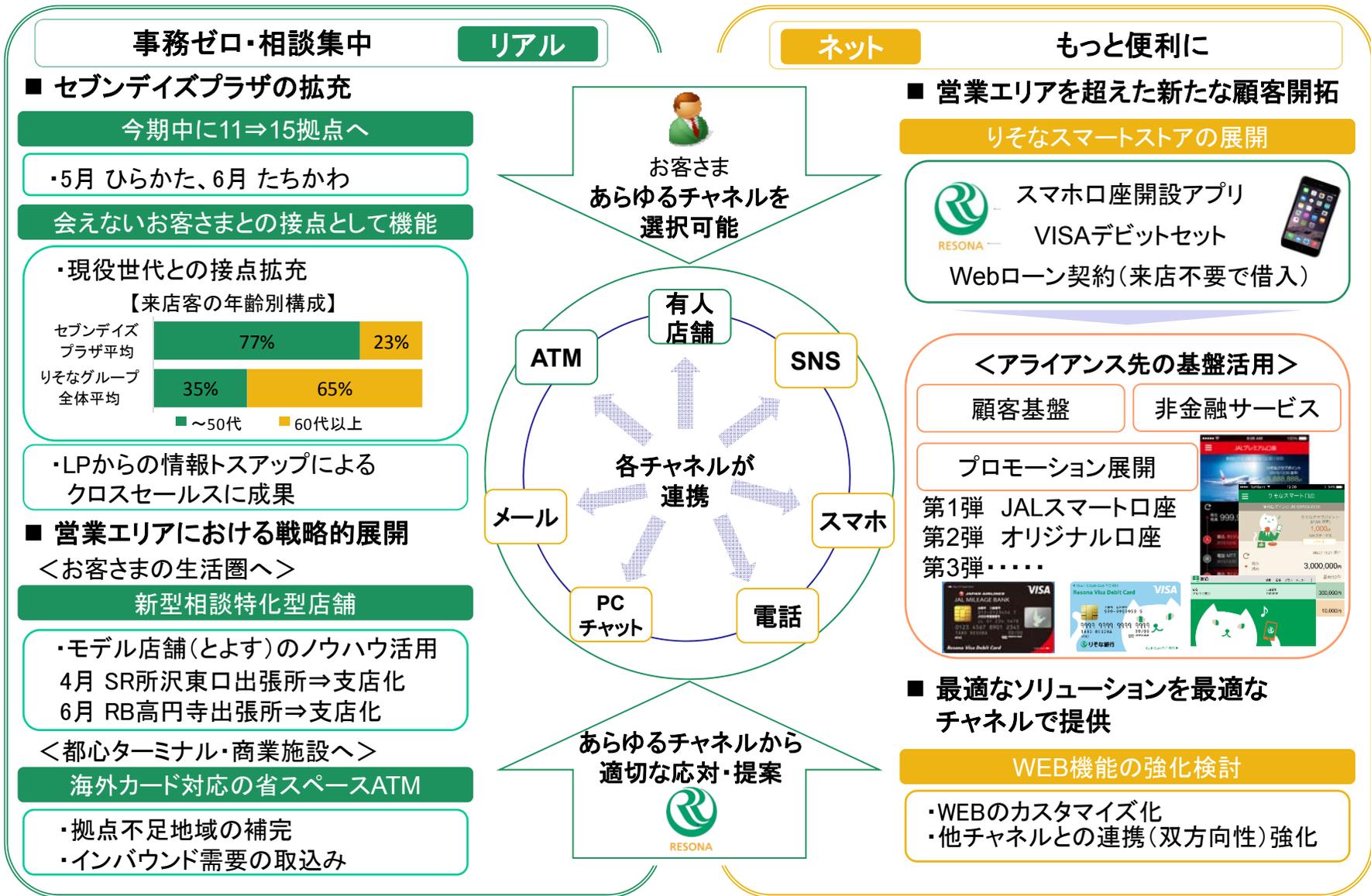
営業戦力の再配置

営業人員
(事務人員)

+1,000人
(△1,000人)

オムニチャネル戦略:チャネル改革の取り組み

「いつでも」「どこでも」 ネットとリアルとの融合を通じた飛躍的な利便性向上



オムニチャネル戦略: マーケティング改革・営業スタイル改革

マーケティング改革

営業スタイル改革

コンサルティング型ビジネスにより、多様な収益機会を確保

ライフスタイルに基づき最適な商品・サービスを
個別・自動提案

あらゆるチャネルから情報を収集・分析

社内データ

金融データ

社外データ

非金融データ



「お客さまを知る」

りそなスマートストア



ポイントモール

ポイントがたまるモール



有人店舗



WEB取引



VISAデビットカード



■ 今年度の取組み

- お客さまのライフイベントにあった提案モデル数の拡大・精度向上
- 金融・非金融情報の集積・分析の高度化

新たな金融サービス業の実現

タブレットで提案から取引まで完結

■ 今後の取組み

- 保険申込機能(5月)
- 投信申込機能
- 法人渉外・相談ブース配布
- 各種提案ツール機能強化



生産性向上によるセールス時間の拡充

印鑑レス

ペーパーレス

提案・事務ワンストップ運営

リモート専門チャネルを通じた
専門家によるコンサルティング

グループ銀行/支店、どこでも
同水準のサービスを実現

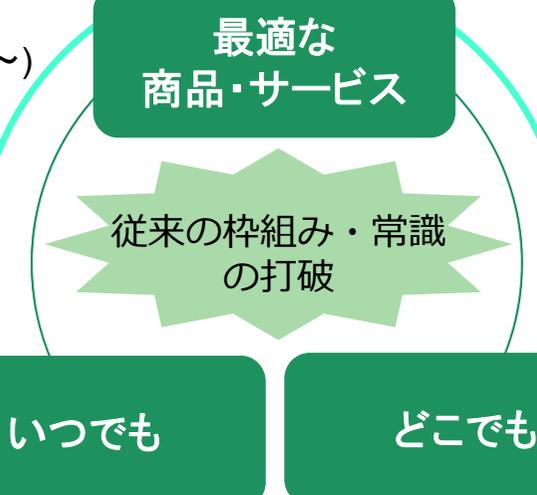
オムニチャネル戦略:これまでの取り組み

圧倒的なお客さま利便性の実現に向けて

取引「時間」の常識への挑戦 (いつでも)

- 平日17時迄営業(2003/10~)
- 24時間有人対応テレフォンバンキング(2005/5~)
- **りそなグループ銀行間 24時間365日振込**
 - 個人向け(2015/4~)
 - 法人向け(2015/10~)
- **平日19時迄365日営業店舗**
 - セブンデイズプラザとよす(2015/11~)
(新型相談特化型 モデル店舗)
 - 2016/3月末時点11拠点
- **住宅ローン休日運営体制**
 - LP休日運営(2003/10~)
2016/4末時点68拠点
 - 休日審査(2015/6~)
 - 休日融資(2016/3~)

「日経優秀製品・サービス賞
2015 優秀賞受賞」



取引「空間」の常識への挑戦 (どこでも)

- **ネットチャネルの飛躍的拡充**
 - マイゲート(2014/4~)
 - HPチャット機能開始(2015/7~)
 - Web決済ポータルサイト(2015/11~)
 - ポイントモール(2015/11~)
 - りそなスマートストア(2016/3~)
- ▶ 第1弾JALスマート口座(インターネット支店)
- **グループ銀行店頭相互利用サービス**
 - 預金に関する各種諸届(2015/9~)
 - 普通預金取引(2015/11~)
(普通預金通帳共通化)
- **タブレット端末による提案営業**
 - 本部FPによるリモートサポート(2015/6~)
 - 個人渉外常備(2016/4~)



基幹系システムの更改(2015年1月)

本資料中の、将来に関する記述（将来情報）は、次のような要因により重要な変動を受ける可能性があります。

具体的には、本邦における株価水準の変動、政府や中央銀行の方針、法令、実務慣行及び解釈に係る展開及び変更、新たな企業倒産の発生、日本および海外の経済環境の変動、並びにりそなグループのコントロールの及ばない要因などです。

本資料に記載された将来情報は、将来の業績その他の動向について保証するものではなく、また実際の結果と比べて違いが生じる可能性があることにご留意下さい。

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Action* RESONA GROUP

