

平成 16 年 1 月 27 日 ブリーフィング質疑応答

以下は、平成 16 年 1 月 27 日におこなったブリーフィングにおける弊社社長 細谷 英二と記者の皆様との主な質疑応答です。

【質疑応答】

Q . システムトラブルについて、明日の取引の見通しはどうか。

A . 本日はシステムは順調に稼動しており、昨日送信できなかった分の処理のうち 4 万件がまだ終わっていないということでもあります。

Q . 本日の分の 4,000 件というのはどういうものか。

A . 昨日持ち込まれたもののうち、本日付の振込分であります。

Q . システムコスト 600 億円を 200 億円以上コストダウンしたいと言われたが、これは年間のコストか。

A . 年間にかかっているシステム関係の費用 600 億円を 400 億円以下にしたいということです。今回のアウトソーシングはそのワン・オブ・ゼムであって、他に全般的にシステムの見直しを行ってコストを削減しようというものです。これは中間決算の時に申し上げたコストダウンと一緒にです。

Q . リテール戦略を強めている中で、今回のシステムトラブルが顧客取引にどのような影響があるとお考えか。

A . 為替送信ですから企業取引の方が多いと思いますので、まず、きちんと処理することが第一優先であります。その後は営業店単位でお客様によく事情を説明して、信頼性を喪失しないように木目細かな対応をして欲しいということを既に指示しております。

結局、二重送信的なデータが入り乱れたので、それを今朝からの作業の中できちんと仕分けができなかったのではないかと推測されますが、輕輕に原因を申し上げるわけにはいきませんので、とにかく送信できなかった原因を早急に突き止め、できるだけ早い時間に処理をしてお客様のご迷惑を最小限にさせていただきたいと思っております。

Q . システムアウトソーシングについて、旧大和で IBM と合併会社を作っており、今回は旧あさひのシステムについて設立するわけであるが、将来的にはどういうシステム設計に、大和とあさひが泣き別れのままなのか、今後の統合の過程でシステムをどうするのかお聞きしたい。

また、今回のシステムトラブルについて、電源装置の片寄せを行ったときに電源が落ちたということであったが、関西電力とりそなのどちらに責任があるのか明確になっているの

か、さらに給与振込等の大量集中日の前に定期点検を行うという日取りの設定そのものに問題はなかったかどうか、以上3点について伺いたい。

- A . まず、旧大和のシステムであるNEWTONにつきましては、ベンダーでありますIBMと合弁会社を作っておりますが、将来一括的なアウトソーシング体制を採った方が良いということでもありますので、将来的にはこのアウトソーシング会社がりそなの受け皿になって、この会社とIBMあるいはIBMとの合弁会社の関係を構築していくということになります。特に信託部門はNEWTONを利用しており、旧あさひのCAPに片寄せしませんので、この部分のオペレーションの管理等はIBMとの合弁会社が今後とも仕事をやっていきますので、共存はできるということで調整をしておりますし、IBM側もりそなの事情を十二分に理解をさせていただいております。

それから、システムの不具合についてですが、電源の瞬断が発生したことはわかっておりますが、何が原因かということは今の段階では不明ですし、作業は機器メーカーのメンテナンス会社が行っているわけでもありますので、お客様の対応が終わったら調査チームで原因を調査するとは思いますが、電力会社に責任があったということは我々としては想定しておりません。ただ、点検作業がどのようなかたちで行われたかについては、きちっとトレースをしたいと考えております。

また、私も振込集中日の前の休日に何故作業を行ったのかという疑問を持ちましたが、ランチ・イン・ランチ等の関連でシステム作業が週末にスケジュールされたため、今回の定期点検をここで実施せざるを得なかったと聞いております。このあたりももう少し調整の余地はなかったかどうかを調査して、再発防止に寄与するものであれば、作業行程の再調整ということもテーマになると思っております。

- Q . 人事運営に関して、新しい賞与の概念は平成17年度から導入とのことであるが、16年度については暫定的にということなのか。

- A . 何らかの社員に報いる仕組みが導入できればいいなと思っておりますが、下期にきちとした業績が出るかどうか、あるいは実質的に国有化された銀行等でどのようなボーナス的なものができたかどうかという先行事例とか、あるいは社外取締役のご意見を聞いた上で検討をさせていただきたいと考えております。

- Q . 今年度下期が黒字であったら何らかのかたちでは報いたいですが、そこから先はまだ未定だということか。

- A . 経営トップとしてはいろいろと想いはありますが、やはり公的資金をいただいた重みの中で判断していかなければならないので、早計に結論は出せないと思っておりますので、多くの方のご意見を聞いた上で判断をさせていただきたいと考えております。

確かに社員のやる気とか考えれば、心情的には社員の苦勞に対して何らか報いてやりたいという想いはありますが、やはり多くの方のご意見を聞く必要のある大事なテーマである

とっております。

Q . 人事運営のところ、パートの比率を確保したいと言われたが、実際にはどんなイメージを持たれているのか。

A . できれば営業店レベルの仕事においては、50%くらいパート化したいとっております。やはりローコストオペレーションというのは、競争力向上に非常に大事なポイントになると考えております。

Q . 営業時間の延長やATM手数料の無料時間帯延長は、りそなの収益にどれだけ結びつのか、見通しを伺いたい。

A . これはサービス業ですから、やはり傷ついたりりそなブランドを立て直すという意味の大きな施策であると思っておりますし、ブランド形成によって中長期的に収益力を上げていくということが大事ではないかと思っております。

1月5日から全営業店で、支店長の顔写真入りで「待ち時間ゼロ」を目指そうと宣言をして、今、サービス改革に取り組んでおりますが、これは非常にお客様から好意的に迎えておりますし、私も現場に行き支店長の反応を聞きますと、顔写真が出ていることでお客様と共通の話題が出て非常にプラスになっているということでもあります。それから、私がお手応え感を感じているのは、各営業店でQC活動のように、どういう工夫をしたら待ち時間を減少させることができるかという活動が、女子社員を中心に起こっている店舗がいくつも出てきたということは、これからりそなを大きく変える原動力になるのではないかと考えております。

例えば、時間帯毎のフォーメーションとか、こういう状況になったら第二線の人が第一線を手伝ってお客様の対応をしようというような工夫をする活動が現場毎で起こり始めているということは、サービス業としての銀行として一皮剥けるきっかけになりつつあるのではないかと、かつ、私が期待しているのは、銀行の事務部門の作業の効率化、判子とか帳票をゼロにするきっかけにもしたいと、そういうもので作業の多くの時間を取られているわけですから、現場からそういう作業を見直して欲しいというのが本部にどんどん上がってくることを今期待しております。支店長会議の席上でも是非支店から本部を突き上げて欲しいという話をして、やはり常にお客様の目線で見える企業風土をつくる引き金にしたいと思っております。今のところどの営業店でも「待ち時間ゼロ」という活動に対して積極的に取り組んでおりますので、私としてはりそなブランドを形成するのに大きなプラスになるのではないかと考えております。

Q . システムの開発・運用会社の出資比率は決まっているのか。

A . これから最終調整をいたします。相当部分はエヌ・ティ・ティ・データさんに持っていたことになると思います。

Q . それは過半ということか。

A . 勿論、過半です。

なお、本日、エヌ・ティ・ティ・データさん側もプレス発表をしていると思います。

Q . 早期退職に関連して中間期には 140 億円程度の引当を行っており、それが 100 億円程度で済むということは、その差額 40 億円はどうなるのか。

A . それは戻ってくるということです。

Q . 支店の営業時間延長については、それなりに費用がかかると思うが、それは既に見込んでいるのか。

A . 見込んでおりますし、社員の勤務時間等も若干見直して弾力的な勤務ができる工夫をしたい、あるいはパートの雇用形態も時間を工夫するなどして、勿論費用増はありますが、コストアップの要素にならないようにしたいと思っております。

Q . 先程、将来的に営業店のパート比率を 50%程度にしたいと言われたが、現状はどの位なのか。

A . 37%です。

以上