

## 平成 17 年 8 月 4 日 記者会見 質疑応答

以下は、平成 17 年 8 月 4 日に、島根県出雲市にておこなった記者会見における弊社社長 細谷 英二と記者の皆様との主な質疑応答です。

Q . インバウンドからアウトバウンドへということだが、将来的にはこういったサービスの提供をめざしているのか？

A . 金融商品等の販売については、様々なチャネルでお客さまにご提供していく必要があると思いますので、販売における電話サービスの機能を強化していきたいと考えております。銀行業界がサービス業として競争していかなければならない時代になりましたけれども、お客さまとの接点である店舗、ATM、インターネットバンキング、それにテレフォンバンキング、この4つのチャネルをいかに有機的に、効率的に組み合わせたいかということが、リテールバンキングにおける重要な競争力であると考えています。恐らくテレフォンバンキングだけで、お客さまとのリレーションシップを組めるわけではありませぬので、多様な組み合わせによりお客さまとの関係を強化していくという意味では、今後、(このセンターの機能と)りそなグループが現在強化しているCRMとも組み合わせることにより、お客さまから高い評価を得られる、支持される銀行グループになっていきたいと考えております。

Q . 島根県に店舗も出店するのか？

A . 現在のところ、考えておりませぬ。お客さまとのリレーションシップは、必ずしも店舗だけではなくて、先程申し上げましたインターネット、あるいはダイレクトメール等での結びつきも可能であります。そういったサービスを強化していく、あるいは、これからは代理店の規制緩和等によりまして、銀行が新たにお客さまとの接点を増やすことが出来る時代を迎えると思いますので、そういった時に、コールセンターのサービスはそれを補強するには最も重要なツールでありますので、お客さまのニーズに合わせてコールセンターの機能を強化させることを検討してまいります。

Q . 将来的には、東京、大阪のコールセンターを島根のコールセンターに集約するのか？

A . 基本的にはそう考えておりますが、まだテレフォンバンキングサービスの機能に対して、今後のお客さまのニーズがどのように変化していくのかが、現在見えておりませぬので、フェイストゥフェイスのサービスとテレフォンバンキングのサービスを一体的に行うほうがいい富裕層のお客さまに対しては、(高度な)金融サービスは東京、大阪に一部残すことは一つの選択肢になると思っております。ただ、経済合理性や効率性を高めていくためには、島根に集約することはコスト削減になりますので、出来るだけ島根のセンターに集約したい、どうしてもカバーできないようなお客さまのニーズがある場合には、東京、大阪に機能を残すか、あるいは支店に電話サービスの担当者を配置し、その者がフェイストゥフェイスのサービスも行う

た方がいいのかもしれませんが。このあたりは金融サービスの中で、お客さまのニーズがどう変わっていくかを睨みながら検討することだと思います。ただ、これだけ通信技術が空間を越えて、距離に関係なく通信コストを維持出来る時代になった現在、インフラ機能は一箇所に集中させた方が効率的ですので、基本はこの島根のセンターの機能を強化させたいと考えております。

Q．何年後に島根に機能を集約させるのか？

A．まず、インバウンドサービスのレベルを確認した上で、東京、大阪の機能を順次シフトしていきたいと考えています。この半年間、スタッフには東京で研修を行いました。研修をする側がこれだけ粘り強くて、一生懸命に取り組む人材はいないと高い評価をしておりますので、島根県の人材の競争優位性を改めて感じている次第であります。このカスタマーセンターがりそなグループの大きな柱になることは間違いないと思います。東京、大阪と比較しても人材のレベルは高いと思っていますので、このセンターを銀行業界で注目されるようなセンターにしていきたいと考えております。

Q．スタッフを 300 人にするのは何年先か？

A．スタッフのスキルアップと合わせて、また実際のお客さまの反応を見ながら、出来るだけ急いで機能強化していきたいと思っていますので、そう遠くないうちに（現在使用していない 3 階、4 階含め）建物全部のフロアを活用できると考えております。

Q．コールセンターが対象とするお客さまの数は？

A．システム統合後は、現在キャッシュカードをお持ちの 1,400 万人弱の方にサービスをご提供していきたいと考えています。北海道から九州までのお客さまに、よりよいサービスをご提供していきたいと思っております。

Q．東京、大阪のコールセンターを島根のコールセンターへ集約させる理由は？

A．現在は、旧あさひ銀行と旧大和銀行の合併後ですので、コールセンターは東京、大阪の 2 拠点あります。この 2 拠点の統合のニーズがありまして、統合を東京か大阪に片寄せするという選択肢もありますが、これだけ情報通信技術が空間を克服出来る時代には、やはりインフラも含めてコスト削減が出来るエリアでかつ、優秀な人材を確保出来る場所に拠点を集約させた方がベストであると考え、色々な選択肢の中からこの島根にセンターを設立するという結論に至りました。

Q．人材の育成はどのように考えているのか？

A．地域で優秀な人材をそろえていただくことは、我々が最も期待することではありますが、地方自治体からの色々な支援はあるものの、その支援は年限が限られております。その間に、

現在のサービスよりも良質なサービスが出来る体制を整えると同時に、ローコストオペレーションが出来る体制に切り替えたいと考えています。やはり、銀行側といたしましては、りそなグループのお客さまは、東京、大阪、埼玉に集中されている訳でありますので、通信インフラは空間を克服できますが、支店の場所等を説明するような地理的なことをどうするかということと、これからの規制緩和が進む銀行業界において、商品の多様化あるいは銀行がこれまで取り扱えなかったような商品を販売出来るようになると金融商品知識をいかにしっかりと身に付けていくことができるかということが重要ですので、教育・研修プログラムのレベルを上げていき、現在のスタッフ、将来採用させていただく人材をレベルアップさせることが課題になると思います。

Q . コールセンター業務は、島根県民のこういったところが向いているのか？

A . 県民性として非常に粘り強いということと、今の若い方は言葉の訛りもほとんどありませんし、全国どこのお客さまから聞いていただいても全く違和感がないということですので、全国の中で島根県の方々は、競争力があり適性レベルが高いのではないかという手応えを感じております。

Q . (くり返しになるが) どれくらいの期間で島根のコールセンターに機能を集約させたいのか？

A . 3年程度を一つの目処に考えています。機能強化のレベルやお客さまのニーズの変化もありますが、3年から4年の間には集約効果が最大限に発揮出来る場面を迎えられたらと思っております。

Q . 郵政民営化への期待は？

A . 郵政民営化はどう評価していいか難しいですが、りそなグループの場合は、「都市型のコミュニティバンク」を標榜しておりますので、都市における郵政民営化会社に対しては十二分に競争力があると思っております。そういった意味では、現段階では脅威には感じておりません。恐らく、小売業等いろいろな業界からも(銀行業界への)参入があると思っておりますが、前々から排他的なアライアンスを行わないと申し上げております通り、逆に銀行のお客さまとのチャネルが増えていくことは、りそなグループにとりましてはフォローの風であると思っております。そのためにも、サービス NO.1 銀行という評価を得られるようにしっかりと努力をしていきたいと考えております。

Q . 地方でのコールセンター設立は、主要行として初の試みであるが、他の銀行への影響をどう考えるか？

A . 他の銀行の戦略は分かりませんが、大手行では、りそながシステム部門の全面的なアウトソーシングも決断いたしましたし、このテレフォンバンキング業務の地方への集約も初めての

挑戦です。かねてより、メガバンクと同じことをやってもりそなグループは生き残れないと申し上げてまいりました通り、常に挑戦を続けていきたいと思っております。

Q．テレフォンバンキングが利用できるのは、現在でも 1,400 万人弱か？

A．若干増えてはきています。現在はシステム統合中であり、統合後には、商品を全面的に見直す予定にしています。今、大々的に PR いたしますと混乱が起こることが予想されますので、システム統合後の 10 月から本格的にりそなグループがテレフォンバンキングに力を入れていくというメッセージを出していきたいと考えております。

以上