

平成15年12月25日

各位

株式会社 りそな銀行

お客様の「待ち時間ゼロ」を目指す取組みについて

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）は、平成16年1月5日より、お客様の「待ち時間 ゼロ」を目指す取組みを開始いたします。

「待ち時間」とは、本来、お客様がご来店されてから、お帰りいただくまでの時間ですが、今回の取組みは、お客様が受付カードをお取りになってから窓口で受付するまでの時間の「ゼロ」を目指していきます。

従来から行っている、サービスに対するお客様のアンケートに加え、日々、多くのお客様から様々なご意見が寄せられており、中でも待ち時間の改善について特に多くのご意見をいただいております。

こうした状況を踏まえ、サービス業の原点に立ち返り、お客様のご意見を大切にし、お客様の声に応えていくことが重要であるとの観点から、「サービスの改革」の一環として、お客様の「待ち時間ゼロ」を目指す取組みを全店で展開し、併せて本部はそのバックアップを行い、全社一丸となり「待ち時間ゼロ」に取り組んでまいります。

具体的には、お客様の取引内容に応じたロビー担当者による適切なご案内、窓口と後方が一体になった効率的な運営、繁忙日における税金・公共料金・諸届受付窓口の機動的な設置等に取り組んでまいります。加えて、スタンディングオペレーションによる窓口の効率化、権限委譲による窓口完結処理の拡大、キャッシュカードによる住所変更手続等の試行を予定しております。

今後ともお客様の声をサービスの改善に反映しつつ、お客様とのリレーションシップを強固なものとする中で、経営の健全化のための計画に掲げている「銀行業から金融サービス業への進化」を具現化し、「好感度No.1銀行」を目指してまいります。

以上