

地域密着、リテール取引の強化に向けた取り組みについて

地域密着と徹底したお客様指向

大和銀行は、りそなグループの経営理念であるスーパー・リージョナル・バンクの創造に向け、お客様のニーズに応じた、より質の高いサービスを効率よく提供できるよう、以下の施策を実施しています。

<営業体制～より質の高いサービスを効率よく提供するために>

従来以上に地域に密着したサービスの提供と効率的な店舗網の構築を目的として、「エリア運営」を拡大してきました。これは、地域特性がほぼ同じ営業店を地域ごとにグループ化し、フルバンキング業務を推進する「エリア母店」と個人取引を主業務とする「エリア支店」として、地域内の営業を一体的に運営するものです。平成14年6月末現在、合計13地域で運営しています。平成13年4月からは、名古屋、京都、神戸、福岡の各地域において、エリア母店を中心とした「広域エリア運営」を実施しています。

また、有人出張所を平成13年10月に、愛称を「コミュニケーションプラザ」「ハーモニープラザ」「インストアプラザ」と制定し、お客様により親しみやすい体制を整備しました。

ATMネットワークにつきましては、平成13年9月に大和銀行・近畿大阪銀行・奈良銀行3行のATMによる入金業務の相互開放を実施、11月にあさひ銀行との業務提携の第一弾として、ATM他行利用手数料の無料化、およびATM振込手数料の本支店扱いを実施しました。この結果、全国5,778台(平成14年3月1日時点)の、首都圏と関西圏にバランスのとれたATMネットワークを構築することができました。

また、平成14年4月には、コンビニエンスストア「ローソン」とのATM提携を行い、全国2,127台(平成14年5月24日時点)でキャッシュカードでのお取引が原則24時間可能になりました。

ダイレクトチャネル取引も一層の充実を図っています。

平成13年6月には、テレフォンバンキング、インターネットバンキング、モバイルバンキングを統合した新時代のサービス「D-ダイレクト」の取り扱いを開始しました。残高照会や振り込み・振り替えだけでなく、ご好評を博している「外貨の達人」や「投資信託」もご利用可能となっており、電話・パソコン・携帯電話(iモード)で、ご自宅やお出かけ先などから24時間ご利用いただけますので、個人のお客様には大変便利なサービスとなっています。



ローソンとのATM提携

<個人のお客様～地域密着、お客様のニーズに的確にお応えするために>

大和銀行では、リテール業務強化の一環として、主力商品である「フリーポケット」「ねんきん名人」「外貨の達人」などをはじめとした、個人のお客様の多様化するニーズにお応えするための商品をご提供しています。また、平成14年2月より、主に働く女性を対象とした会員制サービス「ダイワペロリクラブ」の取り扱いを開始しました。

投資信託は、お客様の資産背景や投資経験・投資目的などに応じて、安定重視型からより高い収益を狙えるタイプまで、豊富なラインナップで取り扱っています。特に、平成13年12月に募集した「ユナイトピア(愛称)」は、償還時の日経平均株価が下落しても一定の範囲内であれば当初元本を確保する新しいタイプのリスク限定型投信として、大変ご好評をいただきました。



ダイワペロリクラブ

また、当行の有する信託機能を生かし、お客様の資産の管理と運用に関するニーズにトータルでお応えするプライベートバンキング業務を展開しています。相続・遺言、資金・資産の運用、事業承継などのご相談について、専門スタッフが高度で専門的なコンサルティング機能を活用したご提案を行っており、特に資産承継ニーズにお応えする遺言信託の受託件数は7,093件(平成14年3月末)と業界トップレベルにあります。



ダイワ「すまい・るパッケージ」

ローンにつきましても、より多くのお客様にご利用いただけるよう、また、あわせて、住宅販売業者の方にとって利用しやすい商品の開発を行っております。

具体的には省エネルギー型設備付住宅向けに金利を優遇した「エコライフ住宅ローン」、住宅取得際の諸費用をご融資する「住宅諸費用プラン」、働く女性のライフスタイルをサポートし住宅取得を支援する「ダイワペロリクラブ専用住宅ローン」などの商品の取り扱いを開始しました。また、平成14年4月に住宅金融公庫との協調型住宅ローン、ダイワ「すまい・るパッケージ」の取り扱いを開始、これからもお客様の利便性を高めるために積極的に取り組んでまいります。

<法人のお客様～地域経済の活性化を図るために>

大和銀行は、金融機関としての社会的責任と公共的使命を踏まえ、健全な企業に対する円滑な資金供給に努めてまいりました。また、お客様のさまざまなニーズに積極的にお応えするため、一層の支援体制の整備に努め、地域経済の活性化に取り組んでおります。営業体制としては、平成12年5月以降、新規のお客様との取引に積極的に取り組むため「法人営業室」を大阪府下に9カ所、平成13年10月には東京地



御堂筋プラザにおけるコンサルティングサービス



区に新たに3カ所設置しています。また、保証協会保証付貸出に積極的に取り組むために、平成11年7月以降、大阪地区に「中小企業サポートセンター」を6カ所、東京地区に「ビジネスサポートセンター」を2カ所設置してまいりました。

さらに、中堅・中小企業の皆様の経営課題解決をサポートし、お客様のあらゆるステージに対応したサービスをご提供させていただくため、総合金融相談コーナー「御堂筋プラザ」を平成13年10月、御堂筋支店内に開設しご好評をいただいています。

平成14年4月には、グループ企業全体の資金管理を行い、キャッシュ・フローの効率化を図る企業に対して、システム面からサポートする「ダイワCMS」の取り扱いを開始しました。平成14年5月には大阪府の指定出資法人で実施される「大阪府出資法人キャッシュ・マネジメント・システム」に「ダイワCMS」が採用されました。

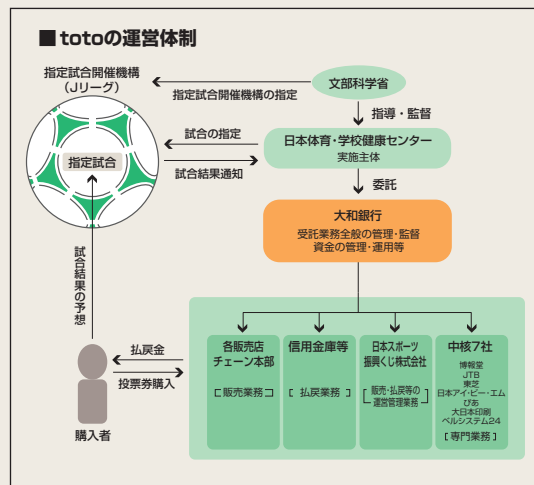
また、支払手形レス化のニーズから、一括決済方式の新スキームとして「併存的債務引受方式」および「一括支払信託方式」の取り扱いを開始しました。さらに、官公庁を含めた法人のお客様の多様化する資金調達ニーズに対してPFI業務や資産流動化業務により、迅速かつ確にお応えしております。

不動産業務部門では、お客様の不動産売買、不動産を活用した資金調達などのニーズに対し、当行のネットワークを生かした豊富な情報量と総合コンサルティングでお応えしています。特に、不動産仲介部門においては、積極的な人員投入による体制整備を行っております。

年金・法人信託部門につきましては、お客様に対してより良いサービスの提供を目的に、平成14年3月に大和信託銀行株式会社へ同部門の業務を承継し、大和銀行は大和信託銀行株式会社の信託代理店として、すべての国内本支店が信託代理店業務取扱店舗として年金・法人信託業務を行えることになりました。これからも、一段と高度化・多様化が進む資産運用・資産管理業務に迅速な対応をとることにより、お客様に最高水準の信託機能を提供してまいります。

totoへの取り組み

当行は、受託金融機関として、業務全般の管理・監督や資金の管理などの役割を担っています。おかげさまでtotoは、平成13年3月の全国販売以来、「日本のあらゆるスポーツのために」という理念への理解とくじそ



のものの面白さで人気を博し、昨年度の売上総額は約642億円になりました。

また、Jリーグ2002年シーズンから、投票方式の変更、販売店の増加、会員制度における当せん金自動振込範囲の拡大など、さまざまな変更・改善を行いました。今後も、totoを購入される方々のさまざまな要望に沿うような改善を試み、日本のスポーツ振興に広く貢献したいと考えています。

地域密着の強みをりそなグループにさらに生かすために

りそなグループは、「スーパー・リージョナル・バンクの創造」という経営理念の下、地域金融機関の連合体という新たなビジネスモデルを構築するために、グループ内にて積極的な提携を実施しています。

個人のお客様につきましては、平成14年2月から3月末まで、4行(当行、近畿大阪銀行、奈良銀行、あさひ銀行)共同の個人預金金利優遇キャンペーン「サンクス・アップキャンペーン」を実施、期間限定ながら大変ご好評をいただきました。さらに、平成14年6月から4行間で相互に定期預金をお取り次ぎするサービス「フリーアクセス」を開始いたしました。本サービスのご利用により、グループ4行の全国の本支店約680店舗で、グループ他行への定期預金のお預け入れが可能となりました。

投資信託では、4行専用投資信託「ユニトピア(愛称)」の募集、「ニュートロン(愛称)」の販売を開始しました。また、4行共同投資信託キャンペーンを実施、4行共同での投資信託セミナーも開催しました。平成14年3月には、クレディ・アグリコルグループと投資信託分野における業務提携を行い、より質の高い新商品を提供できる体制を強化しました。

プライベートバンキング業務においては、遺言信託などの信託機能のサービスを幅広くグループ各行のお客様に提供し、資産の管理や運用に関するさまざまなニーズにお応えしていきます。

ローンにつきましては、平成13年12月に4行共同の「住宅ローン金利優遇キャンペーン」を実施、同月には共同商品「借り換え専用住宅ローン」の取り扱いを開始しました。平成14年4月には、住宅金融公庫融資の縮減の補完策として協調融資制度が制定されたことを受け、住宅金融公庫との協調型住宅ローン「すまい・るパッケージ」の取り扱いを4行で開始しました。また、お客様にとって利用しやすい体制を構築するために、難波(大阪)、新宿(東京)でグループ共同の住宅ローンセンターを設置いたしました。

法人のお取引先につきましては、株式公開を指向されているお客様のニーズにお応えするため、当行とあさひ銀行共同で、「上場支援勉強会」を開催いたしました。

また、平成13年10月、あさひ銀行との経営統合の基本合意を受けM&A業務における情報交換の覚書を締結しております。M&Aによる事業の拡大・再構築を目指される両行のお取引先を相互に紹介することで、より多様なM&Aのニーズにお応えすることが可能となりました。

さらに、平成14年2月と3月には、それぞれ、あさひ銀行本店、当行本店で共同の「M&Aセミナー」を開催いたしました。両日で約300社の参加があり、顧問弁護士より商法改正を踏まえた最新のM&A手法について講演を行いました。



りそなグループ定期受付サービス「フリーアクセス」



難波住宅ローンセンター