

りそなグループ  
ディスクロージャー誌 2006別冊

# RESONA WAY



埼玉りそな銀行

りそなホールディングス

りそなグループでは、再生から飛躍に向けた挑戦を本格化させ、  
真の金融サービスグループとなるため、お客さま、株主、社会、従業員、  
すべてのステークホルダーの皆さまに向けた「りそなブランド宣言」を  
平成18年2月に発表しました。

## りそなブランド宣言

### »Vision ~私たち「りそな」が目指すもの~

りそなグループは、ヒューマンコミュニケーションを大切にし、  
お客さまひとりひとりの“満足を超える感動”を創造する金融サービスグループを目指します。

### »Promise ~そのために実行すること~

私たちは、お客さまの期待と信頼にお応えするために、自ら気づき、考え、行動します。  
きめ細やかなリレーションシップと最適なソリューション、  
そしてスピード感あるサービスで、お客さまの夢の実現に貢献します。

### »Slogan ~ビジョン、プロミスの思いを込めた「りそな」の新スローガン~

新しいクオリティへ、新しいスピードで。『りそな』

HUMAN COMMUNICATION



埼玉りそな銀行は、平成15年3月の開業以来、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、また、りそなグループとして「大阪・埼玉・東京を中心とする地域・お客さまから最も支持されるコミュニティ・バンク・グループ」を将来ビジョンに掲げ、地元埼玉に根ざした地域密着の営業に努めています。

今後も、地域経済・産業と「共存共栄」を図り、地域金融機関としての使命・責務を果たしていきたいと考えています。

#### 社会と「りそな」

「りそな」は  
社会とのつながりを  
大切にします

### 埼玉県の皆さまに信頼され、 地元埼玉とともに発展するために ..... p02

平成17年8月、経営の最優先テーマとして「地域密着型金融推進計画」を策定・公表し、当社の目指す銀行像実現のため、同計画に積極的に取り組んでいます。  
また、地域の特性に合ったきめ細かい営業を機動的に展開するため「地域運営」を導入し、地域とのより強固なリレーションシップの確立に努めています。

#### お客さまと「りそな」

「りそな」は  
お客さまとの信頼関係を  
大切にします

### お客さまの目線に立った高品質の金融サービスをご提供するのために ..... p04

埼玉りそな銀行は、さらなる地域金融機能の強化・お客さまの目線からのサービス改革に努め、常に地域の皆さまに貢献できる金融サービスのご提供に積極的に取り組んでいます。

#### 株主と「りそな」

「りそな」は  
株主との関係を  
大切にします

### 業績面でも進む、「飛躍」への基盤整備 ..... p06

平成18年3月期決算は、りそなが「再生」から「飛躍」へと羽ばたき始めたことを示す内容となりました。  
ぜひこの経営改革のスピードを加速させて、国民の皆さまに公的資金返済の道筋をしっかりとお示ししていきたいと考えています。

#### 従業員と「りそな」

「りそな」は  
従業員の人間性を  
大切にします

### “自ら気付き、自ら考え、自ら行動”を目指して ..... p08

お客さま1人ひとりとのコミュニケーションを何よりも大切にし、きめ細やかなリレーションシップとスピード感あるサービスで、満足を超える感動をお届けできる私たちになりたい——この思いのもと、これまでの銀行が取り組んでこなかった価値創造に挑戦しています。

### 新しいクオリティへ、新しいスピードで。 ..... p10

トップマネジメントインタビュー

### りそなグループのご案内 ..... p13

「RESONA WAY」はディスクロージャー誌の別冊として、すべてのステークホルダーの皆さまを対象に、りそなグループのCSR(企業の社会的責任)に関するご報告を行うための冊子でもあります。

# 埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展するために



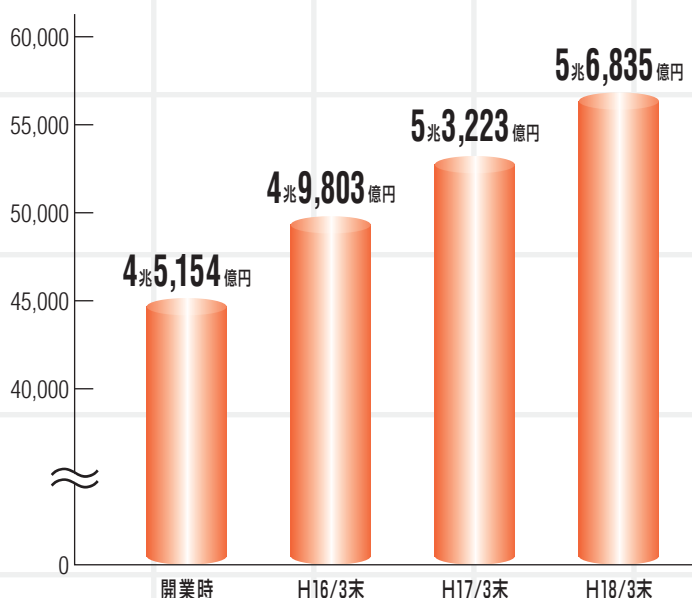
**Kenji Kawada**  
株式会社 埼玉りそな銀行  
代表取締役社長 川田 憲治

私ども埼玉りそな銀行は、開業以来、「現場主義」、「お客さま第一主義」を営業の基本とし、埼玉県内の資金ニーズへの対応、高品質な商品・サービスのご提供、県経済・産業の活性化、文化・教育・環境等の地域貢献に積極的に取り組んでいます。

今後も、お客さまの目線に立った質の高い金融サービスをご提供し、地元根ざした真の地域金融機関として、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指していきます。

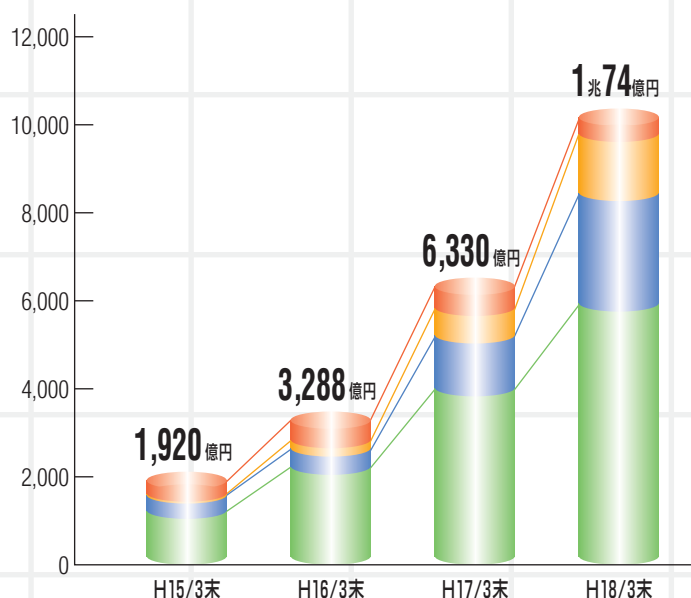
## ■ 貸出金残高

開業以来 **1兆円** の増加



## ■ 個人預り金融資産残高 (円貨預金を除く)

残高 **1兆円** を突破



|         |       |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|-------|
| 外貨預金    | 288   | 441   | 479   | 267   |
| 個人年金保険等 | 43    | 191   | 624   | 1,343 |
| 公共債     | 347   | 414   | 1,201 | 2,512 |
| 投資信託    | 1,241 | 2,241 | 4,025 | 5,951 |

## 「地域密着型金融」の実践、目指す銀行像の実現

平成17年8月、経営の最優先テーマとして「地域密着型金融推進計画」を策定・公表しました。同計画において、当社は、まさに地域密着型金融を実践し、当社の目指す銀行像を実現していくため、「事業再生・中小企業金融の円滑化」「経営力の強化」「地域の利用者の利便性向上」の3点を主要計画項目に掲げ、積極的に取り組んでいます。

### 用語解説

#### 【地域密着型金融】

金融機関が地域の皆さまとの長期的な取引関係により得られた情報を活用し、質の高いコミュニケーションを通じて、お客さまのニーズや経営状況等を的確に把握し、これにより金融機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図ることを本質とするものです。

## 「地域運営」の展開、県内最大の店舗ネットワークでお客さまをサポート

### ■ 県内預金・貸出金シェア（国内銀行 銀行勘定ベース）

（H18/3末）

#### 県内預貸金シェア約 4 割

埼玉りそな銀行

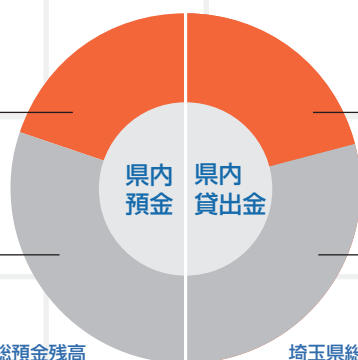
**39.5%**

8兆5,808億円

他県内金融機関

**60.5%**

13兆1,379億円



埼玉りそな銀行

**41.8%**

5兆5,438億円

他県内金融機関

**58.2%**

7兆7,050億円

埼玉県総預金残高  
21兆7,188億円

埼玉県総貸出残高  
13兆2,489億円

### 用語解説

#### 【地域運営】

埼玉県内の営業店を地域経済圏・動線等で4地域に編成し、各地域に配置した営業統括責任者である「地域営業本部長」に本部の権限を委譲することで、お客さまの近くで迅速な意思決定、きめ細かなサービスをご提供するものです。

### ■ 店舗ネットワーク（H18/6末）

有人店舗数 **111**（うち県内 **109**）





お客さまと「りそな」

# お客さまの目線に立った高品質の金融サービスをご提供するために



## クイックナビ

税公金納付やお振込などの手続きを、専用のATMにより、スピーディに対応します。

## 相談ブース

資産運用などについて、ゆったり、じっくりご相談いただけます。

## 総合受付カウンター

ご来店されたお客さまのご用件にあった窓口を速やかにご案内します。

## 埼玉りそなの商品・サービス

### ■ 投信・個人年金

世界の債券・株式・リートに分散投資する投信「りそな・世界資産分散ファンド」、運用目標に到達すると自動的に運用成果を確保し、お知らせする変額年金保険「とどくんです」等、お客さまの運用ニーズに合った品揃えの充実に努めています。



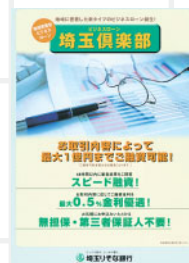
### ■ 住宅ローン

環境に優しい家づくりを応援する「省エネ・エコロジー応援!!住宅ローン」、病気への不安を軽減させる「3大疾病保障特約付住宅ローン」等、多様な商品・サービスにより、お客さまの住宅資金ニーズに積極的にお応えします。



### ■ ビジネスローン

「無担保・第三者保証人不要」「スピード回答」を可能としたビジネスローン「保証革命」や「埼玉倶楽部」等により、県内の中小企業・個人事業者のお客さまの資金ニーズにスピーディにお応えします。



埼玉りそな銀行は、これまで、「待ち時間ゼロ」や「営業時間の拡大」等、お客さまの利便性向上に向けたさまざまな取り組みを実施してきました。平成17年度は、「お客さまの利便性向上とご相談機能の強化」および「ローコストオペレーション」の両立を図る次世代型店舗を3店リニューアルオープンしました。

今後もお客さまの目線に立った商品・サービスのご提供に努め、埼玉県内の各地域で不可欠な存在となるべく、さまざまな施策に取り組んでいきます。



### テレビ電話ブース(預金取引)

新規口座開設や住所変更等をスピーディにお手続きするテレビ電話(預金取引)を設置しています。



### 車椅子用ATM

車椅子をご使用されるお客さまが、座ったままでもご利用可能なATMです。



### 誘導点字ブロック

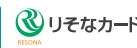
目の不自由な方にも安心してATMまで移動していただけるように、誘導点字ブロックを設置しています。

## ■ ポイントサービス「埼玉りそなクラブ」

「埼玉りそなクラブ」ご入会の方にお取引状況に応じてポイントをプレゼント。旅行、レジャー等で利用できるパートナー企業のいろいろなポイントへ交換できます。

### パートナー企業一覧 (H18/6末)

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| (株)アイワイ・カード・サービス | (株)日本航空インターナショナル(JAL マイレージバンク) |
| (株)NTTドコモ        | 東日本旅客鉄道(株)                     |
| (株)ジェイティービー      | りそなカード(株)                      |



## ■ 偽造・盗難キャッシュカード犯罪対策

「偽造・盗難キャッシュカード犯罪」による被害発生・拡大の防止策を実施し、お客さまに安心してキャッシュカードをご利用いただけるよう取り組んでいます。

### 主な対応策

- ・ ATMご利用限度額の個別設定サービスの取扱開始
- ・ キャッシュカードの支払取引をロックできるカードロックサービスの取扱拡充(携帯モバイルに加え、テレフォンバンキングによる取扱いを開始)
- ・ 盗撮機器監視システムや不正使用検知システム、生体認証機能付ICキャッシュカードを導入予定
- ・ 平成17年11月14日より「キャッシュカード規定」を改訂し、同日以降に発生した「偽造・盗難キャッシュカード被害」の補償の取扱開始(平成18年2月より、過去2年間の被害についても遡及して補償対象としています)

# 業績面でも進む、「飛躍」への基盤整備

## 業績ハイライト

### 1. 収益の状況

- ・連結純利益は3,832億円と過去最高益を更新
- ・持続的な黒字経営の定着が明確に

#### <連結粗利益・営業経費・営業経費率> (HD連結)

「金融商品販売」「不動産」「住宅ローン」等の主要ビジネスの着実な成長により、平成18年3月期の連結粗利益は前期比55億円増加の7,686億円、連結当期純利益は同176億円増加の3,832億円となりました。

一方、営業経費については、システム統合プロジェクトの円滑な進行を受け、3,840億円と前年度実績から19億円の増加にとどまりました。

なお、ローコストオペレーションの定着により60%台半ばで高止まりしていた営業経費率は、直近年度では50%程度まで低下してきています。

### 2. 主要ビジネスの状況

#### <貸出金の状況> (傘下銀行合算)

これまで縮小傾向にあった貸出金は、平成17年度上期に底打ちし、増加基調に転換、前期末から7,040億円増加し、26兆4,061億円となりました。住宅ローンは、グループ銀行合算で約6,900億円残高が増加し、平成18年3月末の住宅ローン残高は10兆8,642億円となり、貸出金全体に占める割合も41.1%となるなど、小口分散化された良質なポートフォリオの構築を進めることができました。

#### <個人向け投資商品> (傘下銀行合算)

お客さまのニーズに合致した商品をタイムリーに投入し、販売専担者の増員や研修指導の充実を図りました結果、個人向け投資商品（投資信託＋公共債＋保険）の預り残高は着実に増加し、前期末比53%増加の2兆6,438億円となりました。

#### <年金信託業務> (りそな信託銀行)

代行返上・基金解散等の減収圧力が引き続き存在するものの、株式マーケットの上昇を通じた受託財産の増大等の効果もあり、順調な実績となりました。

#### <不動産ビジネス> (りそな銀行)

商業銀行で唯一不動産業務を本体で併営していることや、統合により拡大した店舗ネットワークや顧客基盤で優位性を持つことを活かし、仲介・コンサルティング・流動化・鑑定等の幅広いソリューション機能を提供することで、不動産ビジネスの強化を図っています。

### 3. 資産健全化に向けた取り組み

#### <不良債権および不良債権比率> (傘下銀行合算)

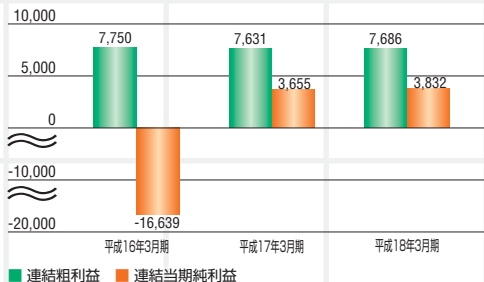
平成18年3月末の不良債権は前期末比2,080億円減少し、7,108億円となりました。これに伴い、不良債権比率は2.56%まで低下しました。

#### <自己資本比率(国内基準)の状況> (HD連結)

平成18年3月末時点の自己資本比率は、高水準の利益確保により内部留保の蓄積が進んだこと、また海外市場等において優先出資証券等による規制資本調達を実施したことなどにより、リスクアセットが貸出金増加を主因として増加したにもかかわらず、前期末比0.23ポイント上昇し、9.97%となりました。

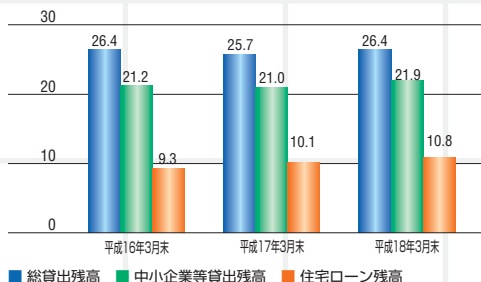
■ 収益の状況 (HD連結)

(単位: 億円)



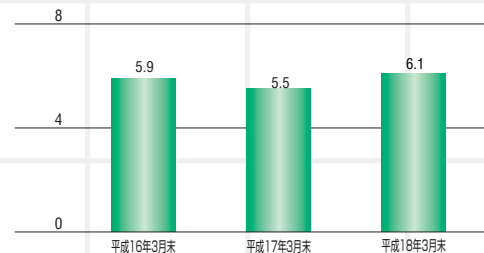
■ 貸出金の状況 (傘下銀行合算)

(単位: 兆円)



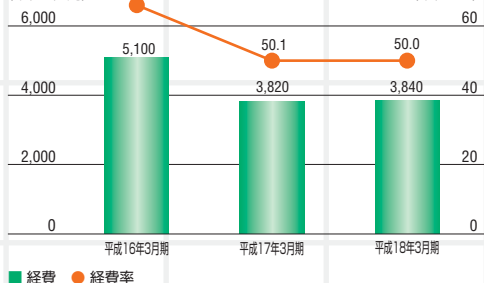
■ 年金信託の受託残高推移 (りそな信託銀行)

(単位: 兆円)



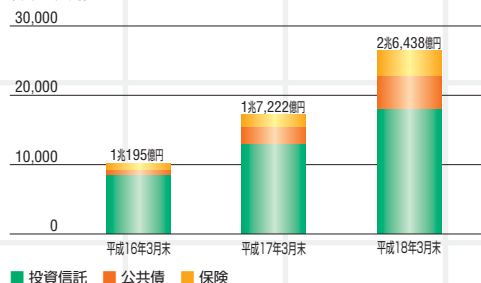
■ 営業経費の状況 (HD連結)

(単位: 億円)



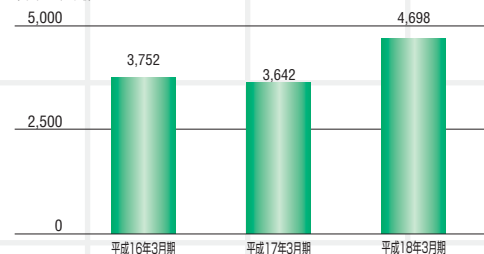
■ 個人向け投資商品 (傘下銀行合算)

(単位: 億円)



■ 不動産媒介金額等 (りそな銀行)

(単位: 億円)



4. 格付

りそなホールディングスおよびグループ各銀行は財務体質の改善により以下の通り格付が変更されています。

- ・平成17年6月、S&Pはりそな銀行の格付を「BBB」から「BBB+」に格上げ。
- ・平成18年4月、R&Iはりそな銀行の格付を「BBB+」から「A-」に、りそなホールディングスの格付を「BBB」から「BBB+」に格上げ。
- ・平成18年6月、S&Pはりそな銀行の格付を「BBB+」から「A-」に格上げ。

また、平成18年4月、近畿大阪銀行はムーディーズより新規に格付「A3」を取得しました。

5. コーポレート・ガバナンス・スコア

平成16年12月に邦銀で初めて取得：総合6+（適度な水準）  
平成17年12月に引き上げ：総合7（優れた水準）

当社ではコーポレート・ガバナンスの質を継続的に向上させるため、客観性の高い指標としてスタンダード・アンド・プアーズ社のコーポレート・ガバナンス・スコアを取得しました。今後も引き続きコーポレート・ガバナンスの整備と質の向上に努めてまいります。

公的資金の返済

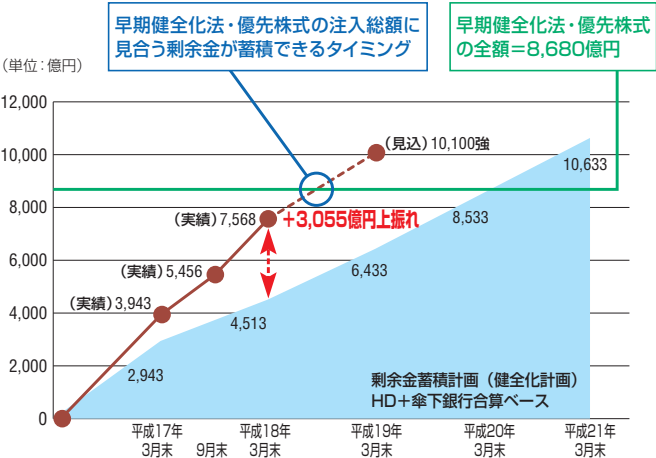
当グループは平成18年度を「公的資金返済本格化への1年」と位置づけ、次の3点を基本に、公的資金の具体的返済に向けて取り組んでまいります。

- ・返済原資を可能な限り早期に確保すること
- ・適切な自己資本比率を維持すること
- ・普通株式の希薄化を可能な限り回避すること

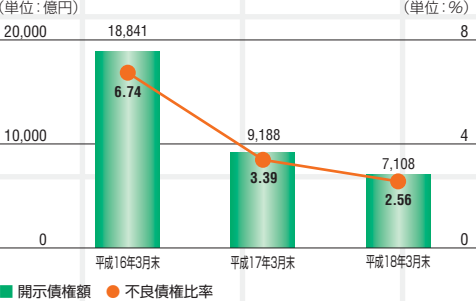
■ 公的資金残高一覧表（単位：億円）

|       | 平成15年9月末(A) | 平成18年3月末(B) | 返済額<br>(A)-(B) | 根拠法                |
|-------|-------------|-------------|----------------|--------------------|
| 優先株式  | 25,315      | 25,315      | —              |                    |
| 内訳    | 8,680       | 8,680       | —              | 早期健全化法             |
|       | 16,635      | 16,635      | —              | 預金保険法              |
| 劣後ローン | 3,000       | 1,000       | △2,000         | 金融機能安定化法<br>早期健全化法 |
| 普通株式  | 2,964       | 2,937       | △27            | 預金保険法              |
| 合計    | 31,280      | 29,252      | △2,027         |                    |

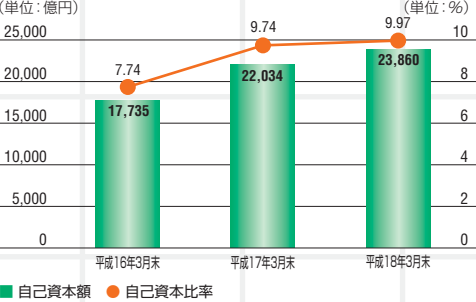
■ 剰余金の状況



■ 不良債権（金融再生法開示）の状況（傘下銀行合算）



■ 自己資本推移（HD連結）



■ 格付の状況

| 会社名         | 長期    | 格付機関                 |
|-------------|-------|----------------------|
| りそなホールディングス | BBB+  | 格付投資情報センター（R&I）      |
| りそな銀行       | A3    | ムーディーズ(Moody's)      |
|             | A-    | 日本格付研究所（JCR）         |
|             | A-    | スタンダード・アンド・プアーズ(S&P) |
|             | A-    | 格付投資情報センター（R&I）      |
| 埼玉りそな銀行     | A3    | ムーディーズ(Moody's)      |
|             | A-    | 日本格付研究所（JCR）         |
| 近畿大阪銀行      | A3 新規 | ムーディーズ(Moody's)      |
| りそな信託銀行     | A3    | ムーディーズ(Moody's)      |
|             | A-    | 日本格付研究所（JCR）         |

■ コーポレート・ガバナンス・スコア CGS-7(CGS、最高値「10」) (2006年6月末現在)

|        |                 |    |
|--------|-----------------|----|
| 主要評価項目 | 株主構成と外部からの影響    | 7+ |
|        | 株主の権利と利害関係者との関係 | 6+ |
|        | 財務の透明性と情報開示     | 7+ |
|        | 取締役会の構成・プロセス    | 7  |

※ コーポレート・ガバナンス・スコアは、企業が現時点において財務的利害関係者の利益に明確に資する、優れたコーポレート・ガバナンスの規約および指針をどの程度まで採用・遵守しているかに関する、スタンダード・アンド・プアーズの見解です。

# “自ら気付き、自ら考え、自ら行動”を目指して

りそなの改革は、従業員の「心の改革」でもありました。その改革は、「銀行の常識は、世間の非常識」「普通の会社になろう」などの合い言葉のもと、社員1人ひとりがこれまでの意識を払拭することからスタートしたのです。こうした改革の原動力になったのが、経営トップと現場社員との対話を通じた若手社員の起用と女性社員の活躍でした。

次に、「銀行業は、サービス業」との視点から、「待ち時間ゼロ運動」や「営業時間の拡大」などのサービス改革に相次いで取り組み、お客さまの目線に立ったサービスマインドを徹底するホスピタリティの精神を社内に浸透させていきました。

りそなは今、こうした基盤に立って、「満足を超える感動を創造する」という、これまで銀行業が取り組んでこなかった価値創造にチャレンジしています。

## 「一生付き合いたい銀行」と認めていただくために

りそなグループでは、これまでの銀行業の枠組みにとらわれることなく金融サービス業へと進化していくために、独自のサービス改革を推進し、サービスカルチャーを浸透させてきました。

### 現場発のサービス改革、「サービス宣言」

現場発の独自のCS向上とホスピタリティの浸透——りそなは、全店一律の施策ではなく、各地域・営業店が自らのサービス改革をお客さまにお約束する「サービス宣言」を行い、地域のお客さまにもっともふさわしいサービスに努める取り組みをスタートさせました。さらにグループ内で各地域・営業店の好事例を共有し合う、グループ合同のサービス宣言大会を開催しました。

### 先端事例に学ぶ、ホスピタリティ研修

サービス業への進化を目指すうえで、原点となるのが「ホスピタリティ」の精神です。日本のサービス業のなかで銀行業は、この「お客さまへのおもてなしの心」という点では後れた業界でした。ここを徹底的に鍛えることが本質的な差別化につながる——りそなでは、航空会社、ホテル、テーマパークといった優れたサービスマインドを備えた企業に学ぶ研修を実施し、社員の意識改革に役立てています。

### 変革ミーティング

りそなグループの再生にとって、いかに現場、とりわけ若手社員のアイデアを活かすかが大きな鍵です。そこでりそなグループでは、さまざまな機会を捉えて、経営トップと現場とが直接対話を重ねてきました。りそな銀行と埼玉りそな銀行では、「変革ミーティング（飛躍に向けて）」と題して、公募によって集まった約70名の社員が東京・大阪にて9つのグループに分かれ、月1回のペースで経営トップと直接対話するミーティングを開催しました。

### りそなWomen's Council (ウーマンズカウンスル)

「りそなWomen's Council (ウーマンズカウンスル)」は、女性の意見をもっと経営に反映させようと経営直轄の諮問機関として平成17年4月に発足し、りそなグループで働く14名で構成されています。長く働き続けられる職場環境づくりやキャリア形成のサポートなど、男性主導型の職場から女性も活躍する職場へ展開し、男女問わず優秀な人材を登用する風土の実現を目指しています。



変革ミーティング



りそなWomen's Council  
(ウーマンズカウンスル)



# 新しいクオリティへ、新しいスピードで。

## 感動に出会える「リそな」へ



Eiji Hosoya

株式会社 リそなホールディングス  
取締役兼代表執行役会長 細谷 英二

### これまでの常識を 1つずつ壊す

>>いろいろな企業取材して思うのは、金融機関は他の業界とずいぶん違うなということ。はじめて就任されたとき、そんな印象はなかったですか。

細谷：銀行は、自分たちを特別な産業だと思っているくらいがありますね。普通の会社は社長と呼ぶのに頭取だとか、午後3時にシャッターを閉めるなどサービス業の基本がない、という思いで見えていました。全社員に、まず普通の会社になろう、サービス業としての自覚を持とうと言いました。いまでも、同じことを言い続けています。

>>でも変わるのは大変でしょう？

細谷：そうですね。やはり銀行はいい時代をすごしてきたわけですから、成功体験がある組織というのは自分たちを否定することは非常に難しいですね。

>>それで、どうされたのですか？

細谷：銀行はいままでピラミッド型で、トップや本部が決めたことがすべてだったのですが、私は、現場が主役の仕事をやろうと。現場、つまり常にお客さまに接して仕事しているところが一番大事であり、そこのアイデアや発想を生かせる銀行にしよう、と。

そして、銀行がこれまで常識と感じていたものを1つずつ壊していきました。最初はそういう方針を示しても、できない理由がたくさん並びます。時間がかかりましたけれど、それを1つひとつ、それは世の中の常識からいっておかしいと説得していきました。

>>トップダウンのピラミッドが逆さまなわけですね。

細谷：いつも逆ピラミッドにしようと、逆ピラミッドの頂点はお客さま、私が一番下にいて皆を支える、サポートするのだ、と。

>>現場にも行って直接話されますか？

細谷：やはり書いたものとかメールでは、経営の意思が伝わりませんから、とにかく時間を見つけて私の考えを直接伝え、あるいは現場で何が起きているかを直に聞くことを繰り返してきました。

現場の女性社員やスタッフさんは、最初こそ不満はありますが、お客さまからお褒めいただくと変わりますね。そういう意味では、中堅の幹部より、第一線の女性スタッフさんから先に意識改革が進みました。

# INTERVIEW

WITH THE DIRECTOR, CHAIRMAN  
AND REPRESENTATIVE EXECUTIVE OFFICER

>>りそなには、女性が活躍されているというイメージが強いのですが、どんなことをしているのでしょうか。

細谷：私は、これからは女性が活躍できる企業でなければ生き残れないと思っています。銀行には古いしがらみがありますから、それが無い女性に活躍してもらえれば、銀行の文化は必ず変わるという信念を持っています。

## お客さまと 心と心とが響き合う

>>細谷さんは、これからの金融機関はどうなっていくべきだとお考えですか。

細谷：これからは、銀行間でサービス競争をする時代に入るので、お客さまのニーズに合わせた高い品質のサービスを提供する、お客さまの目的やニーズにジャストフィットした提案や相談が大事だと思います。同時に、日本も

いよいよ成熟社会になるので、量の拡大より、質の追求という時代になります。つまり、モノからココロへというか、お客さまの感性や心情にフィットするサービスでなければ選択していただけないと思います。いまの小売業とかレストランとかホテルでは、その動きが加速していると思うのです。そこで私は、銀行に来られるお客さまの心理や感性にフィットし、お客さまと対等に心と心が響き合うようなコミュニケーション力を持った銀行グループを目指したい。そのためには、1人ひとりの社員、スタッフがホスピタリティのマインドを身につけ、「りそなと、ずっとお付き合いしたい」とか、「この社員、このスタッフに相談したい」と思ってもらえるようにならなければいけません。これが、ワンランク上の銀行になるためのポイントではないかと思います。

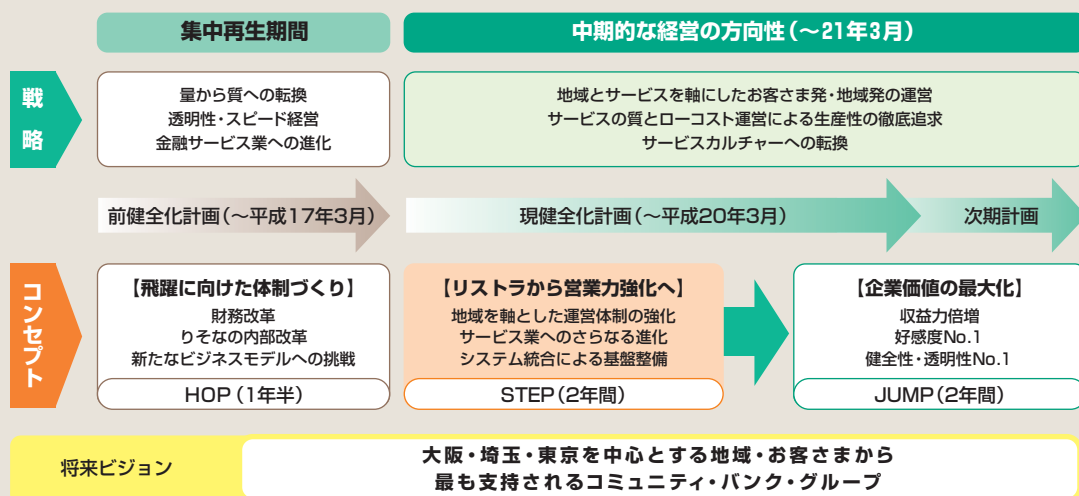


Kumi Fujisawa

【インタビュー】

シンクタンク・ソフィアバンク副代表 藤沢 久美

1989年 大阪市立大学卒業後、国内外の投資運用会社に勤務。  
1996年 日本初の投資信託評価会社、アイフィスを起業。代表取締役を務める。  
1999年 アイフィスを世界的格付け会社スタンダード&プアーズ社に売却。同社ディレクターに就任。  
2000年 シンクタンク・ソフィアバンクの設立に参画。取締役を務める。  
2003年 ソーシャル・アントレプレナーを支援する「社会起業家フォーラム」を設立。副代表に就任。  
2004年 シンクタンク・ソフィアバンクをMBOし、副代表に就任。  
2005年 法政大学ビジネススクール イノベーションマネジメント研究科 客員教授に就任。



## サービス競争の時代をリードする銀行を目指して

### お客さまとのあらゆる接点 (人・商品・サービスなど)に関して

1. お客さまの目線で改革する
2. 現場社員が主体となって改革する
3. スピード感を持って改革する

好感度No.1銀行へ

企業価値最大化  
収益極大化

### 女性向けIRセミナー

#### 「女性のためのMoney Recipe (マネーレシピ)〜これで私も経済通」

平成18年3月22日に開催した初の女性向けIRセミナーでは、頑張る女性たちに究極のりそなファンになってほしいという思いのもと、第一部では投資に関する基本的な考え方、第二部ではシンクタンク・ソフィアバンク副代表の藤沢久美さんと細谷英二会長による対談、さらにはスキンケアセミナーなども行いました。

(本誌掲載の内容は、上記対談の一部です)



### >>1人ひとりの感性がすごく求められますね。

細谷：そういう時代に入ったと思います。そのために、「新しいクオリティへ、新しいスピードで。」というブランドスローガンを掲げたわけですね。

### >>知識を増やすだけでなく、人間性を磨いていこうな職場づくりが、非常に大切ということですね。

細谷：そうですね。確かに、最新のスキルとか金融知識は身に付けなければなりません、同時にサービスカルチャーとかサービスマインドが備わっていることが、りそなブランドであると。「人のりそな」といいますか、1人ひとりの従業員が他の銀行と違うなと評価していただける銀行になりたいと思います。

### >>これは、投資家としても非常にわかりやすいですね。りそなさんのお店に行けば、「成長している」とか、「まだまだだな」などと確認できますね。

細谷：サービスは100人の社員、スタッフのうち1人でもダメな人がいると、100-1は99ではなくて、50とかゼロになってしまいます。ですから、目標は高いのですが、それに挑戦し続

けていくことで、お客さまからもご評価いただけるのではないかと思います。

### >>経営体質の強化が進むにつれて、周囲からの期待も高まっていますね。

細谷：私が就任する前は構造的な赤字体質だったわけですが、それがいま、3,000億円程度の黒字構造の銀行になった。この経営改革のスピードに対する評価と、それからもう1つは、わずか3年弱でこれだけできたのだから、もっとよくなるだろうと。私にとっては大変なプレッシャーです。

欧米でも個人や中小企業のお客さまへのサービスに重点を移していった銀行が高い評価をされていますが、日本でも、りそながリテールバンキングでNo.1になれるかもしれないという強い期待があると思います。そうした期待に全社員一丸となってどうやって取り組むかということです。

### >>大変な使命を背負われていますね。

細谷：経営者としては、常にそうしたプレッシャーを克服していかなければなりません。そういう意味では、高い目標かもしれないけれど、全社員が一丸となれば実現できない目標ではないし、最後は社員、スタッフの心の改革というか、マインドが変われば企業はさまざまなことを実現できます。それが、経営ではないでしょうか。

### >>楽しみにしています。ありがとうございました。

細谷：ありがとうございました。



# りそなグループのご紹介

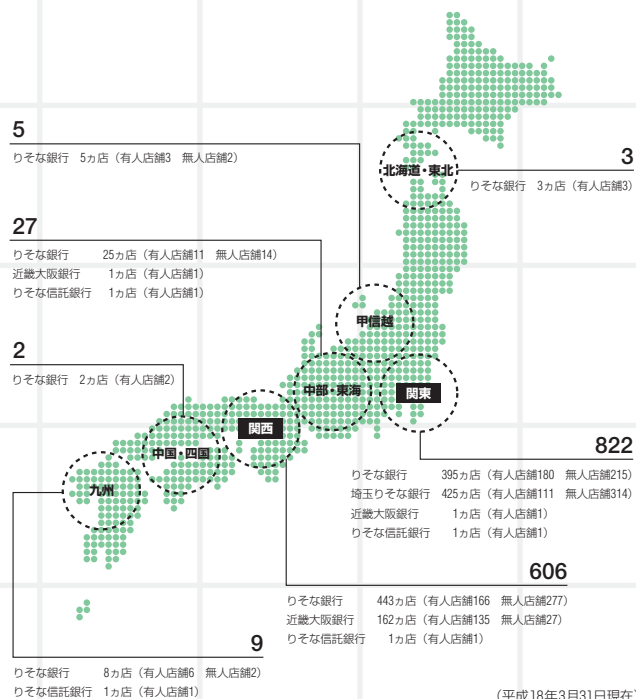
## グループ銀行

りそなグループは、金融持株会社りそなホールディングスの傘下に4つの銀行(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行、りそな信託銀行)を有する金融グループです。グループ各銀行がそれぞれの地域特性に応じた地域密着の営業を行うとともに、年金・法人信託業務は「りそな信託銀行」に集約し高度化することで、グループすべてのお客様に対して、質の高い金融サービスを身近な形で提供しています。

### 【国内】

|       | りそな | 埼玉りそな | 近畿大阪 | りそな信託 | 合 計   |
|-------|-----|-------|------|-------|-------|
| 有人店舗数 | 371 | 111   | 137  | 4     | 623   |
| 無人店舗数 | 510 | 314   | 27   |       | 851   |
| 店舗数合計 | 881 | 425   | 164  | 4     | 1,474 |

※有人店舗は、払込専門支店、共同利用ATM管理専門支店を除く  
※無人店舗は、共同出張所を除く



## グループ会社

主なグループ会社についてご紹介します。

### りそなカード株式会社

【カード】

当社は、株式会社クレディセゾンとの業務提携により、りそなブランドのクレジットカード『りそなカード《セゾン》』『りそなゴールド《セゾン》』を発行している他、JCB・UC・VISAブランドのカードを取り扱っています。りそなグループのクレジットカード会社として、当社ならではの生活密着型のサービスを提供し、会員の皆さまに十分にご満足いただけるよう取り組んでいます。また、法人カードや加盟店業務においても、さまざまなお客さまのニーズにお応えしています。

(東京本社) 東京都中央区日本橋室町1-2-6 電話 03-5255-9700(代表)  
(大阪本社) 大阪府大阪市中央区備後町2-1-8 電話 06-6203-9321(代表)

ホームページ <http://www.resonacard.co.jp>

### りそな総合研究所株式会社

【ビジネスコンサルティング】

当社は、経営者の皆さまのパートナーとしてさまざまな経営課題解決のお手伝いをさせていただきます。経営・財務・人事制度・マネジメントシステム構築(各種認証取得支援)等の経営コンサルティングのほか、マネジメントスクール(事業後継者育成)・企業内研修・公開セミナー、会員向け経営相談サービスなどを通じて強い会社づくりに役立つソリューションをご提供していきます。

(東京本社) 東京都中央区京橋1-3-1 電話 03-3242-1155  
(大阪本社) 大阪府大阪市中央区備後町2-2-1 電話 06-6203-3021  
(埼玉本社) 埼玉県さいたま市浦和区仲町1-4-10 電話 048-824-5411  
(名古屋支店) 愛知県名古屋市中区錦2-15-22 電話 052-221-6781

ホームページ <http://www.rri.co.jp>

### りそなキャピタル株式会社

【ベンチャーキャピタル】

当社は、りそなグループのベンチャーキャピタルとしてグループ各社と連携し、株式公開を展望する中堅・中小企業の成長支援、企業価値向上策のご提案を積極的に推進していきます。

(東京本社) 東京都中央区京橋1-3-1 電話 03-3270-3311  
(大阪支社) 大阪府大阪市中央区備後町2-2-1 電話 06-6232-0052

ホームページ <http://www.resonacapital.co.jp>

### りそな決済サービス株式会社

【ファクタリング・代金回収代行】

当社は、りそなグループの代金回収代行、ファクタリング会社として、資金決済に係る事業を通じ、お客さまのさまざまなニーズにお応えしていきます。

(東京本社) 東京都中央区日本橋茅場町1-10-5 電話 03-5640-8181(代表)  
(大阪支店) 大阪府大阪市中央区備後町2-1-8 電話 06-6222-7722  
(さいたま支店) 埼玉県さいたま市浦和区仲町1-4-10 電話 048-823-8371

ホームページ <http://www.resona-ks.co.jp>



# 埼玉りそな銀行

新しいクオリティへ、新しいスピードで。『りそな』  
HUMAN COMMUNICATION



## RESONA WAY りそなグループディスクロージャー誌2006別冊

発行 平成18年7月

株式会社埼玉りそな銀行 経営管理部

〒330-9088 埼玉県さいたま市浦和区常盤7丁目4番1号 電話(048)824-2411(代)

ホームページアドレス <http://www.resona-gr.co.jp/saitamaresona/index.htm>

株式会社りそなホールディングス コーポレートコミュニケーション部  
(大阪本社)

〒540-8608 大阪府中央区備後町2丁目2番1号 電話(06)6268-7400

(東京本社)

〒100-8107 東京都千代田区大手町1丁目1番2号 電話(03)3287-2131

ホームページアドレス <http://www.resona-gr.co.jp>

この冊子は再生紙を使用しています。