

## りそなのDXへの取り組み CDIOメッセージ



りそなホールディングス  
執行役員兼グループCDIO  
伊佐 真一郎

CDIO: Chief Digital Innovation Officer

りそなグループが考えるDXでは、①お客さま体験を変える、②お客さまに新たな価値を提供する、③我々のコスト構造そのものを変える、という3点を重視しています。

デジタルはあくまでも手段であって目的ではない、というのが大前提にあり、デジタルを活用して、いかにトランスフォーム(変革)を実現するかが重要だと考えています。

### 「デジタル」と「リアル」の融合・一体化を実現

りそなグループでは、2018年に個人のお客さま向けに「りそなグループアプリ」を展開して以来、スマホアプリを軸にデジタルチャネルを拡充してきました。お客さま目線でUI/UXを重視した設計とし、継続的な改善を続けることにより、同アプリはお客さまに最も利用いただけるチャネルとなっています。また個人のお客さまだけでなく、中小企業のお客さまもより簡単・便利なお取引を求める動きが出てきていると感じており、法人領域においてもデジタルチャネルの拡充にチャレンジしていきます。

一方、お客さまの状況に応じてフェイストゥフェイスで親身になって寄り添えることがりそなの一番の強みです。それを地域のなかで実現できることが、「りそならしさ」といえます。ここをしっかりと磨き上げていくことも必要です。

個人においても法人においても、時と場合、ニーズや用途・目的によってチャネルを使い分けられることが必要です。「銀行都合で特定のチャネルに誘導する」という発想

## 外部との共創でより良いサービスをより多くのお客さまへ提供

はもはや時代遅れです。デジタルでもリアルでも、そのお客さまが選んだチャネルでしっかりと対応できる体制を整えることが欠かせません。

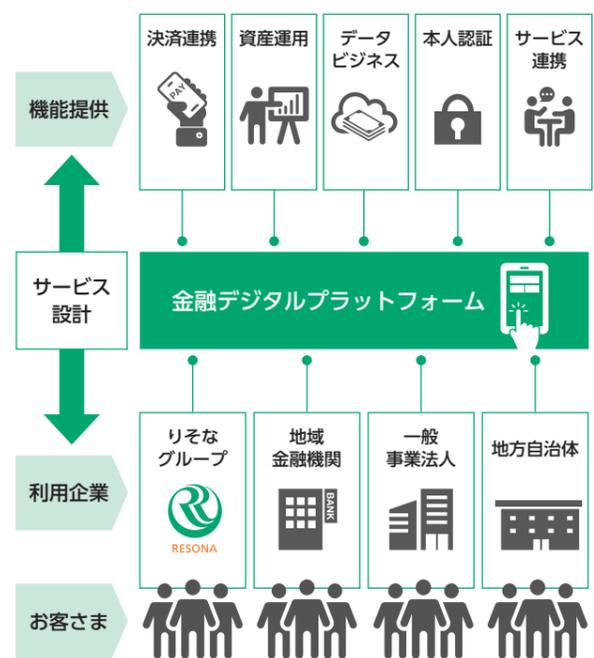
### 外部との共創でより良いサービスをより多くのお客さまへ提供

銀行が取り扱う「お金」は、あくまでサービスなどの対価を得る手段であり、お客さまがお金を使う目的・ニーズを捉えていかなければ銀行は取り残されてしまう、という強い危機感を持っています。

そのため従来の枠組みにとらわれず、様々な企業にご利用いただけるオープンな「金融デジタルプラットフォーム」を構築し、外部との共創を目指します。

自前主義に縛られることなく、非金融のプレイヤーともアライアンスを組むことで、個人のお客さまの生活や中小企業のお客さまの経営に寄り添ったサービスを拡充していきたいと考えています。

また地域金融機関との連携についても、全国の皆さまに業界全体で優れたサービスをお届けしたいとの想いが根底にあります。地域金融機関の皆さまと対等なパートナーシップを広げていくことで、より良いサービスをより早く、より効率的にお届けすることができ、それが業界の競争力向上につながっていくと考えています。



## りそなのDXへの取り組み CIO / CPROメッセージ



りそなホールディングス  
取締役兼執行役員  
兼グループCIO  
兼グループCPRO  
野口 幹夫

CIO: Chief Information Officer  
CPRO: Chief Process Reengineering Officer

リテールビジネスに内在する高コスト性は、りそなグループの重要な経営課題の一つであり、DXを通じて抜本的な業務プロセスの解体・再構築を進めることが必要だと考えています。

### DXによる「お客さま体験」の高度化と従来型手続きからの脱却

店頭においては、「紙・印鑑取引」や「現金取引」など人手を介する取引が未だに残っていますが、さらにDXを進め、従来型手続きから脱却し、店頭とデジタルチャネルでの横断的なお客さま体験の提供・利便性の向上を図ります。

また、どの支店に行っても手続きが簡単に完結できるよう、業務プロセスのシンプル化・スリム化を進めるとともに、「りそなグループタブレット」や「テレビ窓口」などのさらなる活用により、ペーパーレス・キャッシュレス取引を推進していきます。

一方、「オールりそな」での取り組みも加速し、グループの舞台裏を一つにするとともに、業務プロセスの再構築を図り、店頭でお客さまと向き合い、お客さまのために行動する時間を極大化していきます。

### テクノロジーの進化を見据えたレガシーからオープンなシステム構造への転換

システム構造改革 『りそなNEXT』では、システムの「汎用化」「オープン化」「スリム化」の3つを推進しています。

今年度からの中期経営計画で、2nd Stageに入りました。

「汎用化」は、店頭業務のDX化を目的とした金融専用端末からの脱却です。高価かつプロでなければ使えない銀行窓口端末を、ローコードツールにより汎用的なPCで業務ができるように開発し、70%程度の置き換えが進みました。

「オープン化」「スリム化」は、グループ内の銀行のみの利用を前提としない、外部との協業・連携のしやすさとシンプルさをあわせ持つシステム基盤の構築です。システム断捨離、ローコード開発、アジャイル体制拡充により、業務プロセスの解体・再構築との連動、また、みなと銀行の事務システム統合による事務のグループ統一を実現します。

### 攻めと守りのITガバナンスの進化

攻めのITガバナンスとして、『りそなNext』など重要施策の実現に向けたIT戦略を策定し、開発要員やコスト、スケジュールをコントロールしています。また、AIなどの新技術の積極活用、リモートワークなども推進しています。

戦略企画・実行のための最適な人員配置に向け、ビジネス部門のITスキル強化やIT人材確保・適切配置を実施しています。また全社員のIT・DXスキル強化策とモチベーション向上策に取り組んでいます。

一方、サイバー攻撃が全世界的に激化・高度化しており、情報セキュリティ対策などリスクガバナンスの高度化が必要です。サイバーセキュリティ対策やAML/CFT、経済安全保障推進法に適切に対応し、グループのITガバナンスを強化していきます。

