

# りそなDX戦略



## CDIO | MESSAGE |

CDIO : Chief Digital Innovation Officer

### DXを通じた 新たな価値提供

りそなホールディングス  
執行役  
兼グループCDIO  
**持田 一樹**

私たちは、デジタルは手段であって目的ではないという前提のもと、デジタルを活用した変革（トランセフォーメーション）を通じ、お客さまのみならず、すべてのステークホルダーに新たな価値を提供することが重要だと考えています。DXには様々な定義がありますが、りそなグループでは、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」と「リアル」の一体化を すべてのお客さまへ

2018年に個人のお客さま向けに「りそなグループアプリ」を開発して以来、日々改善を続けることにより、同アプリは個人のお客さまに最もご利用いただけるチャネルとなっています。また、中小企業のお客さまにより簡単・便利にお取引いただくため、2023年に法人のお客さま向けに、りそなグループアプリのノウハウを注ぎ込んだ「りそなグループアプリ for ビジネス」の提供を開始しました。今後もさらなるデジタルチャネルの拡充に挑戦し続けていきます。

一方、りそなグループには国内最大級の地域に根ざした有人店舗網があります。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寄り添えることがりそな一番の強みであり、この部分をしっかりと磨き上げていくことも大切です。

個人のお客さまも法人のお客さまも、日常はデジタルでつながりつつも特別な瞬間は対面で相談いただくなど、時と場合、ニーズや用途・目的に応じて、チャネルをお客さまが選択し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お客さまを誘導する」という従来の発想から、お客さまの要望にしっかりと対応できる体制を、生成AIなどのデジタル技術も活用しながら整えていきます。

#### 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

VUCAの時代といわれるよう、テクノロジーの進化や新たなコミュニケーションツールの普及など、社会は大きく変化しており、それに伴いお客さまが必要とするサービスも日々変化しています。

お客さまのニーズに応えるため、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法人のお客さまの経営に寄り添ったサービスを拡充していくことを考え、様々な企業にご参加・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」を構築しました。

また、地域金融機関との連携も6グループ7行と着実に拡大しています。これは業界全体で全国の皆さまに優れたサービスをお届けしたいとの想いが表れたものだと思っています。地域金融機関の皆さまとの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。

