



CIO/CPRO | MESSAGE |

CIO : Chief Information Officer

CPRO : Chief Process Reengineering Officer

りそなの持続的成長に向け 構造改革を加速

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

野口 幹夫

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により、リテールビジネスに内在する高コスト性を解消していくことが、りそなグループの重要な経営課題の一つである、と考えています。

DXによる従来型手続きからの脱却と

「お客さま体験価値」の向上

店頭では「紙・印鑑取引」や「現金取引」など人手を介する手続きがいまだに残っていますが、AIのさらなる活用・DX化により、業務プロセスの解体・再構築を進めていきます。

また、どの支店に行っても簡単に手続きが完結できるよう、「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・キャッシュレス化を推進します。そして、従来店頭でしかできなかった手続きについて、インターネットを活用しデジタル完結を進めます。

これらの取り組みにより店頭を事務の場からソリューション提供の場へ変革し、店頭とデジタルチャネルが一体化した「お客さま体験価値」の向上に取り組んでいきます。

加えて、2025年1月に実施予定の「みなと銀行事務・システム統合」により、グループ事務の舞台裏を一つにする「ワンプラットフォーム化」を進め、経営戦略を支える業務効率化・プロセス改革を加速していきます。

知的資本(IT)への先行投資

システム構造改革「りそなNEXT」は、2023年度より2nd Stageに入りました。AIなど新技術への取り組みや「デジタルバンキング基盤」の拡大などを通じてお客さまサービス向上に資する戦略的投資を拡大していきます。

業務プロセスの解体・再構築と連動し、システム構造改革について継続的に取り組みます。データガバナンスについても重要課

題として取り組むとともに、AIなどデジタル技術を用いたシステム構築、社内DXを推進します。

攻めと守りのITガバナンスの進化

攻めのITとして、「りそなNEXT」では、「汎用化（金融専用端末からの脱却）」「オープンプラットフォーム化」「スリム化（システム断捨離）」の取り組みを軸に、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きます。

戦略企画・実行や内製化に向けた最適な人員配置として、ビジネス部門のITスキル強化やIT人材確保・適切配置、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きます。

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あり、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。

