

<テーマ別IR 説明資料>

りそなのDXへの取り組み

～デジタルバンキング戦略～

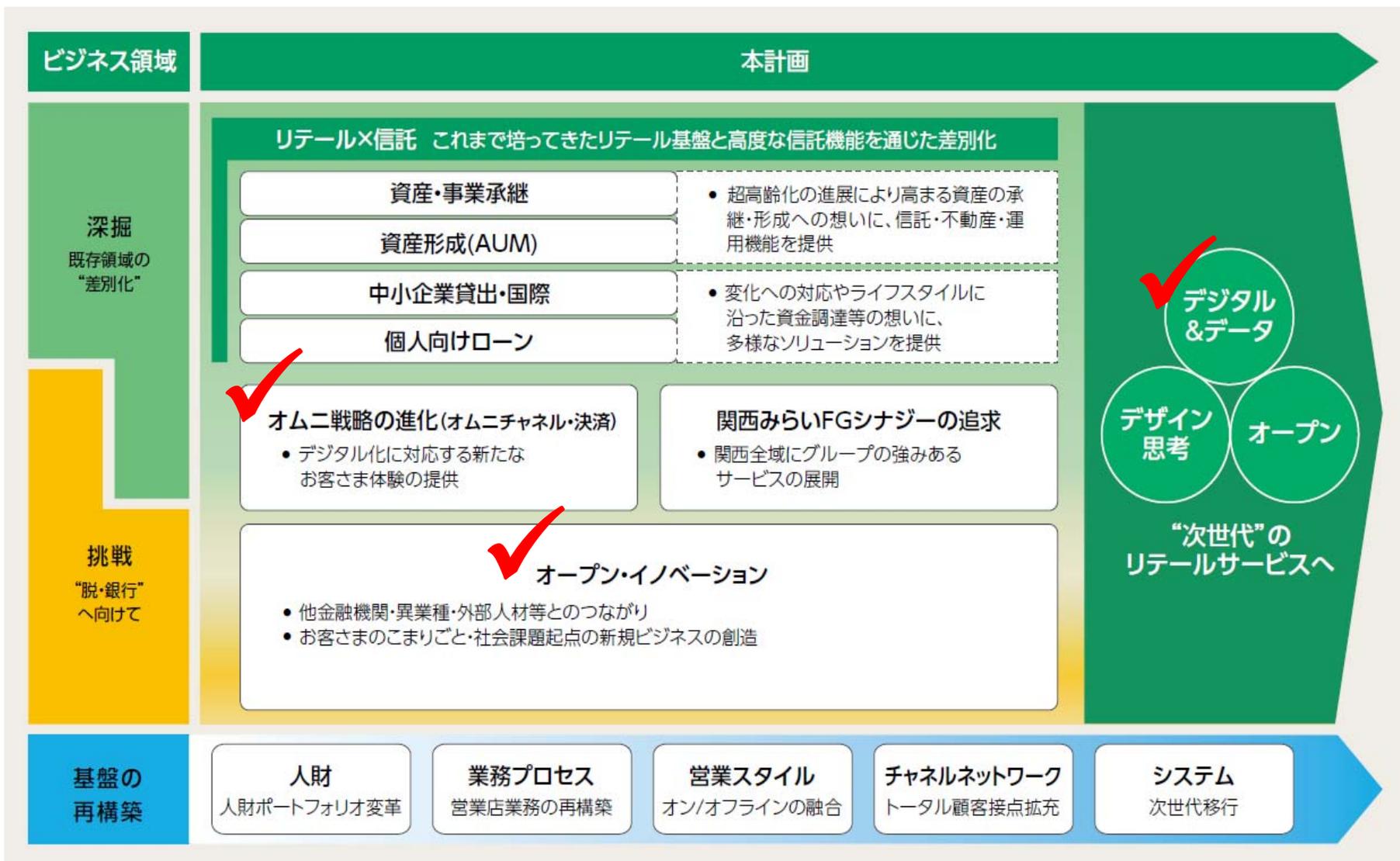
2021年3月17日



りそなホールディングス

オムニチャネル戦略部

中期経営計画<概要>



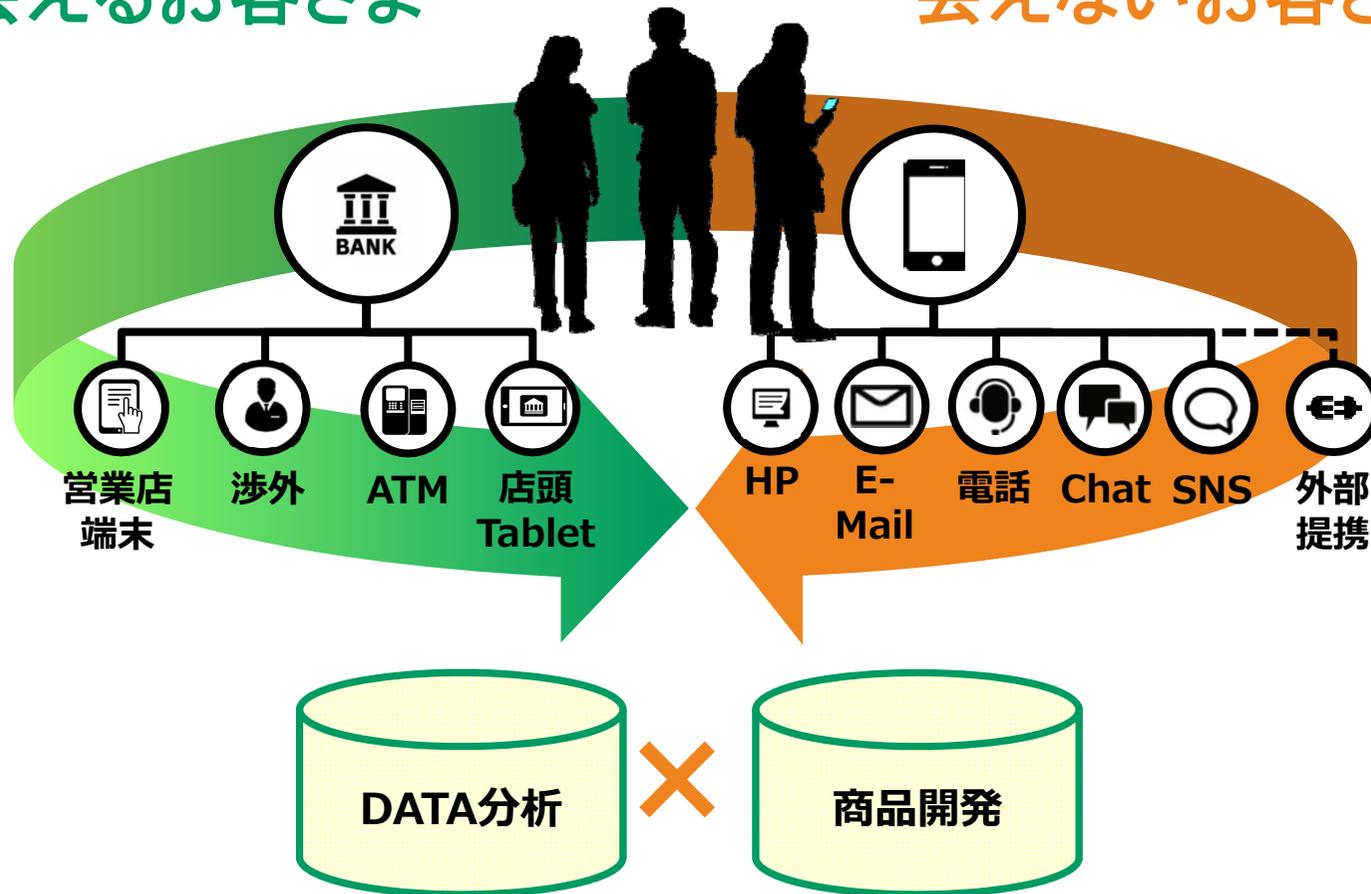
デジタルバンキング戦略の全体像

Physical Channel

会えるお客さま

Digital Channel

会えないお客さま

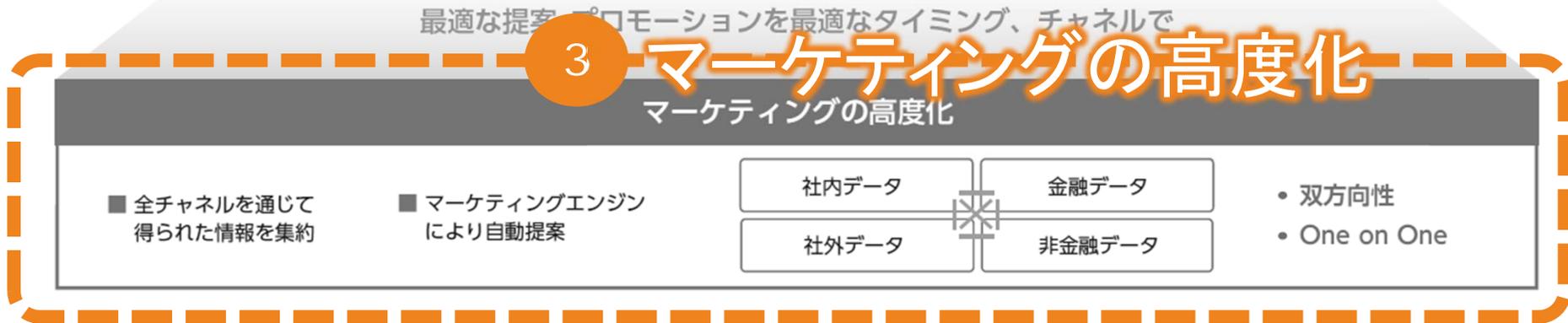
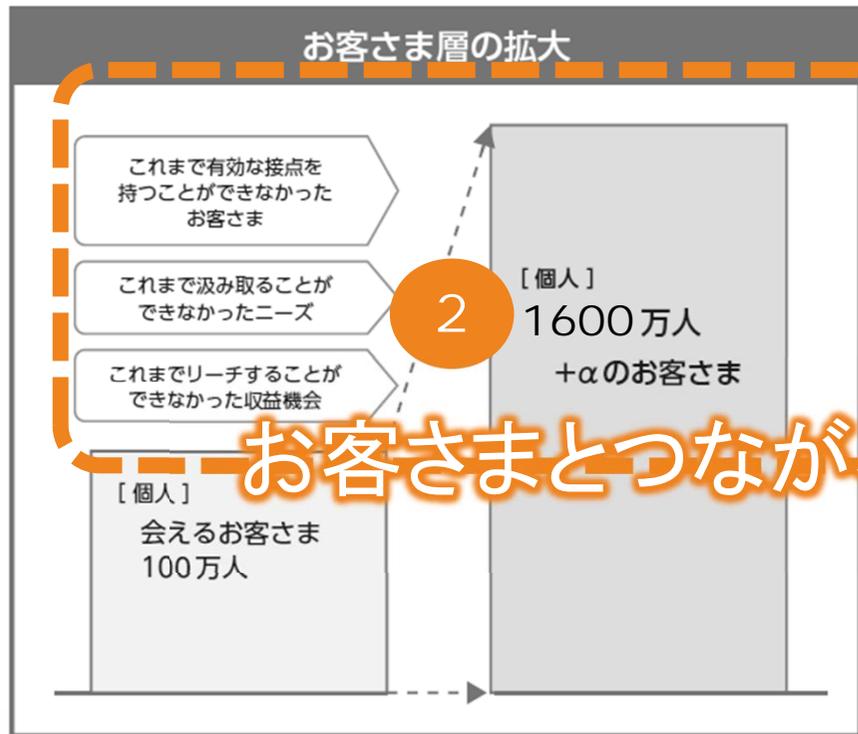
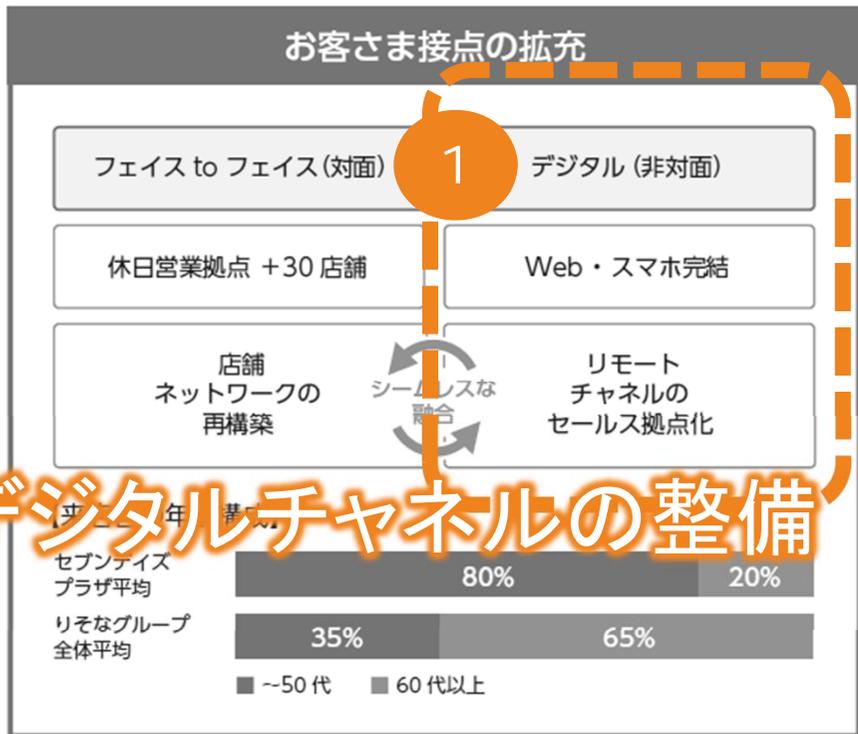


これまで、

- ① 有効な接点を持てなかったお客さま
- ② 汲み取ることができなかったニーズ
- ③ リーチすることができなかった収益機会

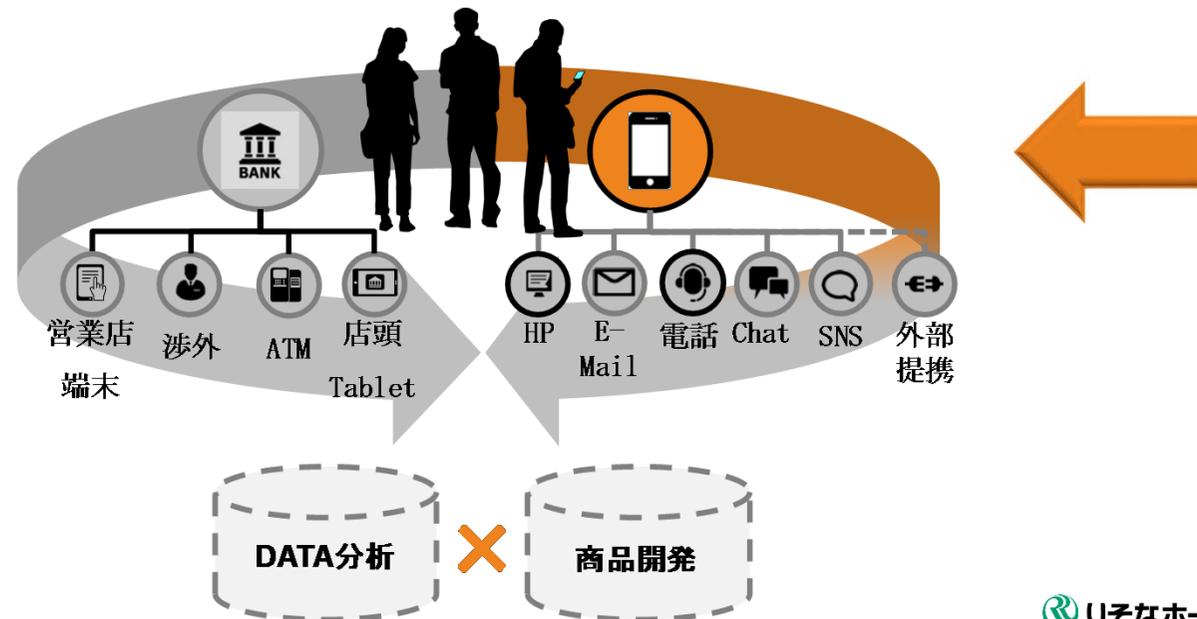
挑戦

お客さまが抱える悩みの解消を通じた
新たな顧客価値の創造



りそなグループのデジタルバンキング戦略

バンキングアプリを中核チャンネルに



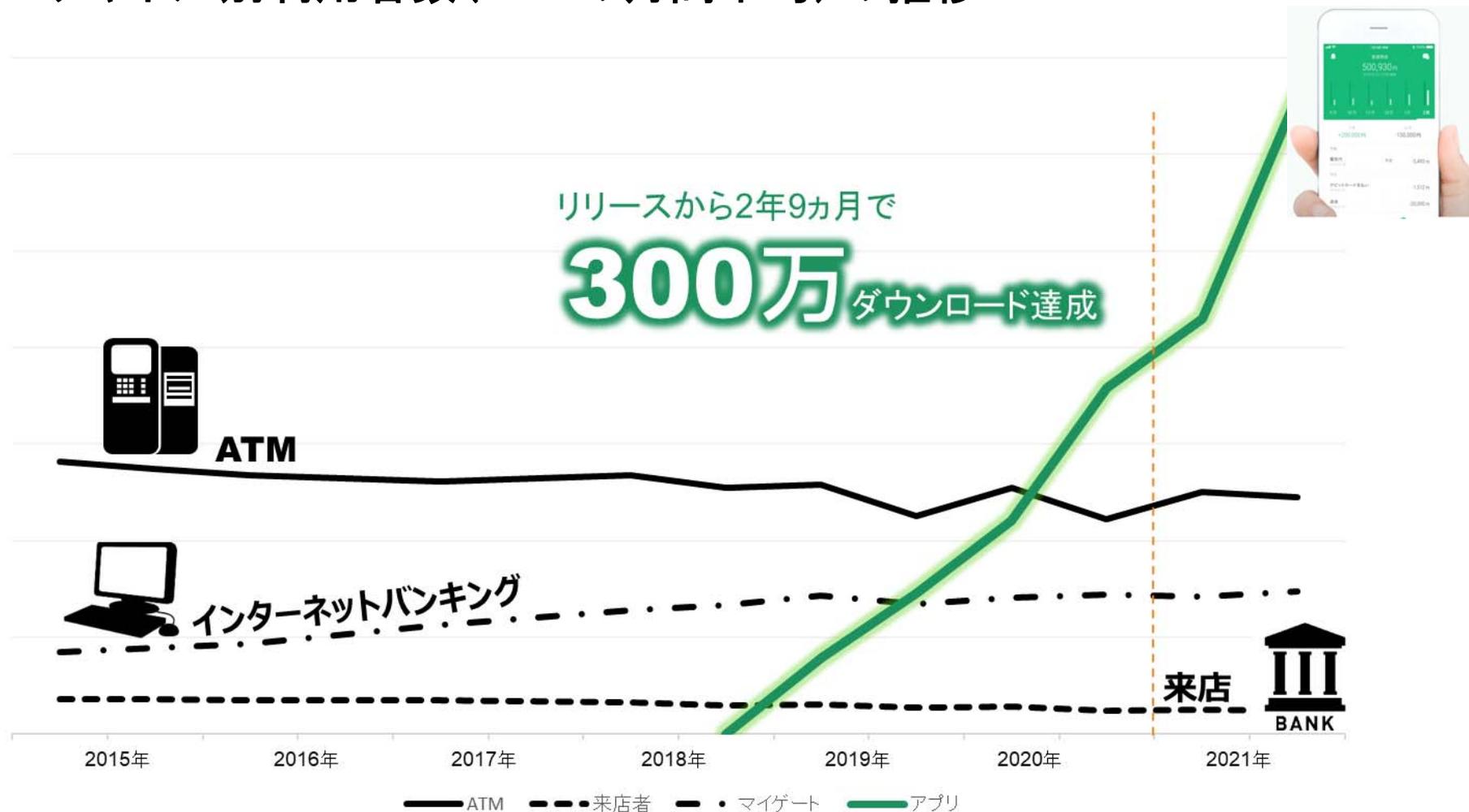
お客さまへの多様な選択肢のご提供と新たな価値創造を目指す

- スマホ アプリが銀行になる
- 「いつでも」「どこでも」「簡単・便利」
- 「気づき」「発見」など 新しい価値提案

新しいチャネルとして確実に成長

■チャネル別利用者数(DAUの月間平均)の推移

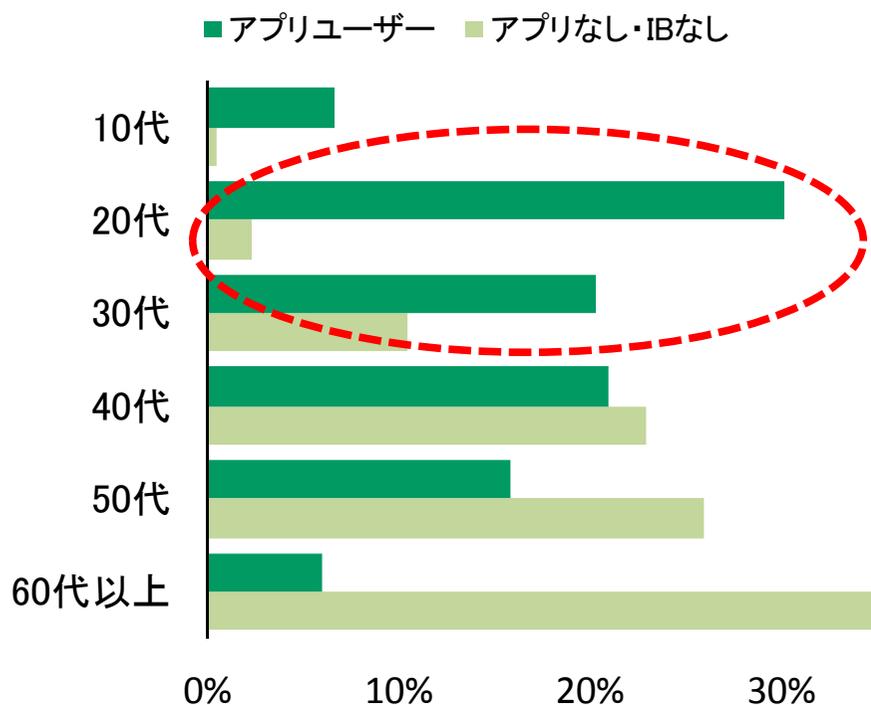
グループアプリ



■ 新たなお客さま層との接点を確保

■ 継続的なお客さま接点の確保

【ユーザー年齢分布】



継続利用率(月間)

約 **80%**

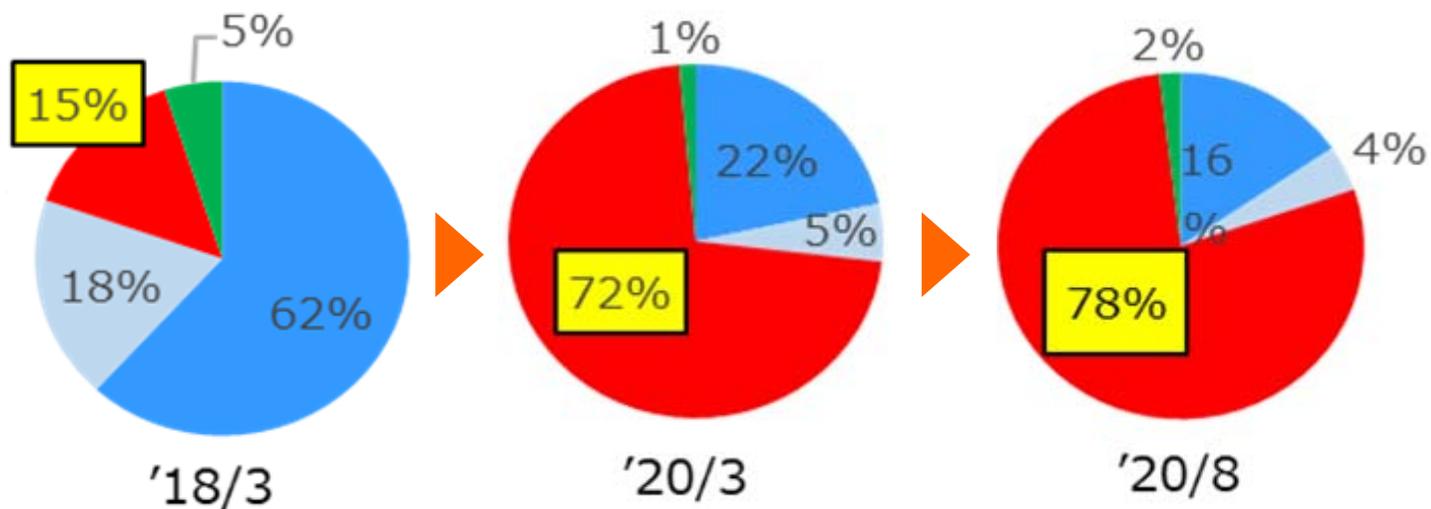
平均アクセス回数(月間)

15回 以上

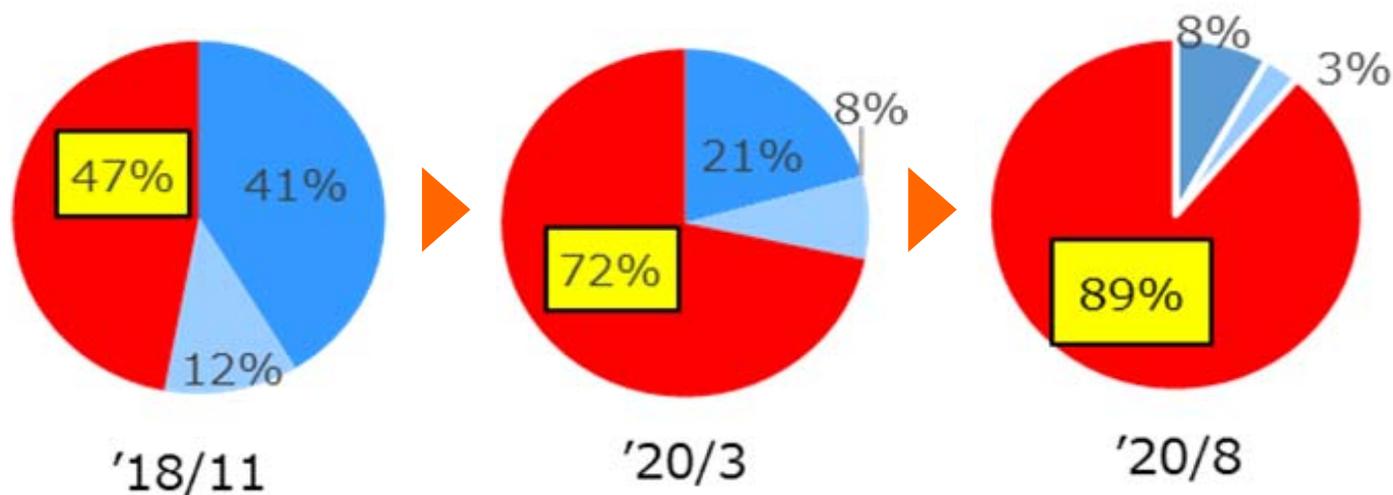
(2020年6月)

アプリを中心にデジタル化は加速

積立定期預金
(口座開設)



外貨預金
(口座開設)



100⁺
アップデート回数

780⁺
改善項目数

4.6
App Store 評価



■優れたデザイン、シンプルな操作性

 App Store  Google Play

4.6

4.3

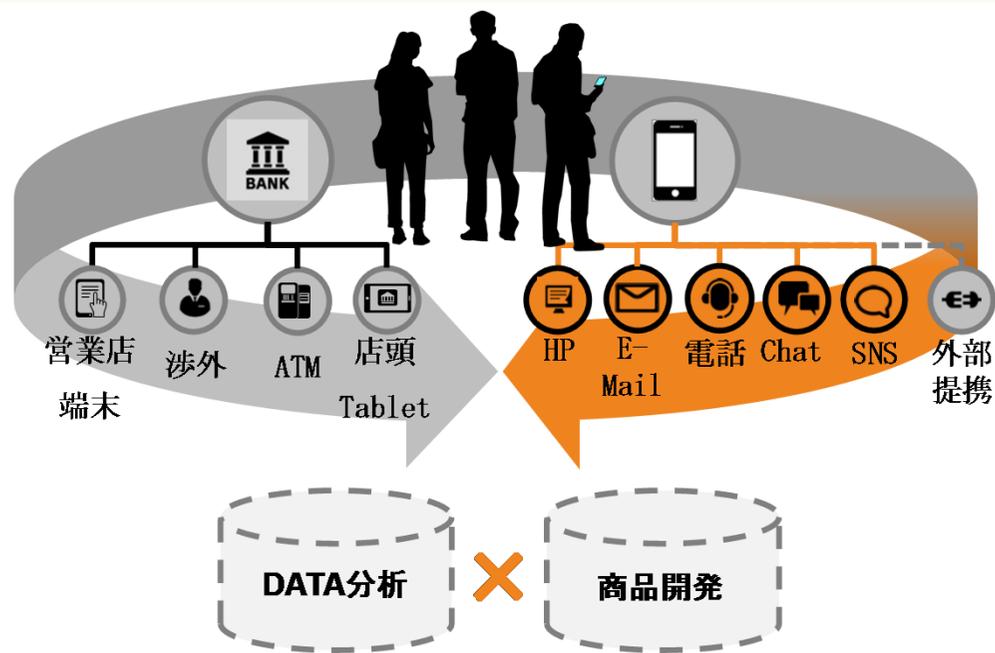
(※2020年12月現在)



意匠登録済
「銀行取引機能付き電子計算機」
(登録第1646172号 登録日令和元年11月1日)

りそなグループのデジタルバンキング戦略

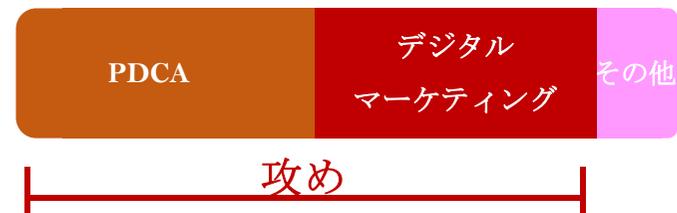
アプリ以外のデジタルチャンネル



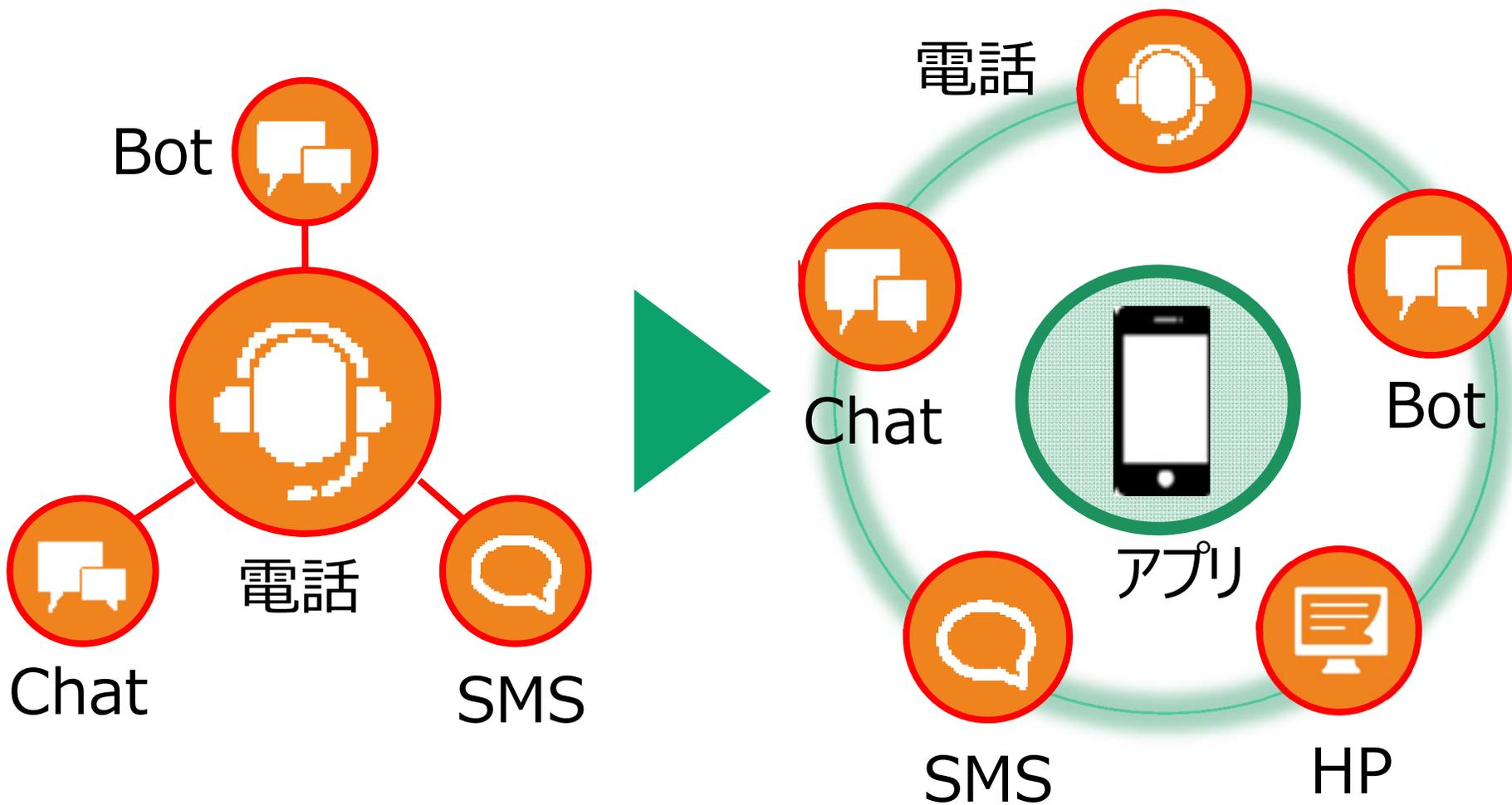
従来の「掲示板」的役割から「戦略チャンネル」へ



WEBサイト改善を行う開発拠点 (*R&T COLLABORATION STUDIO*)

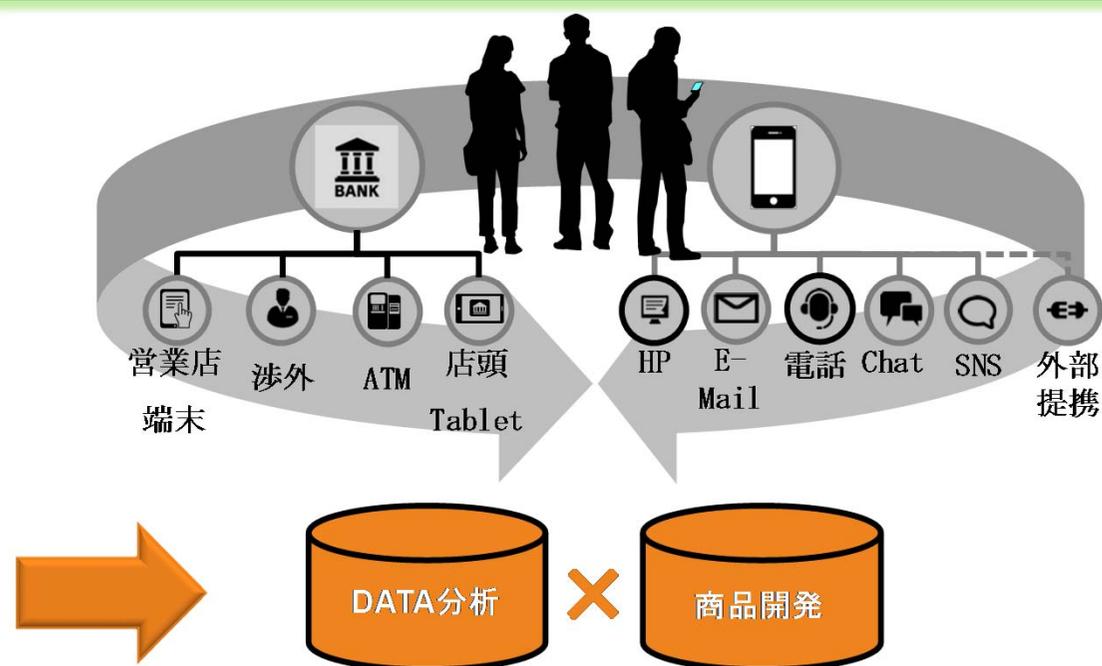


従来の「電話」中心から「デジタル×電話」へ

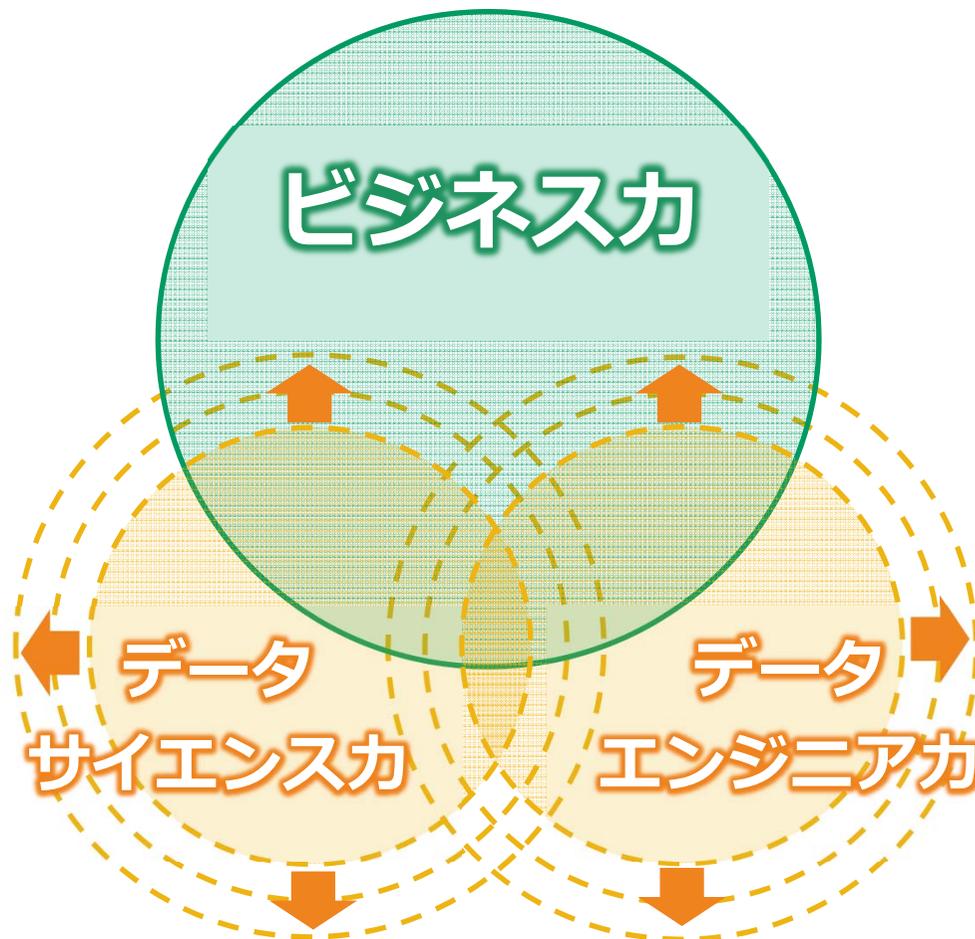


りそなグループのデジタルバンキング戦略

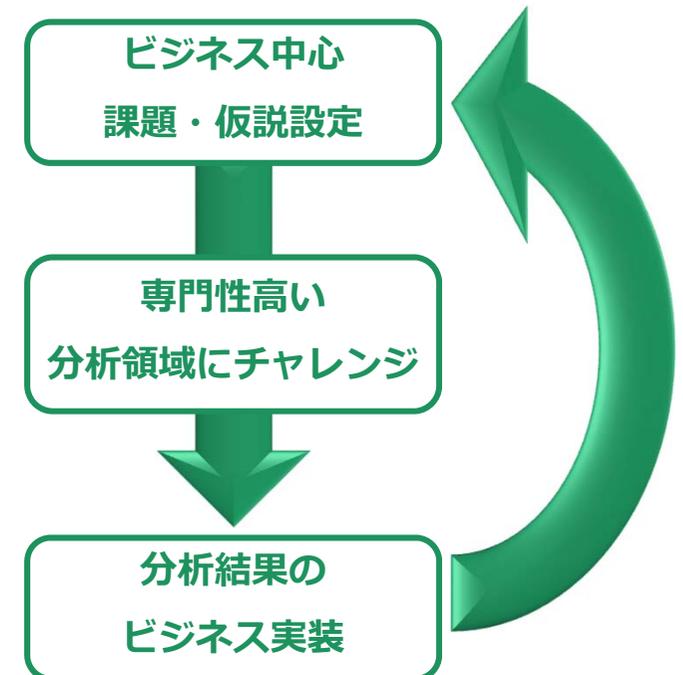
データ×マーケティング



ビジネス、データ、分析力を融合し、データを起点とした新たなビジネスチャンスの創出に挑戦



データサイエンス室を設置
(2019年4月)



リアル × ネット

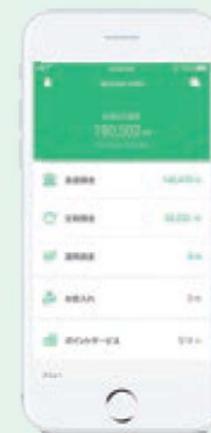
有人店舗数

833 店



りそなグループアプリ
ダウンロード数

約 310 万



オムニチャネルの実現



リそなグループ

×

- ✓ 地域金融機関
- ✓ 自治体
- ✓ 一般事業法人
(情報・交通・小売・物流・製造等)
- ✓ フィンテック企業
- ✓ スタートアップ
- ✓ IT・BPO企業 …等

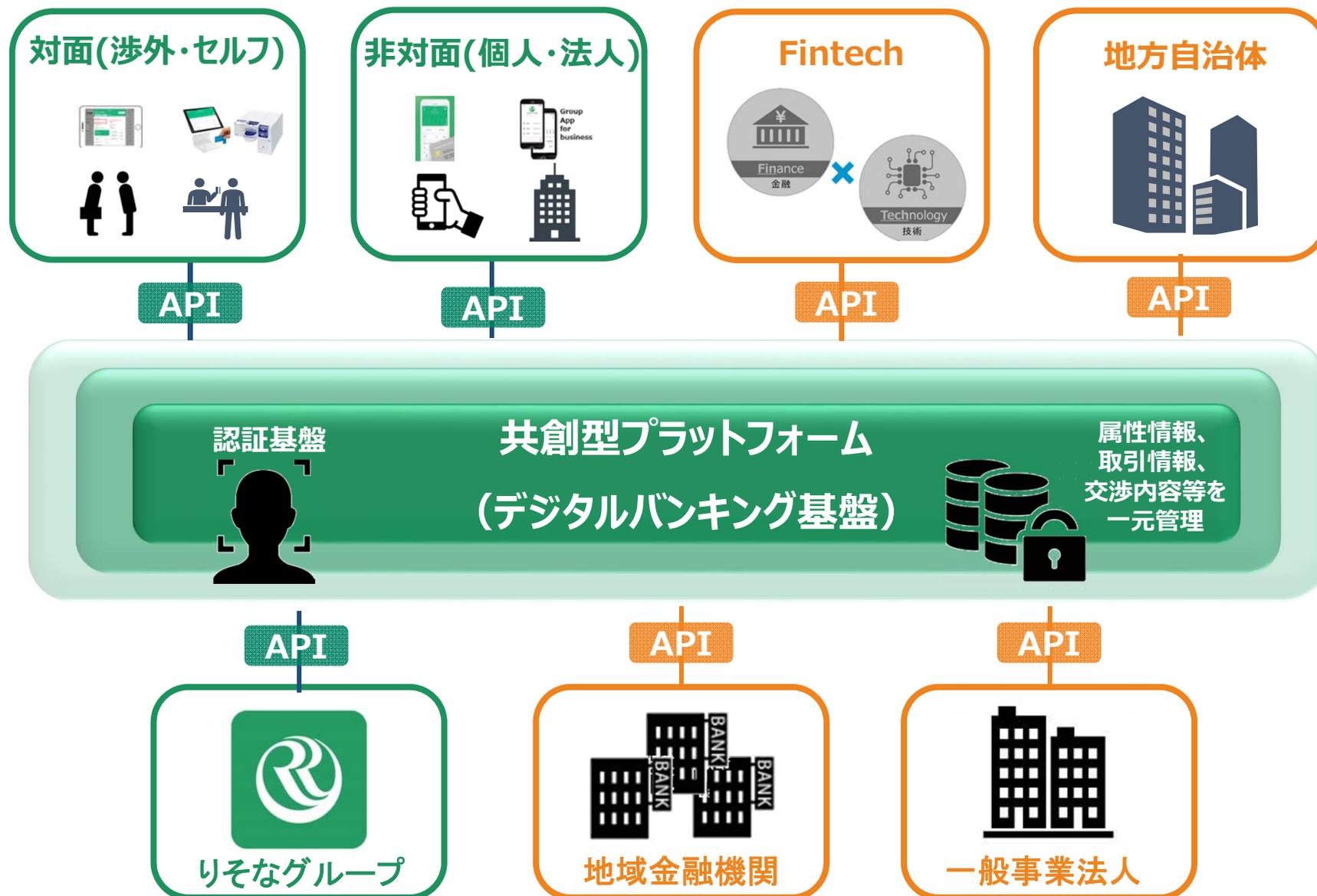
オープンイノベーション

お客さま基盤
の拡充

サービス・機能
の拡充

新規ビジネス
の創出

デジタルバンキング戦略を支える仕組み



(ご参考) ニュースリリース

News Release

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Future* RESONA GROUP

2020年6月25日

各位

株式会社 りそなホールディングス

めぶきフィナンシャルグループとのデジタル分野における戦略的業務提携の締結について

株式会社りそなホールディングス（社長 南 昌宏、以下「りそなHD」）と株式会社めぶきフィナンシャルグループ（社長 笹島 律夫、以下「めぶきFG」）は本日、デジタル分野における戦略的業務提携（以下、「本業務提携」）を締結しました。

本業務提携の内容

りそなHDとめぶきFGは、2020年2月17日からデジタル分野における共同研究を実施してまいりましたが、このたび、両社はめぶきFG傘下の常陽銀行および足利銀行が2020年度中を目途にりそなHDのバンキングアプリを導入することについて合意しました。

今後もデジタル分野において、チャンネルの区分のない高品質なサービスや新たな顧客体験の実現に向けた取り組みを協働して行っていく、共同研究会の発展形として本業務提携を締結しました。

① バンキングアプリの強化および営業プロセス・店頭業務改革の追求

両社のバンキングアプリの継続的な改善および店頭セルフ端末[※]によるバンキングアプリ機能の店頭展開を通じて、店舗とバンキングアプリのどちらを選んでも、一貫したサービスが受けられる新たな顧客体験の提供を目指します。また、業務プロセスの見直しを通じて、店舗を事務中心の場からコンサルティングの場へ変えることで、新たな店頭スタイルを確立します。

※定期預金や振込等のお取引をお客さまご自身で操作する端末

② デジタル分野の連携および人材交流を通じたノウハウの共有・向上

店舗やバンキングアプリなどのチャンネル間のデータ連携等を通じて得たデジタルマーケティングやデータ分析、データビジネスに関する知見を共有するとともに、人材交流を通じてノウハウの向上に努めます。

③ 他の金融機関・異業種等との連携・協業を通じたオープン・プラットフォームの展開

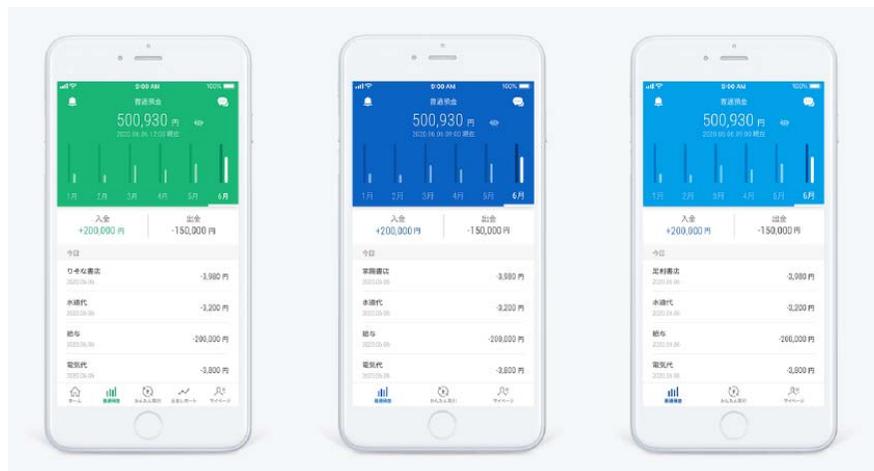
両社の提携にとどまらず、他の金融機関やフィンテック企業等との協業を広げ、デジタル化によるお客さまの利便性向上と地域経済への貢献を目指します。

【これまでの経緯と今後の展開】

2020年2月	めぶきFGとの共同研究会開始
2020年6月	常陽銀行、足利銀行へのバンキングアプリ導入決定（基本合意） めぶきFGとのデジタル分野における戦略的業務提携締結
2020年度中（予定）	常陽銀行及び足利銀行におけるバンキングアプリ提供開始

以上

- バンキングアプリの強化および営業プロセス・店頭業務改革の追求
- デジタル分野の連携および人材交流を通じたノウハウの共有・向上
- 他の金融機関・異業種等との連携・協業を通じたオープン・プラットフォームの展開



2020年8月26日

各位

株式会社りそなホールディングス

「デジタルトランスフォーメーション銘柄(DX銘柄)2020」の選定について

株式会社りそなホールディングス(社長 南 昌宏)は本日、経済産業省と東京証券取引所による「デジタルトランスフォーメーション®銘柄(DX銘柄)2020」に選定されました。



「デジタルトランスフォーメーション銘柄(DX銘柄)」とは、経済産業省が東京証券取引所と共同で、デジタルトランスフォーメーション(DX)に積極的に取り組む上場企業を選定し、投資家にとって魅力のある企業として紹介しているものです。今回、国内上場企業約3,700社から35社がDX銘柄に選定され、当社は銀行業として唯一の選定となりました。

「DX銘柄2020」ホームページ
https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/investment/keiei_meigara/keiei_meigara.html

【主なDXの取り組み】

【新たな個人向けビジネスモデル】

りそなグループアプリは、銀行を持ち歩いているような体験と使いやすさを徹底的に追求し、お客さまにわかりやすいデザインを実現しました。「銀行のアプリは使いにくい」というイメージを払拭すると同時に、これまで接点を持てなかったお客さまに対するコミュニケーションの起点としての役割を担い、新たなビジネスモデルの構築を進めています。



(りそなグループアプリ)

【セミセルフ端末を軸とした店頭業務改革】

お客さまの利便性向上とローコスト運営の両立を実現するためにセミセルフ端末「クイックナビ」を導入しています。社員端末とATM等を連携させることで、キャッシュカードがあれば伝票レス・印鑑レスでお取引いただける店頭体制を構築しています。こうした店頭業務改革により、窓口の「17時まで営業」を実現しています。



(クイックナビ)

りそなグループは、2020年4月にスタートした中期経営計画において、「デジタル&データ」「デザイン思考」「オープン」の3つのドライバーを通じたビジネスモデル・経営基盤の次世代化を掲げています。お客さまのこまごとの社会課題を起点に、従来の銀行の常識や枠組みにとらわれることなく、新しい発想、幅広いつながりが育む様々な共鳴を通じて、お客さまに新たな価値を提供していきます。

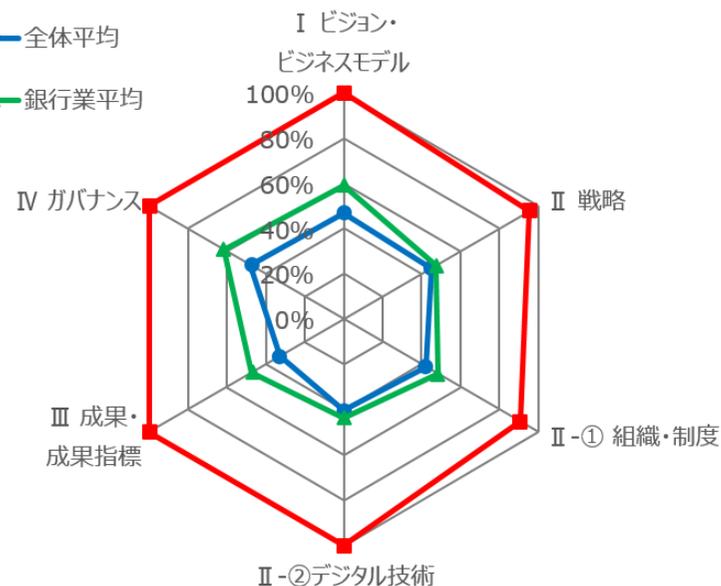
※ 企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、お客さまや社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

以上

■ 株式会社りそなホールディングス

● 全体平均

▲ 銀行業平均



DX銘柄2020
 Digital Transformation

出所: <https://safe.menlosecurity.com/docview/viewer/doc>

2020年10月 セルフプラザ新設

News Release

想いをつなぐ、未来を影に。 *Next Future* RESONA GROUP

2020年7月16日

各位

株式会社 埼玉りそな銀行

ところざわサクラタウン「りそなグループセルフプラザ」の新規開設について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 福岡 聡）は、11月6日（金）に「りそなグループセルフプラザ」を株式会社KADOKAWA（代表取締役社長 松原 真樹）が開発する日本最大級のポップカルチャーの発信拠点となる複合施設ところざわサクラタウンに開設いたします。

当社はこれまでグループ一体となって取り組んできたオムニチャネル戦略を進化させ、新たなチャネルによるお客さま体験の提供を目指すとともに、本プラザを情報発信拠点として地域の活性化・発展に貢献してまいります。

➤ 銀行での新しい取引スタイル、お客さまとの新しいコミュニケーションの場をご提供します

店頭セルフ端末^{※1}（タブレット）・グループアプリを通じたお客さまとのコミュニケーションの場を設けます。窓口を通じて提供していたこれまでの取引スタイルを刷新し、お客さまに気軽に便利にご利用いただける新しい空間を提供いたします。

➤ 簡単・シンプルな画面操作でストレスなく取引が完了する新たな体験をご提供します

本プラザに設置する店頭セルフ端末^{※1}（タブレット）では、振込・残高照会やクラブポイント交換・住所変更などの手続きが簡単・シンプルに完了する体験を実感いただくことができます。また、同端末での手続きを通じて、「いつでも」「どこでも」待ち時間なしで銀行の手続きを完結でき同じ操作感でご利用いただける「りそなグループアプリ」とのシームレスな世界観を提供いたします。

※1 定期預金や振込等のお取引をお客さまご自身でも操作することができる端末

【りそなグループセルフプラザの概要】

名称 (正式名称)	ところざわサクラタウン りそなグループセルフプラザ (所沢支店 ところざわサクラタウン出張所)
ロゴ	 セルフプラザ Presented by Resona Group
住所	埼玉県所沢市東所沢和田3丁目31番地3 (ところざわサクラタウン内)
営業開始日	2020年11月6日(金)
営業日 営業時間	無人営業日 <ATMのみ> 平日 8:00~21:00 / 土日祝 9:00~21:00
	有人対応日 <週4~5日(土日祝を一部含む ^{※2})> 10:00~13:00、14:00~16:00
取扱業務	店頭セルフ端末によるセルフ取引全般 (プロモーションや情報発信、セルフ取引のご案内および体験サポート)

※2 年末年始・ゴールデンウィークは除きます。

以上

- 銀行での新しい取引スタイル、お客さまとの新しいコミュニケーションの場をご提供
- 簡単・シンプルな画面操作でストレスなく取引が完了する新たな体験をご提供



2020年10月 Resona Garage 開設

News Release

想いをつなぐ、未来を形に。 *Next Action* RESONA GROUP

2020年9月28日

各位

株式会社りそなホールディングス

オープン・イノベーション共創拠点「Resona Garage」の開設について

株式会社りそなホールディングス（社長 南 昌宏）は、中期経営計画で掲げているビジネスモデル・経営基盤の次世代化に向けた取り組みを加速させるため、オープン・イノベーション共創拠点「Resona Garage（りそなガレージ）」を本日開設しました。

▶ 銀行の枠組みを超えた新たな価値を共創する場 ～Resona Garage～

りそなグループは、デジタル化加速等による社会構造の変化に対応するため、従来から他社と連携して、アジャイル開発^{※1}やデザイン思考^{※2}を活用したDX推進^{※3}に取り組んでいます。Resona Garageを業種を超えた様々な企業や4月に設置したクロス・ファンクショナル・チーム^{※4}が集まる拠点とし、銀行の枠に留まらない新たな事業の共創や業務プロセス改革の実現を加速させます。

▶ 新たなワークスタイルの実現を通じて、柔軟かつ斬新な発想を創出します

価値観の多様化や新型コロナウイルス感染症の影響により、オフィスのあり方や働き方にも多様性が尊重される時代になっています。Resona Garageでは、固定電話の原則廃止や服装の自由化、壁がない大きなフロア内で自由な空間等を整え、新たなワークスタイルを実現します。

<エントランス>



<カフェ併設エリア>



<ミーティングエリア>



【Resona Garage の概要】

名 称	Resona Garage（りそなガレージ）
所在地	東京都江東区木場 1-5-26 深川ギャザリア S 棟
床面積	1270.6㎡

※1 大きな単位でシステムを区切らず、小単位での実装と開発により、開発期間を短縮する開発手法

※2 深くお客さまを理解し、ユーザーサイドの価値を重視するアプローチで新規ビジネス創出・業務プロセス変革に取り組む考え方

※3 デジタルトランスフォーメーションの略。企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用してお客さまや社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

※4 新規ビジネスの創出や既存ビジネスの深掘り、業務の再構築を行う組織横断的な専任チーム

以 上

- ▶ 銀行の枠組みを超えた新たな価値を共創する場 ～Resona Garage～
- ▶ 新たなワークスタイルの実現を通じて、柔軟かつ斬新な発想の創出に挑戦



2020年10月「問合せ窓口格付け」三つ星獲得

News Release

想いをつなぐ、未来を形に。 *New Action* RESONA GROUP

2020年10月14日

各位

株式会社りそな銀行

HDI格付けベンチマーク「問合せ窓口格付け」で最高評価となる「三つ星」の獲得について

りそなグループのりそな銀行（社長 岩永 省一）は、HDI-Japan[®]が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口格付け」2020年度調査において、このたび最高評価である「三つ星」を初めて獲得いたしました。

本調査はグループカスタマーセンターが主な評価対象になっており、当センターはグループ各社のコールセンター業務を担いお客さまからの電話等による問合せに対応しています。

※ HDIは1999年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。HDI-Japanは日本で初めてサポートサービスの認定資格制度を築き上げた団体。

今回の格付けに関するHDI-Japanの当社への評価は以下のとおりです。

評価内容（抜粋）

【問合せ窓口格付け】

- 担当者に直ぐにつながり、ばらつきも少なく、問合せの意図や背景を理解し、寄り添いのある回答をもらえ、短時間で多くの情報を得られる。
- 顧客の気持ちを受けとめた納得できる内容で、終話時にも確認があり、疑問が残ることなく解決して満足度が高い。

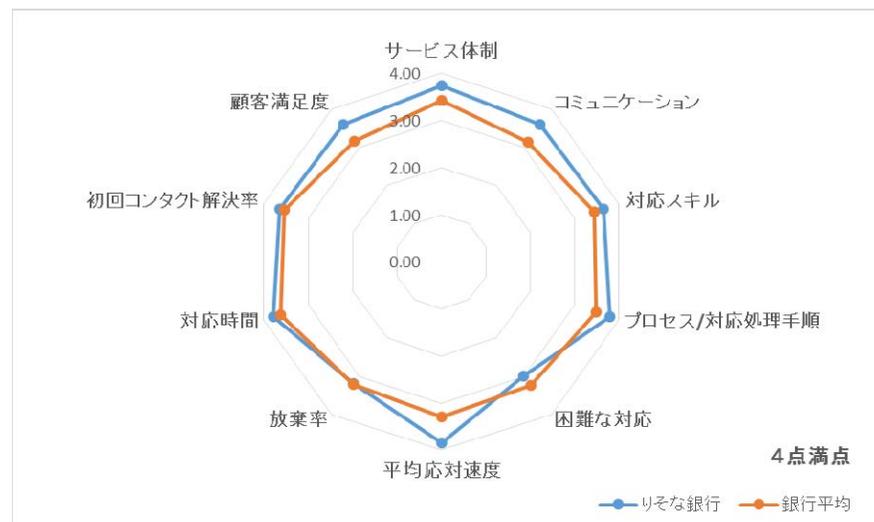
なお、調査結果の詳細は、HDI-Japanのプレスリリースをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_201007.asp

りそなグループは、引き続き「お客さまのこまりごと」「社会課題」を起点に、お客さまとの接点を重視し、新たな顧客体験の創造、新たなお客さまの価値の提供を目指してまいります。

以上

【問合せ窓口】三つ星



クオリティ評価結果3.56

クオリティ評価項目	サービス体制	コミュニケーション	対応スキル	プロセス/対応処理手順	困難な対応
スコア	3.75	3.60	3.65	3.80	3.00

パフォーマンス評価結果3.62

パフォーマンス評価項目	平均対応速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト解決率	顧客満足度
スコア	3.85	3.20	3.80	3.65	3.60

本資料中の、将来に関する記述(将来情報)は、次のような要因により重要な変動を受ける可能性があります。

具体的には、本邦における株価水準の変動、政府や中央銀行の方針、法令、実務慣行及び解釈に係る展開及び変更、新たな企業倒産の発生、日本および海外の経済環境の変動、並びにりそなグループのコントロールの及ばない要因などです。

本資料に記載された将来情報は、将来の業績その他の動向について保証するものではなく、また実際の結果と比べて違いが生じる可能性があることにご留意下さい。