

りそなグループのDXを支える IT分野の取り組み

2025年4月11日

株式会社りそなホールディングス

りそなグループの概要・中期経営計画

りそなグループのIT分野の取り組み

りそなグループのDXの取り組み



りそなグループの概要・中期経営計画



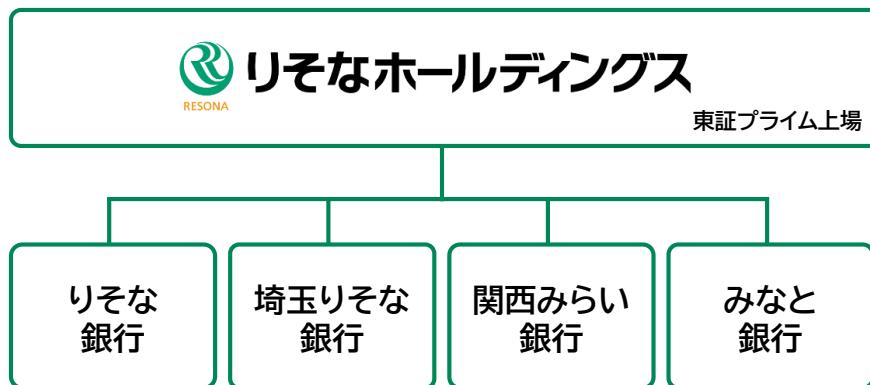
りそなグループのIT分野の取り組み



りそなグループのDXの取り組み

- 個人1,600万、法人50万のお客さま基盤とフルラインの信託機能を有する金融サービスグループ
- 首都圏・関西圏中心の広範なチャネルネットワーク

コーポレートストラクチャー



お客さま基盤と業容

【個人顧客数】

1,600万人

【預金】

62兆円

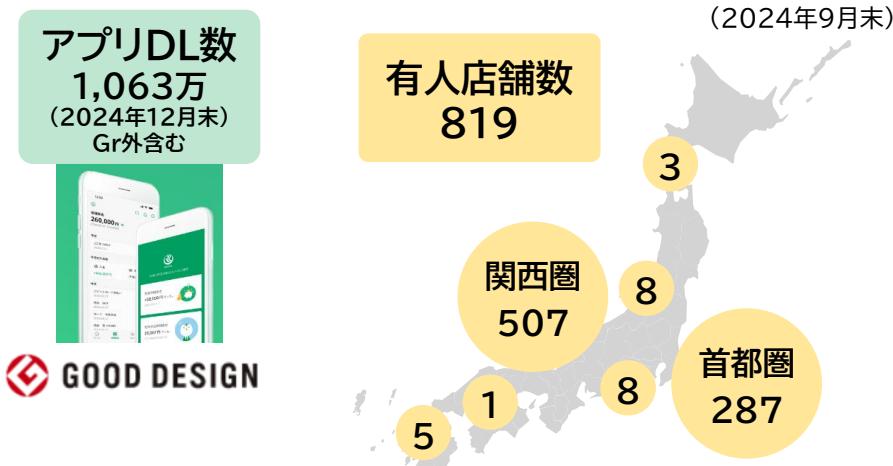
【法人顧客数】

50万社

【貸出金】

43兆円

ネットワーク



マーケットシェア*

(2024年3月末)

【預金】

4.2% 東京 4.6%

4.1% 神奈川 8.6%

46.4% 埼玉 43.7%

22.7% 大阪 24.2%

18.6% 兵庫 31.0%

16.9% 滋賀 19.4%

GDP 全国1位

同 4位

同 5位

同 2位

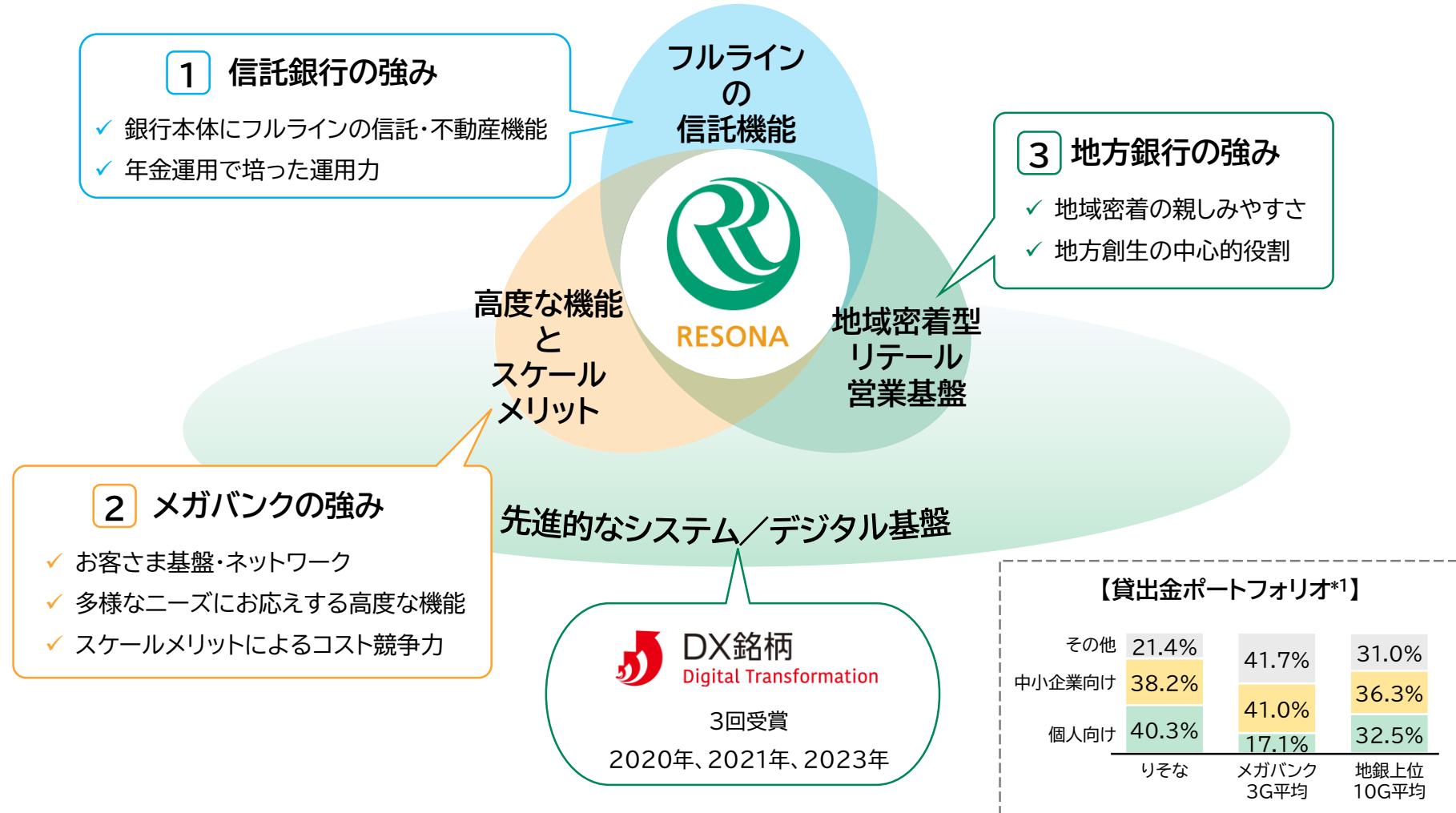
同 6位

@1人所得 全国8位

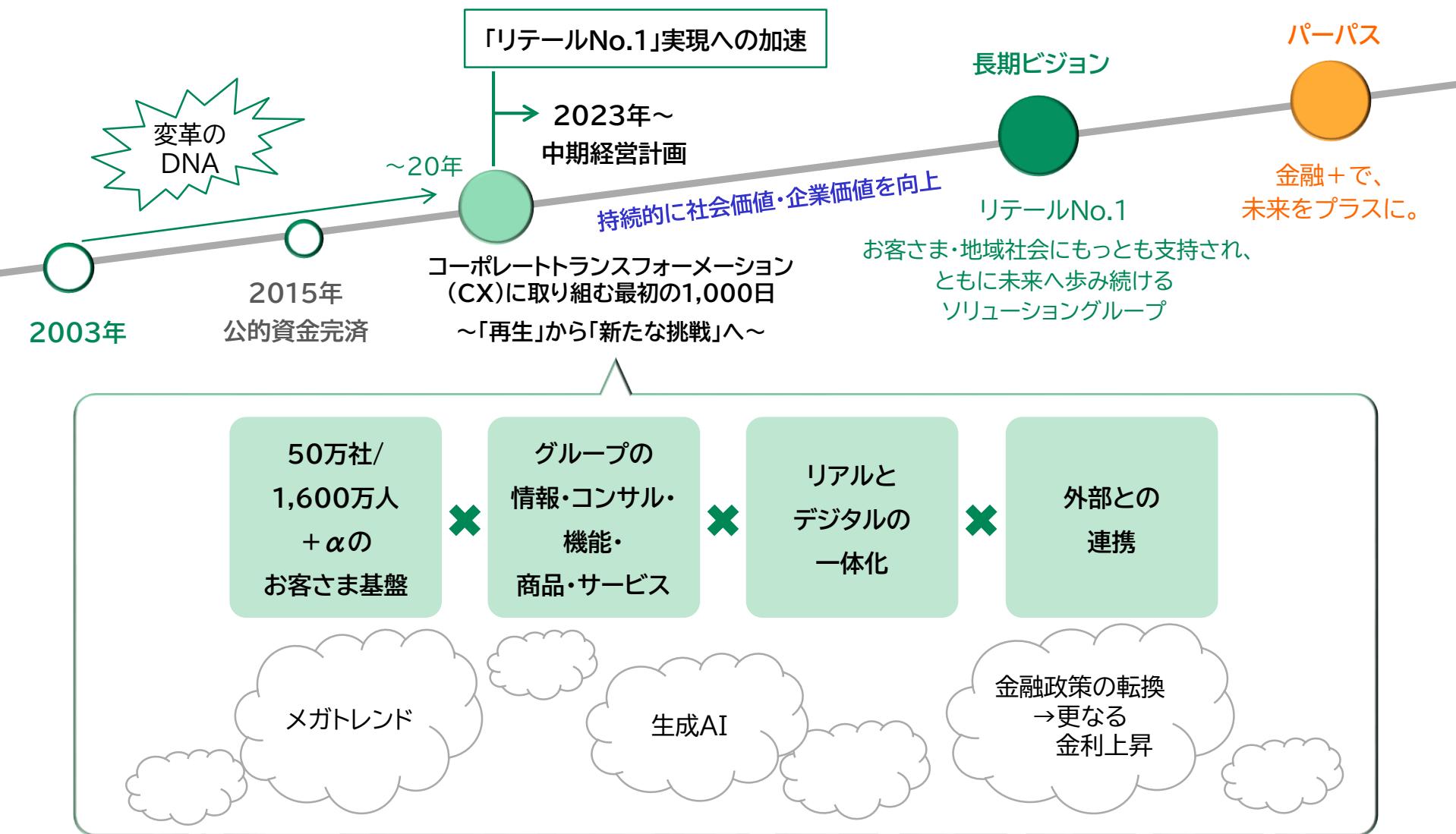
*1. グループ銀行合算、日本銀行「都道府県別預金・貸出金(国内銀行)」に占める割合

3つの「強み」をあわせ持つ独自のポジション

本邦最大の信託併営リテール商業銀行グループ



*1. 出所:各社決算資料(24/3)、りそな:グループ銀行合算(RB+SR+KMB+MB)、メガバンク3G:三菱UFJ+三菱UFJ信託、みずほ+みずほ信託、三井住友、地銀上位10G:連結総資産上位10地銀G(ふくおかFG、コンコルディアFG、めぶきFG、千葉、ほくほくFG、しづおかFG、八十二、九州FG、西日本FHD、北洋)



お客さまの喜びがりそなの喜び

「リテールNo.1」実現への加速：コーポレートトランスフォーメーション(CX)に取り組む最初の1,000日 ～「再生」から「新たな挑戦」へ～

◆ SX・DX等を見据えた「変化への適応」

価値創造力の強化

◆ グループの強みを活かしたビジネスの深掘りと 新たな価値の創造

深掘・挑戦

- ・コンサルティング力の質的・量的強化
- ・オールリソースの発揮(お客さま基盤・機能)
- ・テクノロジー・データの利活用
- ・「お客さま基盤」「経営資源」「機能」拡充
 - ✓ 金融デジタルプラットフォーム
 - ✓ インオーガニック投資

共創・拡大

<提供価値>

多様化・
高度化する
こまごと

事業・資産循環

促進

社会構造転換

<注力ビジネス>

- ・中小企業向け貸出
- ・事業承継・資産承継
- ・キャッシュレス・DX
- ・資産形成サポート
- ・企業年金
- ・住まい

◆ 収益・コスト構造改革のさらなる加速

経営基盤の次世代化

◆ グループ連結運営のさらなる強化と 一体的な基盤改革

ガバナンス

- ・グループガバナンスの強化
- ・リスクガバナンスの高度化
- ・お客さま本位の業務運営徹底

人的資本

- ・「価値創造」「Well-being」の実現
- ・3つの柱(エンゲージメント、プロフェッショナル、共創)の共鳴

知的資本

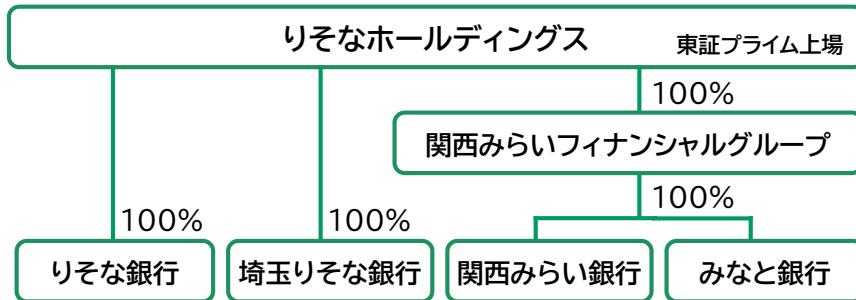
- ・業務プロセス：解体・再構築
- ・チャネル：リアル・デジタルの一体化
- ・システム：汎用化・オープン化・スリム化

資本の質的・量的拡充から本格活用フェーズへ

「オールりそな」の発揮 ⇒ グループ企業価値の向上

～ 2024/3月

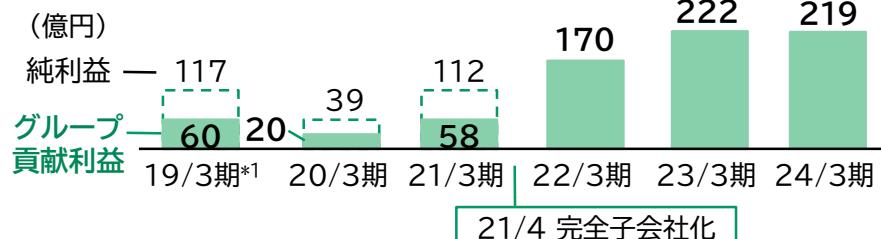
スピード感ある“合併後の統合(PMI)” 実現にKMFGが機能



■ KMFGが関西最大の地銀グループのスタートを主導

- グループ商品・サービスの展開 ⇒ トップラインシナジー発揮
- グループ事務統一、店頭インフラ改革 ⇒ コストシナジー発揮
 - KMBの事務・システム統合を1年半で完遂
 - BinB等でKMB・MBの拠点を再構築
- 人事交流の活性化、人財の融和促進

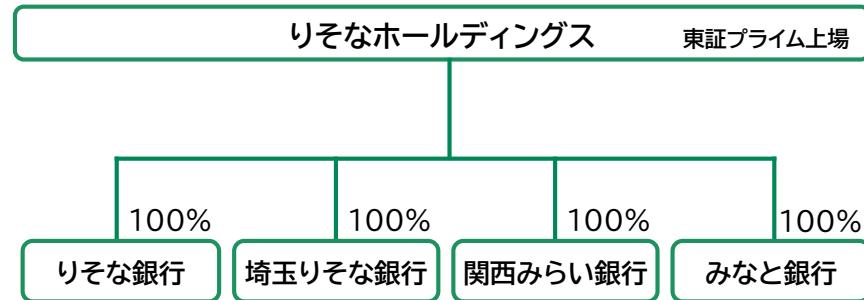
グループ貢献利益の拡大



*1. 負ののれん発生益を除くベース

2024/4月～

さらなる飛躍に向けた新たな組織体制



■ 「グループガバナンス」の強化

- グループ連結運営の高度化
- 意思決定のスピードアップ・シンプル化
- 各子銀行の実効性ある成長戦略の実現

■ 「ワンプラットフォーム・マルチリージョナル戦略」確立へ

- 地域・お客さま特性に
応じた価値提供
✓ 各銀行による個別戦略
- グループ共通の価値提供
✓ 不動産、年金、信託、アプリ、
DX、データ利活用 等
- グループ共通基盤
～圧倒的なコスト競争力～
✓ ガバナンス高度化/間接部門・システムの一体化 等



りそなグループの概要・中期経営計画



りそなグループのIT分野の取り組み



りそなグループのDXの取り組み

テクノロジーの進化を見据えた既存システムの縮小と次世代化への取り組み

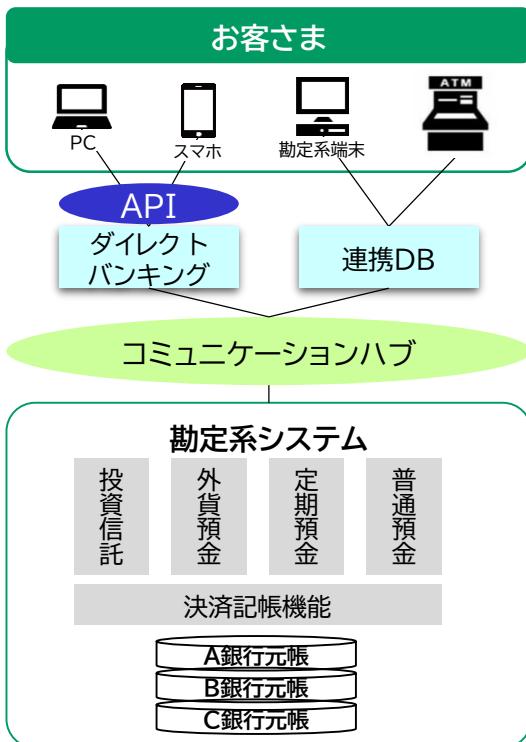
■ システム構造改革

- グループシステムコストの大幅な削減 ⇒ 戰略的投資の拡大
- API化等を通じた戦略実行スピード・柔軟性・可用性の大幅な向上

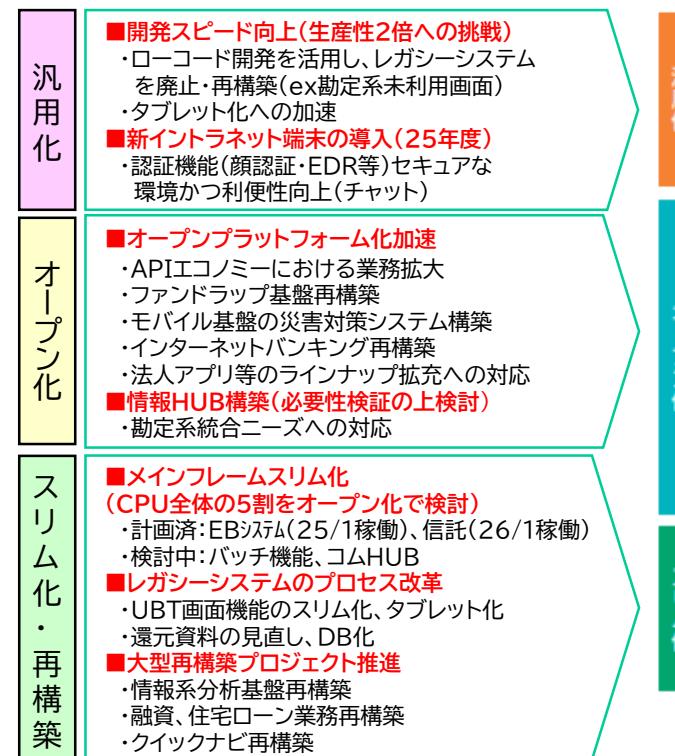
【システム関連コストのイメージ】



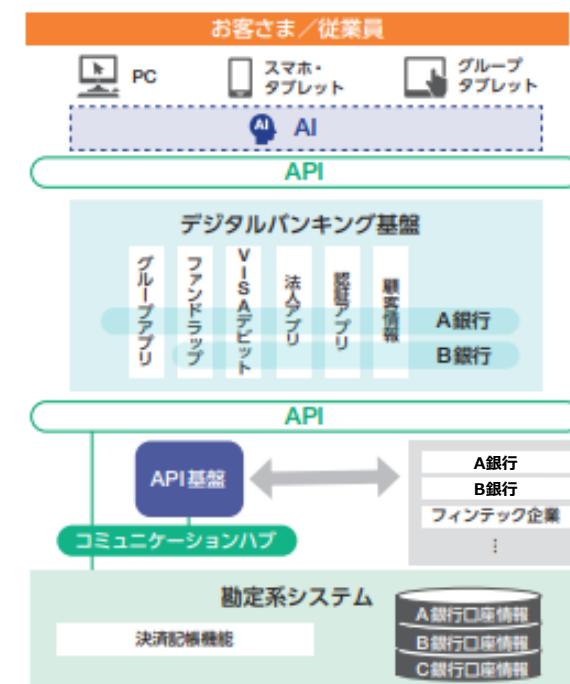
<2020年度～>



→ <現中計期間>



→ <将来の目指す姿>



2001年

2008年

2017年

2023年～

イベント

▼'03 りそな銀行・埼玉りそな設立
▼'05 りそな銀行システム統合

▼'08 近畿大阪事務システム更改
スマートフォン (iOS, Android) (2007～)
SNS (Facebook, Twitter他)

▼'18 グループアプリ
▼'19 関西みらい合併・統合
IoT、AI、ロボット、メタバース

▼'20 オープンプラットフォーム
地銀展開
▼'24HD/FG合併
りそなリース完全子会社
みなと事務システム統合

技術動向

ハブ&スポーク 論理分割(マルチバンク)

- ◆ 高い柔軟性と拡張性
- ◆ ビジネスロジックをAP層に
切り出し新サービスを早期
実現
- ◆ 銀行識別子追加により、
銀行を意識しないサービス・
取引の実現

オペレーション改革 情報系オープン化

- ◆ 連携DB、クイックナビ導入
17時まで営業
- ◆ 情報系MFオープン化
- ◆ 東西2メインセンタ化
- ◆ プライベートクラウド導入
- ◆ 24H365D稼働

オムニチャネル りそなNEXT

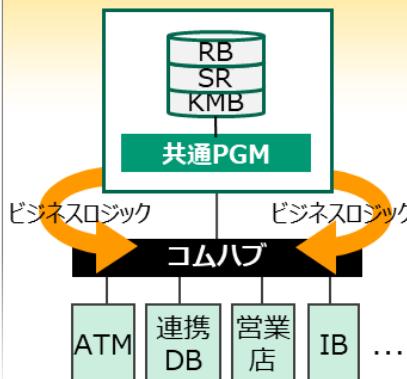
- ◆ KMB事務システム統合
- ◆ りそなグループアプリ
- ◆ りそなNEXT
- ◆ オープンプラットフォーム
- ◆ りそなグループタブレット
- ◆ アジャイル開発体制

オープン化・スリム化 AIによる自動化

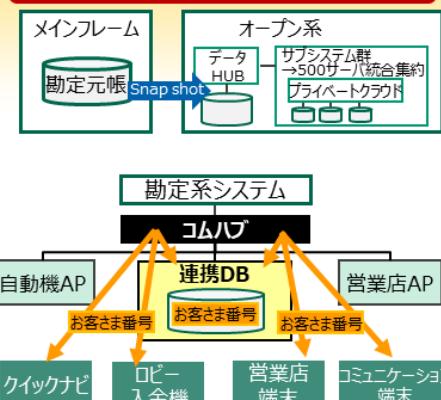
- ◆ ワークスタイル変革
- ◆ りそなAI
- ◆ みなと銀行事務システム統合
- ◆ DataLake
- ◆ 信託MFオープン化

りそな システム 変遷

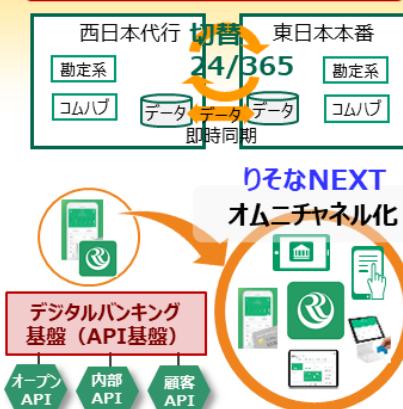
柔軟性 & 拡張性



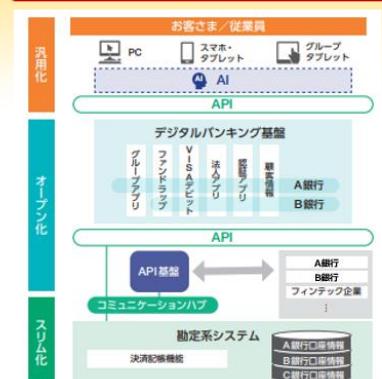
効率化・先進性追求



DX・プラットフォーム化



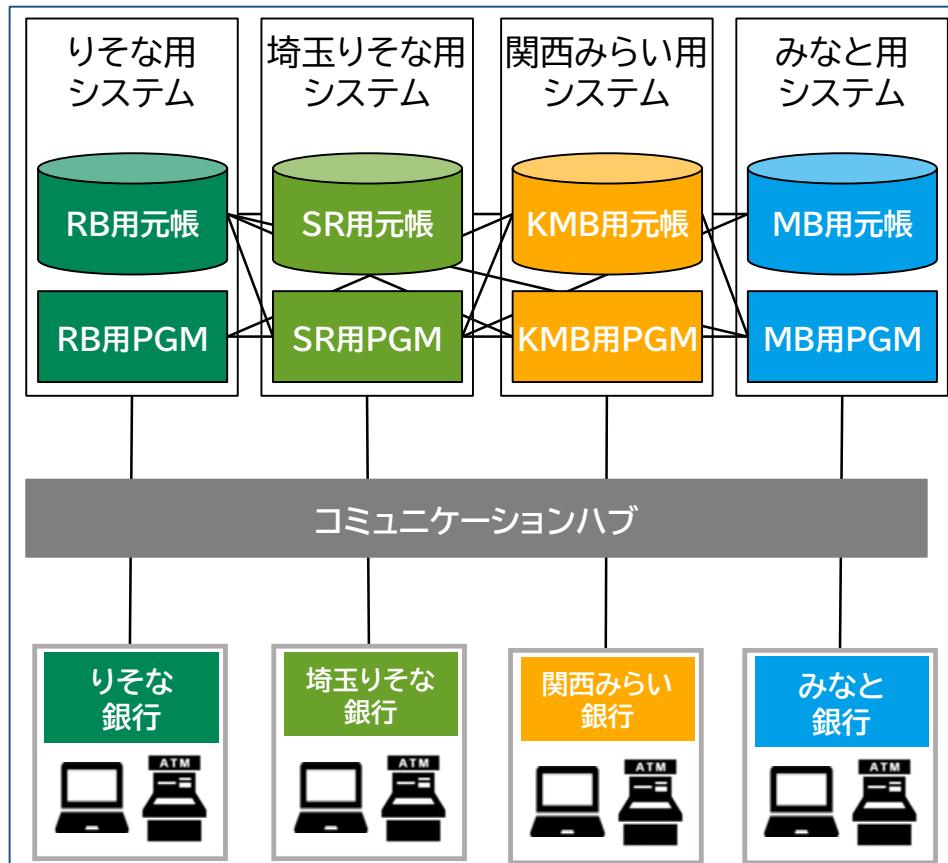
スリム化・自動化



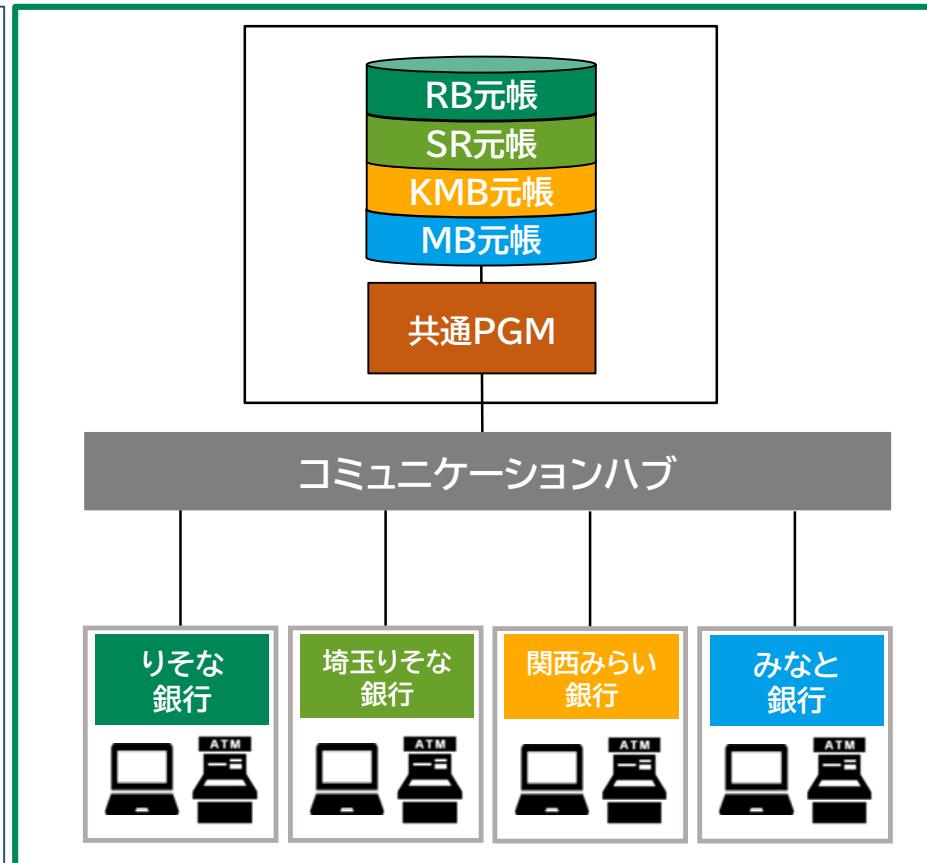
りそな システム 特徴

- 銀行識別子を保有し、グループ内の取引を単一システム内で完結
- 銀行を意識することのないサービス・取引を実現し、お客さまへ利便性の高いサービスを提供

物理分割方式(地銀共同の仕組)

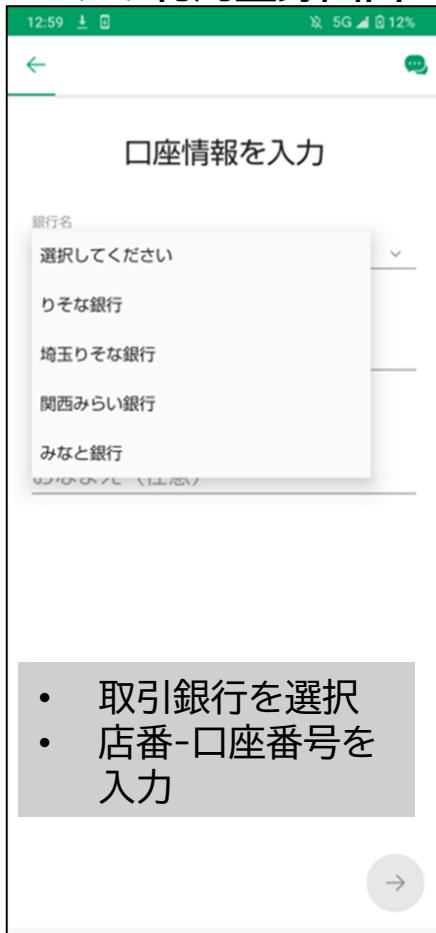


論理分割方式



※銀行識別子 同一プログラムの中でどの銀行の取引であるかを認識、特定するのに用いられる

共通 アプリ利用登録画面



りそな銀行 埼玉りそな銀行



関西みらい銀行

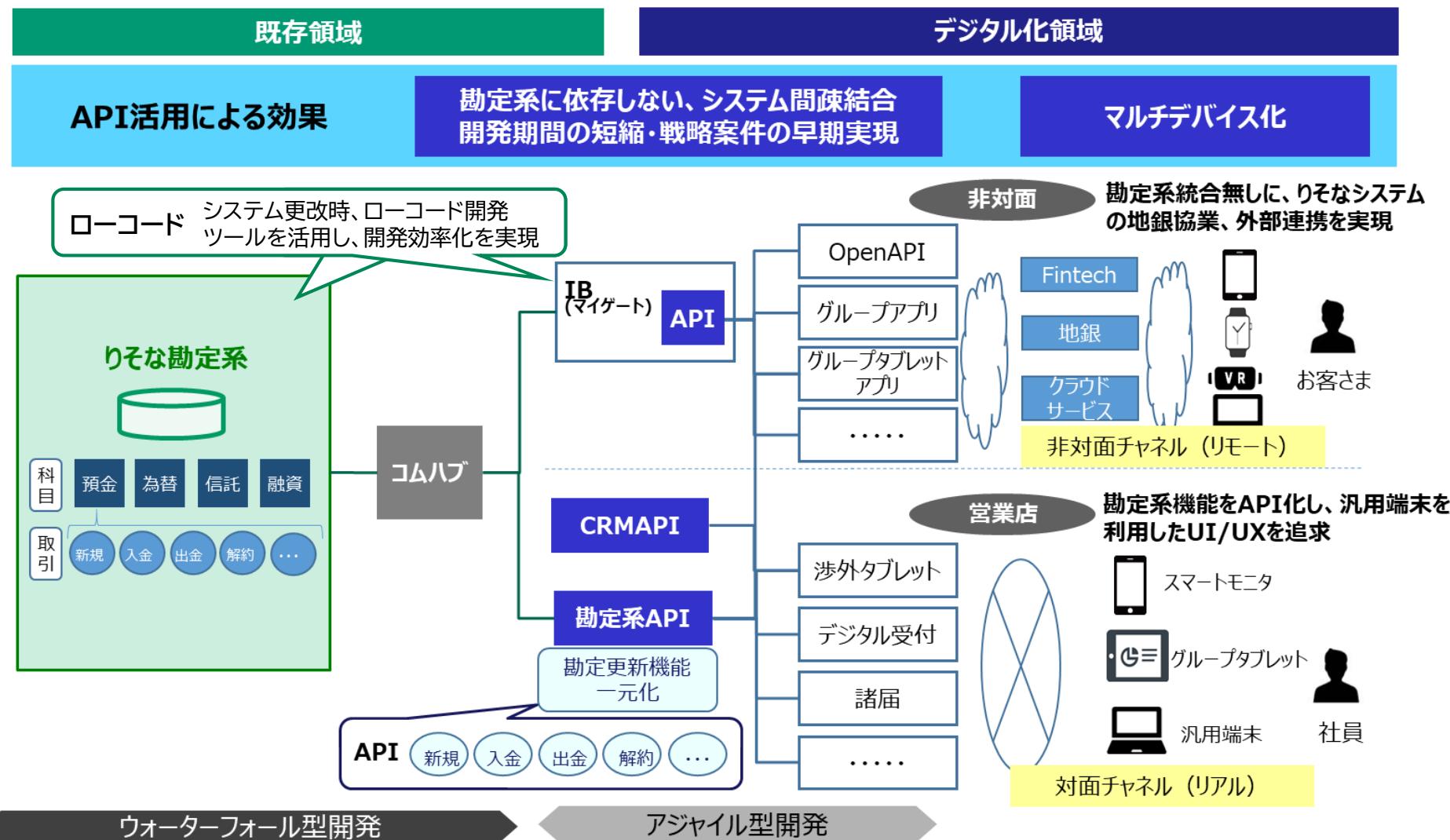


みなど銀行

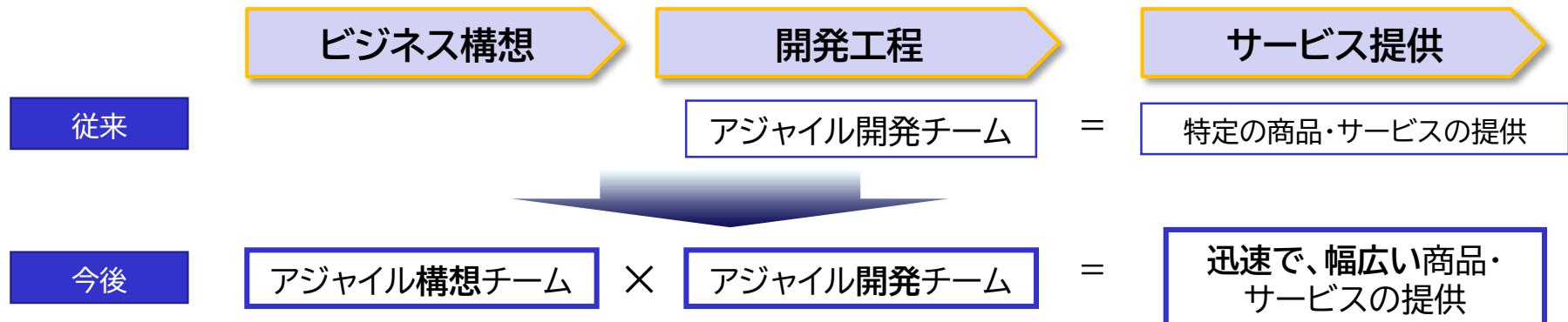


口ゴ以外は原則共通仕様

- 勘定系に依存しないAPIをアジャイル開発により構築(非対面API(外部連携)・営業店API(社内利用))
今後両チャネル共に更に拡大予定



- 2016年4月より、アジャイル体制導入の検討を開始。2017年より、本格開発開始

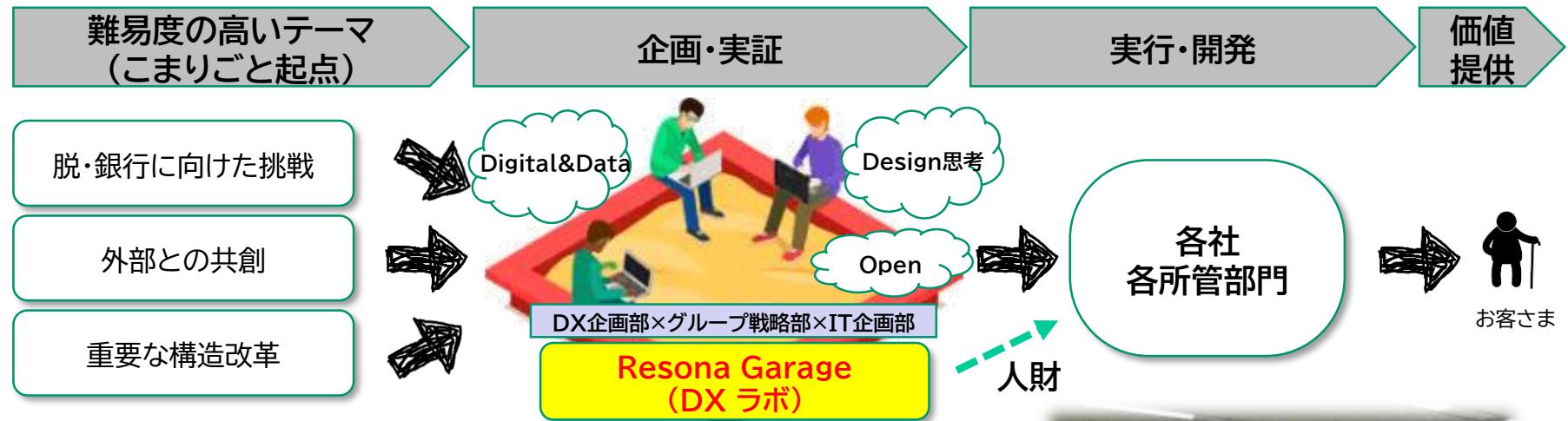


開発プロセス(企画 → 要件定義 → 開発)全てにアジャイルチームが携わり、俊敏性の高い取組みができる
【イメージ図】



「りそなガレージ」にて、既存の枠に捉われず、横断的な組織の中で集中的な取り組みを実施
IBM/りそなデジタル・アイ、NTTデータ/NTTデータソフィアのDX人財を活用し、りそなDX人財を強化

- Resona Garageは、りそなDXの実験場(ラボ)として、新規ビジネス企画をビジネス／IT・デジタルのメンターとの継続的なかかわり稽古を通じて、企画のブラッシュアップを図る



玄関(深川ギャザリアS棟7F)

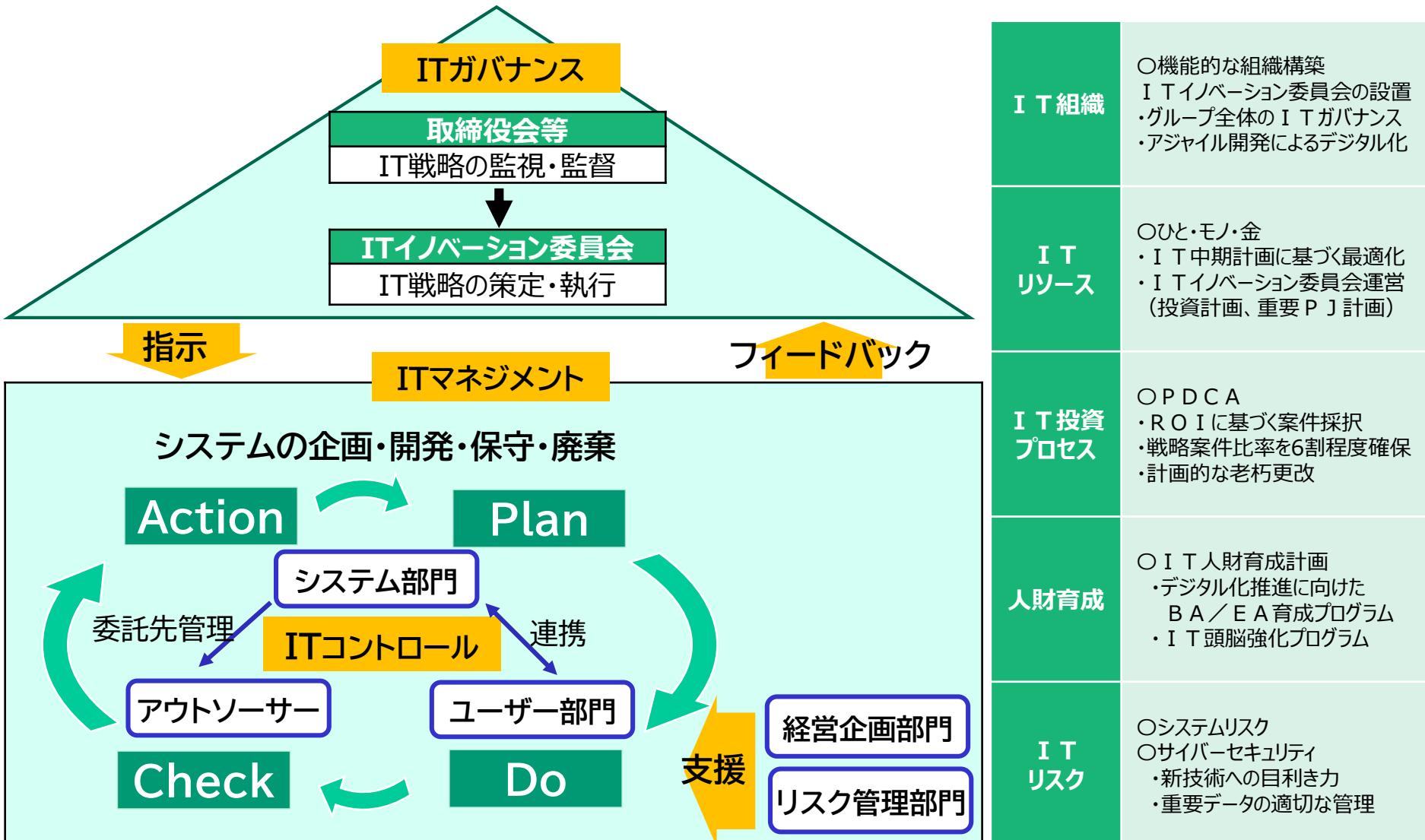


フリーアドレス、チームの仕切りなし



開放的な執務スペース

- ITと経営戦略を連携させ、企業価値の創出を実現させるため、ITガバナンス・ITマネジメント・ITコントロールが相互に機能した仕組みを構築



- サイバー攻撃やセキュリティインシデントに対して早期に解決するための組織として、Resona-CSIRTを設置(2014年3月)
- 高度化・巧妙化するサイバー攻撃への対応体制強化を目的としサイバーセキュリティに関する独立部署、サイバーセキュリティ推進室を設置(2019年4月)
- 当社グループにおけるITセキュリティ・システムリスクに関し、従来以上に独立的・客観的な目線での統制機能の発揮などIT管理統制の強化・高度化を目的として、ITセキュリティ統括部を新設(2022年4月)

Resona-CSIRT概略図

※CSIRT:「Computer Security Incident Response Team」の略

※2021年度までサイバーセキュリティ推進室が事務局
2022年4月より体制強化を実施

インシデント検知時のお客さま対応



インシデント検知時の復旧対応

アウトソーサー



HD 各部署

24時間365日監視
インシデント検知時の連絡

SOC
セキュリティオペレーションセンター

脆弱性、脅威情報等の共有



脆弱性情報の早期入手
当社影響有無の早期判定
緊急時対応支援

セキュリティ専門家



りそなグループの概要・中期経営計画



りそなグループのIT分野の取り組み



りそなグループのDXの取り組み

目指す姿

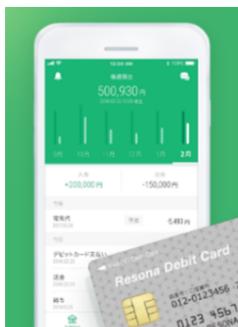
- お客様の顧客体験を変える
- お客様に新たな価値を提供する
- 我々のコスト構造そのものを変える



DX(デジタル変革)を通じた
『お客様への新たな価値提供』と
『当社基盤の再構築加速』

1
お客さまのスマホ

〈テックタッチ〉



りそなGrアプリ

2
店頭でも

〈ロータッチ〉

3
訪問先でも

〈ハイタッチ〉

新たなCX体験、システム/認証基盤、データ

情報連携

【顧客体験（CX）の共通化】

- 画面トーンマナー（イメージ）、取引導線
- マーケティング



りそなGrタブレット



涉外タブレット

【営業改革】

- 涉外活動の効率化/高度化
- 「広く・深い」情報収集

【店頭改革】

- デジタルトランスフォーメーション
- 事務中心から“商売の場”へ

りそなグループアプリ

スマホが
あなたの銀行に

口座残高や入出金明細の確認はもちろん、
振込をはじめとする様々なお取引がスマホで完結。



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)

これまで、

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

挑戦

お客様が抱える悩みの解消を通じた
新たな顧客価値の創造

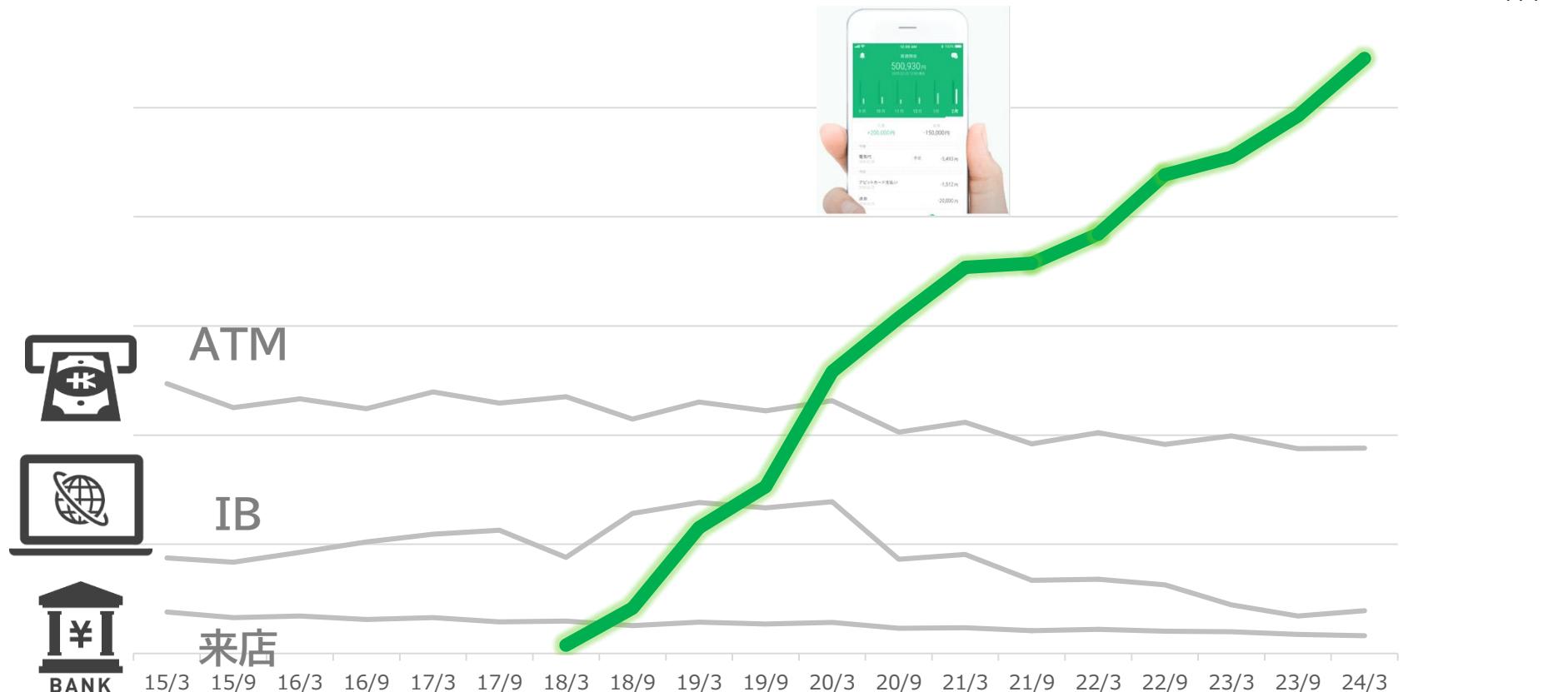
お客さまに便利にお使いいただける多様な選択肢のご提供と
お客さまに最適な新しい価値のご提案を実現する

- 銀行と「いつでも」「どこでも」「簡単に」つながる
- 「気づき」や「発見」など新しい価値を提供する
- お客さま毎に最適なご提案をお届けする

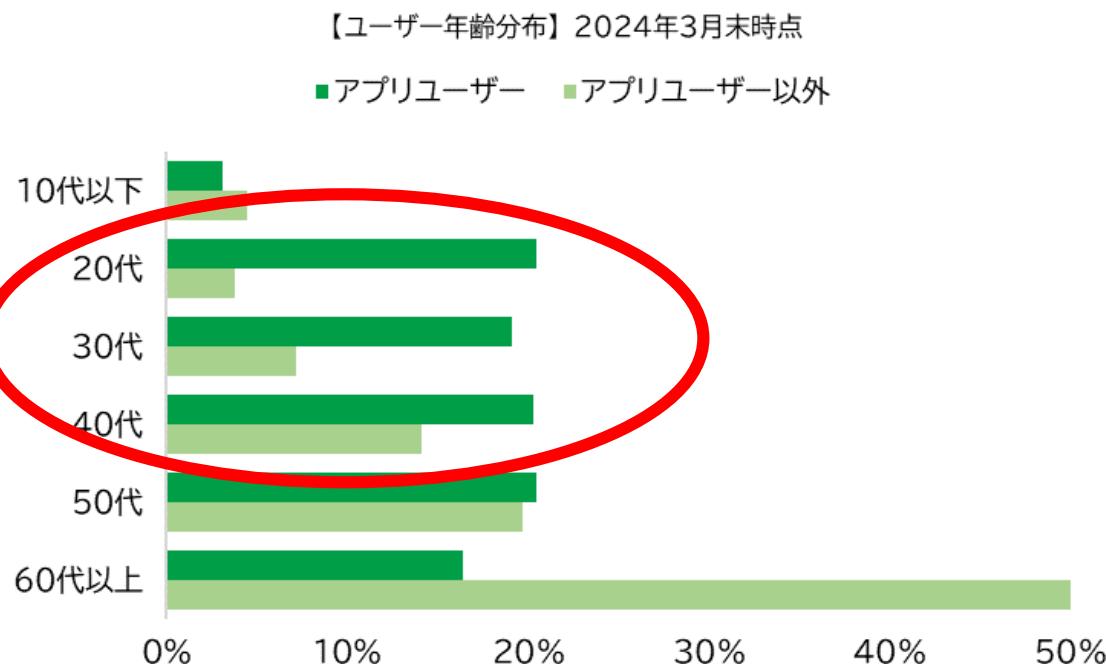
■ チャネル別利用者数(DAUの月間平均)の推移

(2024年12月末時点)

約 1,063万 DL
※Gr外含む



■ 新たなお客さま(若年層)接点の獲得



■ お客様接点の継続的な確保

継続利用率(月間)

約 **70%**

平均アクセス回数(月間)

10回 以上

実績③ 一人当たり総預り資産残高の伸び率

金融+で、未来をプラスに。 RESONA GROUP

(2017/9を100として指数化)

220

160

100

アプリあり先

アプリなし先

17/9

18/9

19/9

20/9

21/9

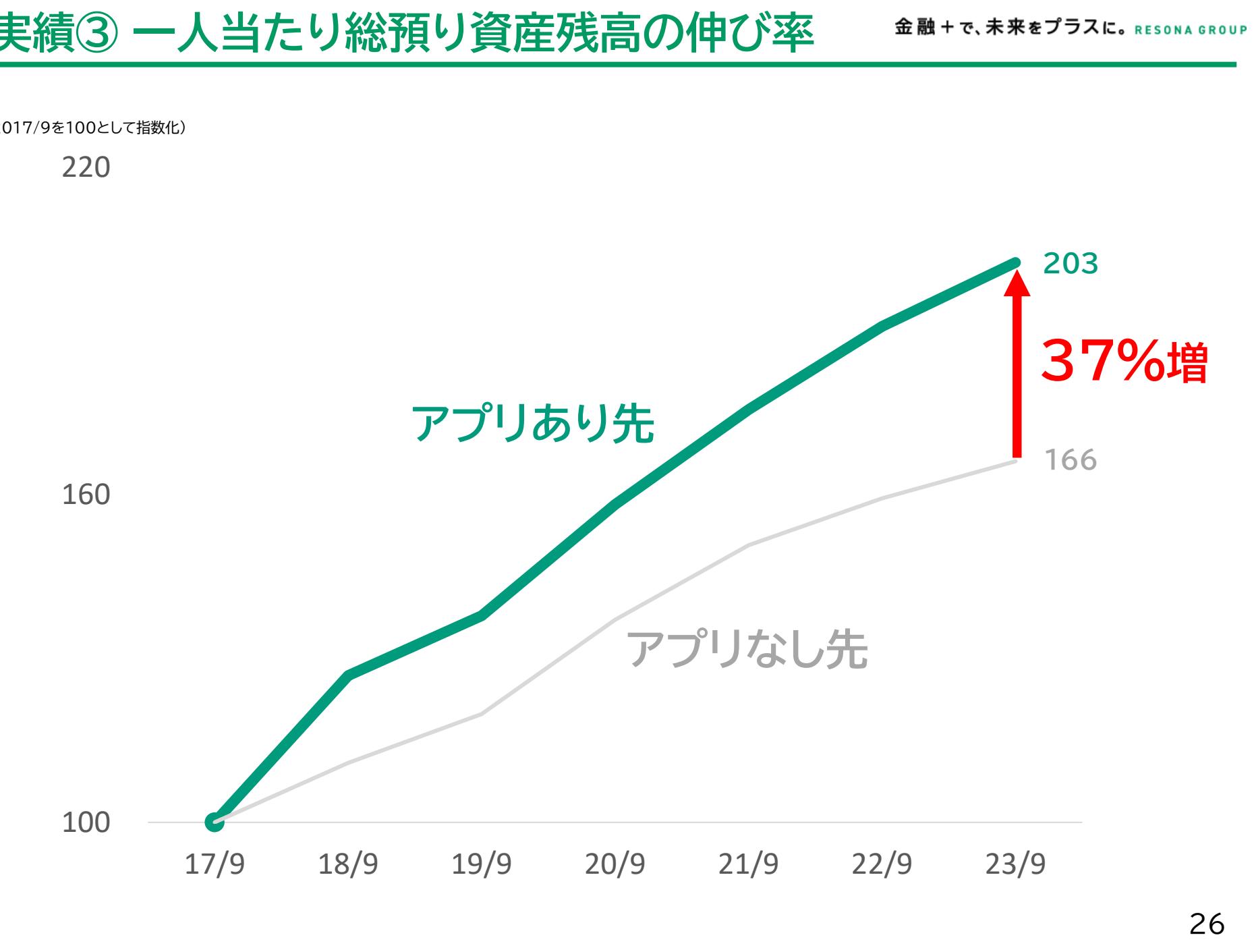
22/9

23/9

203

37%増

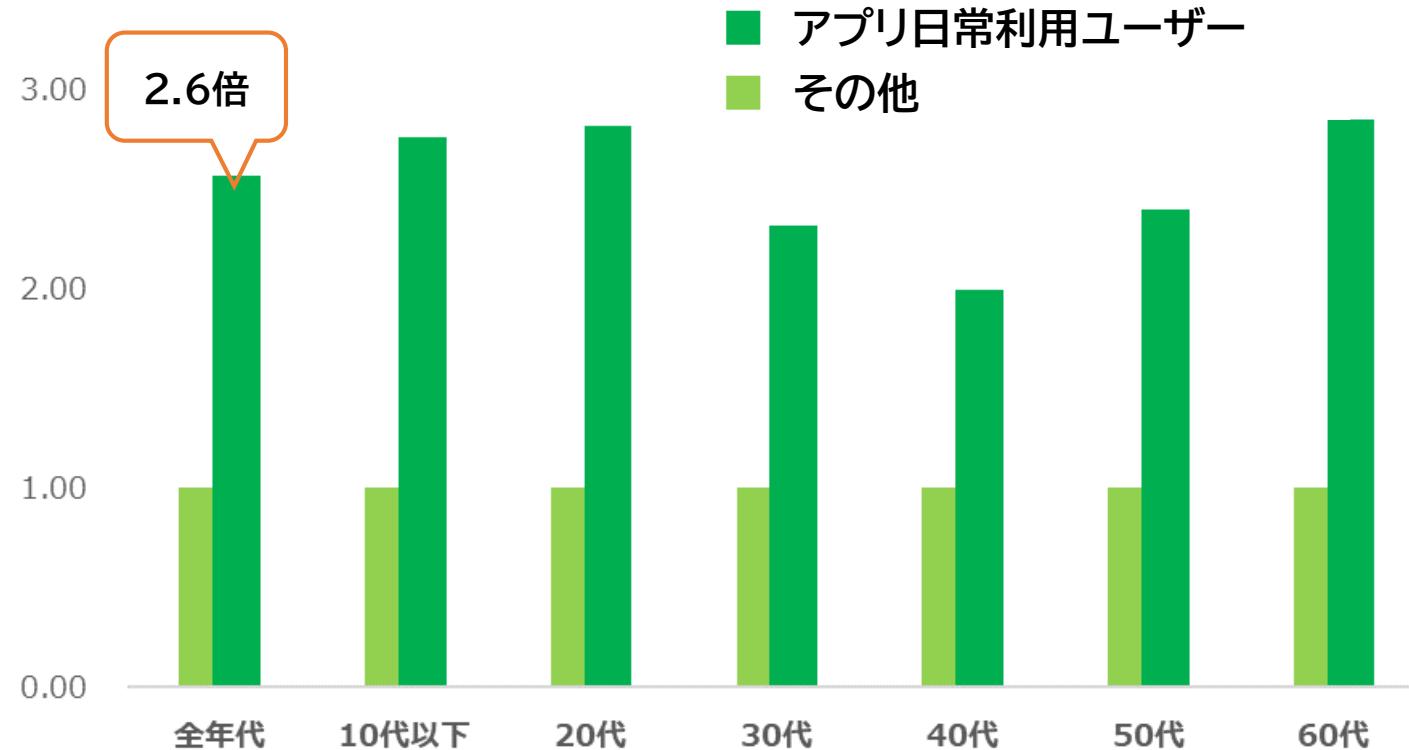
166



■ アプリユーザーの収益性

【一人あたり業務粗利益】

(2023年3月末時点)



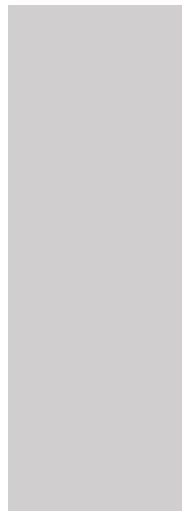
※アプリ日常利用ユーザー:アプリ月間利用3回以上のお客さま(りそな銀行・埼玉りそな銀行・関西みらい銀行合計)
※一人あたり業務粗利益(年換算)の「その他」を1として指数化

① 住宅ローンの興味喚起

年間35百万円の収益効果



約 1.4 倍



非配信先



配信先

② 継続的顧客管理/販促DM

紙DM郵送先の約1割削減



約 26 倍

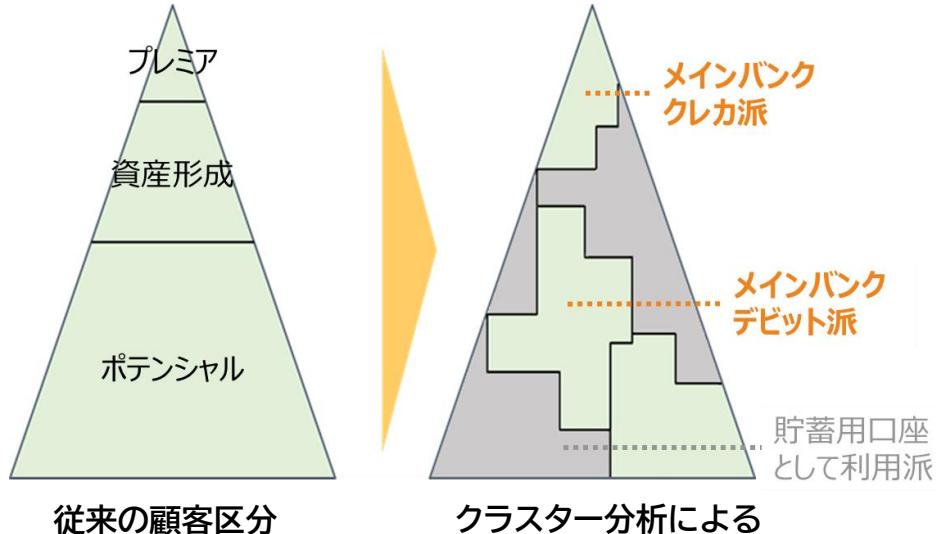


非配信先



配信先

■ 口座の動き、アプリ内行動、購買データ等で顧客分類



#	クラスターの特徴
1	メインバンクとしての利用・クレカ派
2	メインバンクとしての利用・現金こまめに引出 アクティブ・外向的
3	貯蓄用口座 決済系の取引は少ない
4	現金をまとめて引出
5

■ 訴求内容を出し分け一定の成果

(振込サービスの事例)

クラスタ	1	...	2	...
訴求内容	<p>振込忘れ 急な振込</p>  <p>振込忘れ・急な振込…。 そんな時はアプリで！</p> <p>家族への食事料金、急切の迫った振込、ECサイト・チケット代金の支払い…。 そんなときはアプリで振込がオススメです。</p> <p>店舗・ATMに行かなくても、窓口外出先から、24時間365日いつでも簡単に振込手続が可能です(※)。</p> <p>振込をする</p> <p>※お振込みの決済日は、お振込先によって異なりますので、こちらをご参照ください。</p>		<p>定常的な 振込</p>  <p>毎月決まった振込はワンタップ振込で！</p> <p>アプリの振込機能はもうご利用されましたか？</p> <p>店舗やATMに行かなくても、いつでもどこでもアブリマ振込手続が可能です(※)。</p> <p>定期的振込や家族への食事料金など、毎月定期と振込先が決まっている場合は、2回目以降簡単に振込ができるワンタップ振込がオススメです。</p> <p>振込をする</p> <p>※お振込日の決済日は、お振込先によって異なりますので、こちらをご参照ください。</p>	
コンテンツ				
効果	0.5% ↑		1.5% ↑	

取引率の数値はダミー

アポイントの入りやすい企業を予測し効率的な営業活動につなげる

従来までのアプローチ

- ・業種
- ・業歴
- ・所在地
- ・評価
- ...



担当者の経験に基づいたアプローチ先選定



AI活用

AIが過去の実績や外部データを学習し
アポイントの入りやすい企業を予測



AIの予測結果(スコア)に基づいたアプローチ先選定



企業No	予測スコア
1	0.421
2	0.045
3	0.727
4	0.211
5	0.257
6	0.034

高スコア帯では…



面談アポ
獲得率UP

契約書をAIが読み取り審査や管理に必要な情報を自動で抽出

業務課題

優良な融資案件数
を増やしたい



契約書の種類が多くて
定型処理ができない



管理表等への入力の
手間がかかる



AI活用



契約書ファイル

- ・審査に必要な **契約条件**
- ・管理に必要な **手数料徴収期限** など



契約書読み取りAI

審査資料・管理表等を
自動生成

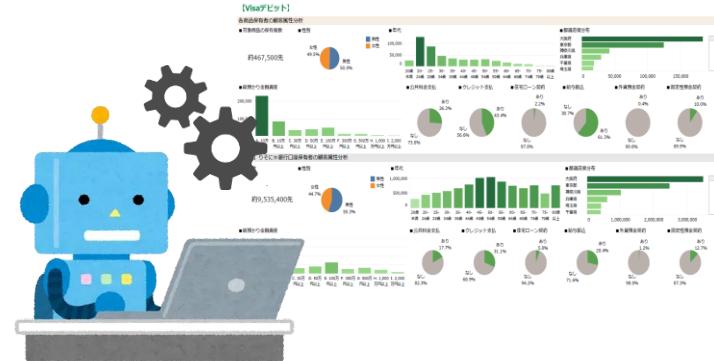
項目	記載	条項	文章
財務制限条項	○	第7条	財務は…
担保制限条項	○	第10条	担保は…
手数料	○	第12条	手数料は…
...			

融資案件数増加

手動・低頻度



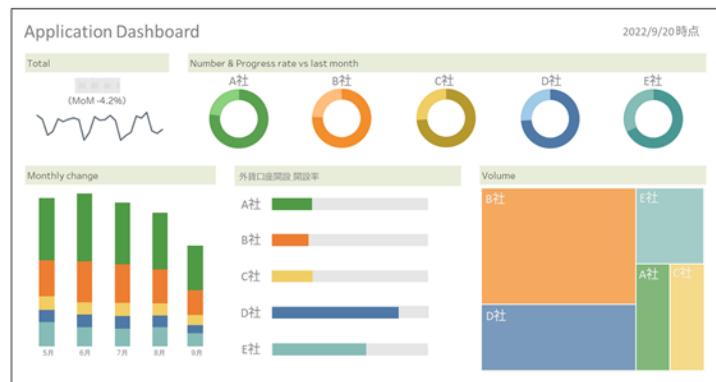
自動・高頻度

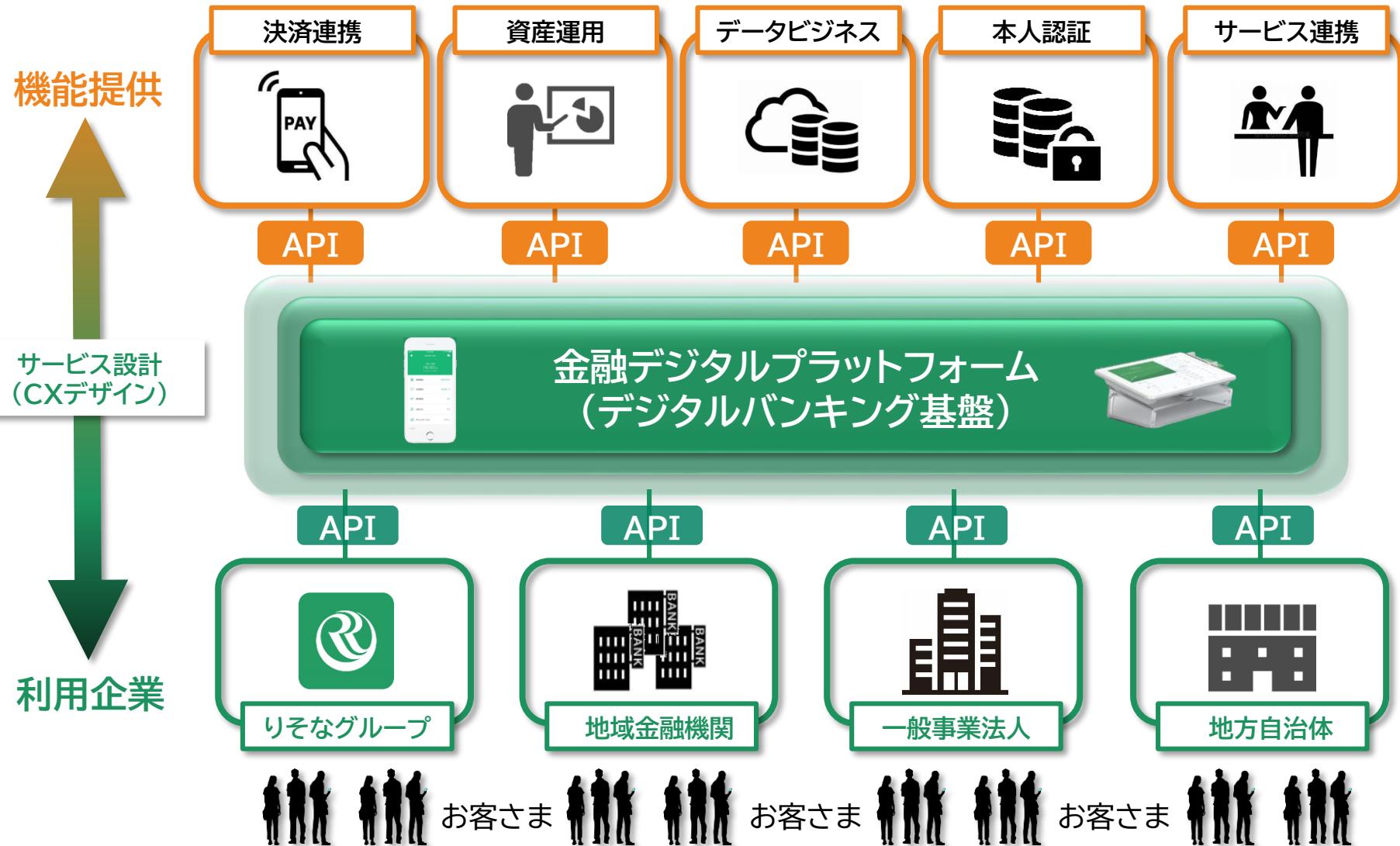


異常を早期検知し業務改善へ



利用状況をモニタリング







商号	FinBASE株式会社(英名「FinBASE Co., Ltd.」)
本社所在地	東京都江東区木場1丁目5番25号 深川ギャザリータワーS棟11階
資本金	1億円
株主	りそなホールディングス(株) 80% 日本アイ・ビー・エム(株) 10% (株)エヌ・ティ・ティ・データ 10%
設立日	2022年4月1日
事業内容	プラットフォーム参画者の開拓、情報収集および市場調査等



金融デジタルプラットフォーム構想の加速

りそなグループアプリ



常陽バンキングアプリ



足利銀行アプリ



114バンキングアプリ



評価
(Google Play)

4.5

4.4

4.5

評価
(App Store)

4.6

4.6

4.5

4.6

※画面はイメージであり、実物と異なる場合があります。

【年金顧客満足度アンケートにおけるりそな銀行の評価】

複合満足度



2021年 2位



2020年 3位

バランス運用に対する
満足度



2021年 1位

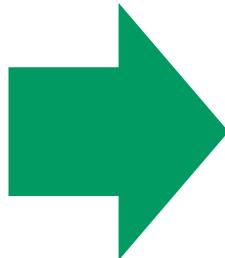


2020年 3位

※格付投資情報センター「年金情報」879号(2022年1月3日号)
「運用委託先の年金顧客満足度アンケート」、
「年金情報」882号(2022年2月7日号)「年金顧客満足度アン
ケート①」よりりそな銀行作成

※複合満足度は、運用会社に対する満足度(運用能力に関する
満足度・顧客本位に関する満足度)と個別商品に対する満足度
を合算してランキング

他の金融機関様へ

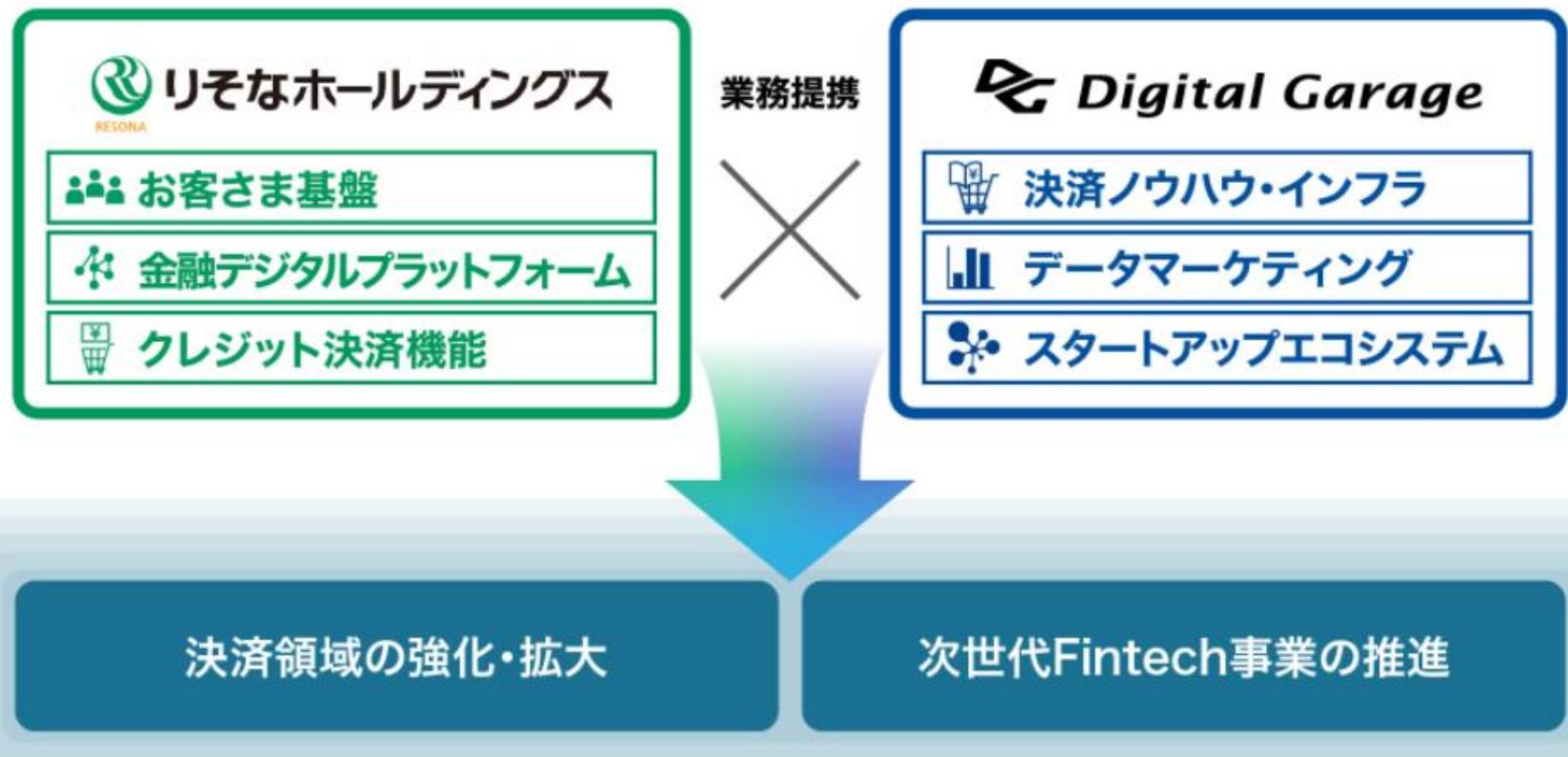


2021年4月 提供開始



2022年6月 提供開始

EC等決済領域の拡充や 新たな事業領域の創造を目指して業務提携



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、実務慣行および解釈に係る変更、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。