

2025年4月11日 テーマ別 IR 説明会
「りそなグループのDXを支えるIT分野の取り組み」質疑応答(要旨)

説明者

りそなホールディングス グループ戦略部(システム改革担当) 部長 薄井 孝尚

りそなホールディングス DX 個人部 グループリーダー 佐藤 亮太

- Q1 アプリが優れていることを理由にりそなで新規口座を開設する顧客は少ないと考えるが、どうか。
- A1 りそなグループアプリは、当社全体の顧客層と比較して、若年層の利用が多いこと(資料 p25)は確認できており、X(旧 Twitter)や Instagram での口コミによる流入も一定数あるのではないかと考えている。こうした傾向から、アプリの魅力(利便性等)は若年層に訴求力のある要素と思われる。
- Q2 アプリの利用が取引拡大につながった事例はあるか。
- A2 お客さまに最初の一步を踏み出していただくことが重要だと考えている。資料p28(実績⑤アドバイス配信の効果)に記載のようなアドバイス配信を行い、お客さまが気付いていなかったニーズを喚起することで(=自分事化)、収益機会を創出することができている。
- Q3 資料p28 記載の棒グラフの単位は何か。
- A3 左側は収益、右側は件数。右側は今まで郵送による DM で実施していた「お客さまの当社への届出情報の現状確認」を、アプリで簡単に回答いただけるようにしたことで、回答件数が約 26 倍に増加したという事例を示している。
- Q4 「(資料p9)りそな NEXT」の「将来の目指す姿」に向けた進捗状況を教えてほしい。
- A4 りそな NEXT の取り組みは 2020 年度から開始、これまでにグループ全体で金融専用端末(及び周辺機器)8 千台を半減させている。主要機能の API 化が進んだことが背景。金融専用端末ゼロまでにはまだ時間を要するが、「汎用化」はかなり進捗したと考えている。
勘定系システムの「スリム化」については、EB(エレクトロニック・バンキング)・信託機能を優先的に進めているが、その他機能に関して検討途上のももあり、「汎用化」と比べると時間を要すると考えている。
- Q5 システムの内製化を進めるということだが、外部委託中心から内製化へ方針を変更した背景は？また、システム人材はどの程度まで増やす計画か。
- A5 2000 年代前半、世の中全般的に IT・システムの専門スキル・人材は外部に任せようという風潮があったと認識している。また、当社固有の事情として、2003 年に公的資金注入があり、システム資産を保有しない戦略もあった。以上を踏まえ、システム開発・運用は、商業銀行領域を NTT データさん、信託領域を日本 IBM さんに全てお願いしてきた経緯。
効率的な面もあったが、当社側の IT スキルが蓄積されにくい・理解が高まらない等の課題が出てきており、社内での IT 専門人材の増強を図っている状況。現在、IT 部門は 200~250 名程度の体制だが、2033 年度までに 700~800 名体制を目指す方針。年 30 人程度の採用やビジネスパートナーとの連携などによって、IT 部門の体制を拡大していきたい。

- Q6 内製化が進むことで人件費が増加する一方、外注費等は減少するため、一括りで見た現状のシステム費用からは大きく増えないというイメージであっているか。
- A6 内製化を進めることで、コストを抑制できる領域はあると考えている。
- Q7 システム投資の効果検証はどのように行っているか。
- A7 システム投資に対する効果は、案件毎に 5 年換算のリターンとコストで ROI を算出し、評価している。案件によっては 10 年換算等、より長期の目線にて ROI で判断するケースもある。
- Q8 (資料 p9)「将来の目指す姿」を考える際、ベンチマークとして意識した先はあるか。
- A8 先進的とされる海外銀行の事例は参考にしている。また、デジタルバンキング基盤を拡大していくなかで、所管部署が他行を参考にしていることもある。
- Q9 これまでのシステム統合の経験を踏まえて、システムの観点から、今後さらに他の銀行を傘下に加えることは可能と考えるか。先方の IT リテラシーやシステム等のレベルによって、連携の仕方が変わってくるようなことはあるか。
- A9 りそなホールディングス発足以降、複数回のシステム統合を実施しており、その知見を有する人財が企画・開発のメンバーともに在籍していたため、2019 年の関西みらい銀行、2025 年のみなと銀行のシステム統合を実施することができた。今後、こうした人財が高齢化していくことは考慮すべき点の一つと考える。
- 一方、今まで通り全ての商品・サービス・システムの統合では難易度が高いが、今後、API やデバイスの汎用化など、システム疎結合を図ることで、統合のパターン・選択肢は増える。その点からは、相手先の銀行の状況に応じての連携が可能となり、対応しやすくなる。

以上