

第19期定時株主総会 質疑応答要旨

第19期定時株主総会におきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、株主の皆さまには多大なご協力をいただきました。

そのような中、質疑応答の時間には、以下のようなご質問、ご意見を頂戴いたしましたので、その要旨を掲載いたします。

開催日時： 2020年6月19日(金) 10:00~10:48 (所要時間 48分)

開催場所： りそなグループ大阪本社ビル 地下2階講堂 (大阪市中央区備後町二丁目2番1号)

来場株主数： 106名

<質疑応答の要旨>

1	店舗戦略について
質問	・店舗・ATM網の空白エリアにおける戦略について教えてください。
回答	<p>・有人店舗はお客さまとの重要なコミュニケーションの場であり、エリアネットワークの維持を図る。またコロナ後の対応として、非対面でのサービス提供も重要と考えており、グループアプリの活用をはじめ、必要な金融サービスの提供を続けていく。</p> <p>また自前でサービスを提供できない場合には、オープンイノベーションや地域金融機関との提携等により、サービス維持を図っていく。</p> <p>・グループアプリにより全国、24時間、365日、非対面ながらサービス提供できる仕組みを構築しているが、引続き非対面サービスの強化に努めていく。</p> <p>またATMについても、コンビニATMやバンクタイム等を活用し、全国での利便性向上に向けて展開を図っていく。</p>

2	BCP対応について
質問	・地震ほか大規模災害発生時等のBCP対応について教えてください。
回答	<p>・当会場の安全面においては万全の体制を構築している。またグループ全体としては、本社機能を大阪、東京に加え埼玉りそな銀行本社(埼玉)を有しており、本社機能の代替拠点は確保できている。</p> <p>システム面においても複数拠点を有しており、BCP体制を構築している。</p> <p>・金融サービスは重要な社会インフラの一環であり、緊急時の業務継続が非常に重要と認識している。</p> <p>システム面においても、拠点分散により万全の体制を敷いている。</p>

3	災害対策について
質問	<p>・全国で同時多発的に災害が発生することも想定して対策に取り組んでほしい。</p> <p>また社員が意見具申し易い雰囲気醸成に努めてほしい。</p>
回答	<p>・BCP対応(事業継続計画)については、想定外の事態も考慮し対応する。</p> <p>また3万人を超えるグループ全社員と共に新中期経営計画の達成に向けて取り組んでいく。</p>

4	株主総会の議事進行について
質問	・南社長は初の議長としての議事進行であるが、立派な対応である。また東会長には、昨年まで7年間の議長としての取組に対し、お礼を申し上げたい。
回答	<p>・りそなグループの運営は今年4月から新体制となった。7年間、社長として議長を務めたが、その間には公的資金完済や関西みらいFG設立等色々あった。無事完遂できたことについて、株主さまに改めて御礼申し上げたい。</p>

5	新型コロナ下での今後の経営戦略について
質問	・新型コロナによるマイナス面の影響があったと思うが、今後の発展に向けた具体的な経営戦略等があれば教えてほしい。
回答	・コロナ禍は国難であり緊急事態でもあるので、まずは資金繰り対応に尽力する。またこれまでの常識や価値観にとらわれず、デジタル化やキャッシュレス対応、働き方改革も更に進めていく。また ESG への取り組みや社会貢献意識、都市の在り方や社会インフラ等、法人個人共に変化するニーズへの対応を常に考え、リテール No.1 を目指していく。

6	今後の戦略について（脱銀行、店舗等）
質問	・脱銀行に向けた戦略について教えてほしい。 ・リテール No.1 を標榜する中で、店舗戦略について教えてほしい。
回答	・データ活用やフィンテック等の技術には注目しており、今後のサービス展開に活用していく。 ・店舗戦略については、現在 833 店舗のネットワークを有するが、営業店は重要な拠点と認識しており、エリアネットワークの維持を図る。一方で、コスト削減にも取り組む必要があると考えている。具体例としては、大阪地域での共同店舗化や、各営業店の少人数化運営、空中店舗の展開等。エリアネットワーク維持とコスト削減の両立を図っていく。 ・社会産業構造の変化に応じ、ビジネスモデルについては適宜見直しを図り、新しい金融サービスにも取り組んでいく。

7	日頃のお取引について
質問	・某支店において遺言信託で非常にお世話になり感謝している。今後もお世話になりたい。
回答	・貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。お客さまに銀行を選んでいただく時代です。こちらこそ引き続きよろしくお願ひ致します。