

平成 16 年 1 月 27 日

各 位

株式会社 りそな銀行

『平日午後 5 時までの窓口営業時間の延長』および  
『ATM ご利用手数料無料時間帯の拡大』について

りそなグループのりそな銀行(社長 野村 正朗)は平成 16 年 4 月 1 日(木)より、支店・有人出張所および住宅ローンセンターの平日窓口営業時間を午後 5 時まで延長いたします。

(一部、時間延長の開始時期が異なる店舗がございます。)

また、平成 16 年 2 月 16 日(月)より、当社の A T M で当社のキャッシュカードを利用した場合の A T M ご利用手数料の無料時間帯を、平日は午後 7 時まで、土曜日は午後 6 時まで延長いたします。

(平日午後 5 時までの窓口営業時間の延長について)

12 月より一部の支店で繁忙日の窓口営業時間を午後 5 時まで延長する試みを行なってまいりました。本取組を通し、営業時間延長に対するお客さまのニーズは大変高いものと判断し、実施店・実施日を拡大することといたしました。

窓口営業時間を午後 5 時まで延長することによりお客さまの利便性向上が図れるとともに、従来、午後 3 時までにご来店いただいておりますお客さまが、午後 5 時までにご来店いただけることも想定され、窓口の混雑緩和につながる効果も期待できるものと考えております。

これにより、平日窓口営業時間は、午前 9 時から午後 5 時までとなります。なお、金曜日につきましては、午後 5 時より午後 7 時までは、従来どおり、相談業務を中心とした窓口営業を引き続き実施していきます。また、一部店舗においては、月曜日から木曜日の午後 5 時から午後 7 時まで、土曜日の午前 10 時から午後 5 時までの相談業務を中心とした窓口営業を引き続き、実施していきます。

( A T M ご利用手数料の無料時間帯拡大について )

A T M ご利用手数料の無料時間帯の拡大につきましては、窓口の待ち時間の改善と並び、多くのお客さまからご要望をいただいております。特に、平日夕方、土曜日日中の無料時間帯拡大に対するご要望が多いことから、平日は午後 7 時まで、土曜日は午後 6 時まで無料時間帯を拡大することと致しました。

今後ともお客さまの声をサービス改善に反映させ、銀行業から『金融サービス業への進化』を目指し、さまざまな取組を実施してまいります。

平日午後5時までの窓口営業時間延長について

実施拠点	支店・出張所等 合計約 350拠点 (一部、時間延長の開始時期が異なる店舗がございます) 住宅ローンセンター 全45拠点	
平日の 窓口営業時間	延長前	午前9時から午後3時まで
	延長後	午前9時から午後5時まで (金曜日は299ヶ店で午後7時まで窓口営業を行っております)
午後3時から5時の 窓口取扱業務	普通預金・定期預金・金銭信託等の口座開設、入出金 通帳記帳、各種お届け、税公金等の納付 投資信託・生命保険等のお申込み 各種相談業務 (一部のお手続きは翌平日営業日のお手続きとなります)	

A T Mご利用手数料の無料時間帯の拡大について  
(当社のキャッシュカードで当社のA T Mをご利用の場合)

現状の 無料時間帯	平日	8:45~18:00
	土曜	9:00~14:00
拡大後の 無料時間帯	平日	8:45~19:00 (1時間延長)
	土曜	9:00~18:00 (4時間延長)

《ご参考》

当社の営業時間延長に対する取組み

支店・出張所等

開始年月	実施内容	店舗数	実施日	実施時間
15年10月以前	ｲﾝｽﾄﾌﾞﾗﾝﾁ	4	平日	15時~17時
			休日	10時~18時
15年10月	ﾘﾃｰﾙﾌﾞﾗﾝｽﾞ	2	平日	15時~17時
	平日営業時間延長	24	平日	17時~19時
15年12月	土曜日営業	10	土曜日	10時~17時
	金曜日営業時間延長	299	金曜日	17時~19時
16年4月(本件)	繁忙日の営業時間延長の試行	6	毎月25日、月末	15時~17時
	平日営業時間延長	約350	平日	15時~17時

住宅ローンセンター

開始年月	実施内容	拠点数	実施日	実施時間
15年10月	平日営業時間延長	18	平日	15時~19時
	土曜日営業	18	土曜日	10時~17時
16年4月(本件)	平日営業時間延長	45	平日	15時~17時

以上