

平成 16 年 2 月 10 日

各 位

株式会社 りそな銀行

「金融サービス業への進化」を目指す取り組みについて

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）は、お客さまの声をサービスの改善に反映させ、銀行業から「金融サービス業への進化」を目指し、さまざまな取り組みを実施しておりますが、本日お知らせいたします新商品「りそな総合口座『T I M O』の取扱開始」「手数料の改定について」及び「休眠口座管理手数料の新設について」を含めまして、これまでの取り組みについてご説明申し上げます。

りそな銀行では、先ずなによりも「お客さまの声」をサービスの改善に反映させ、サービスの改革を実現していくことが喫緊の課題であると考えております。

こうした考え方のもと、

窓口の平日営業時間の延長 窓口の休日営業の実施 お客さまの「待ち時間ゼロ」を目指す取り組み A T M利用手数料の無料時間帯の拡大 軽量化店舗の出店によるネットワークの拡充
--

などについて、公表・実施してまいりました。

今回は、

A T M・インターネットでの振込手数料引下げなど手数料の改定 手数料優遇機能のついた新商品「りそな総合口座『T I M O』の取扱開始」
--

についてお知らせいたします。

また、「お客さまの声」をサービスの改善に反映させ、サービスの改革を実現していくためには、限られた経営資源を効率的かつ効果的に再配分する必要があり、そのためには収益構造を改革していくことが重要であると考えております。

また、収益構造の改革には、徹底したコスト削減とあわせて、お客さまにサービス提供に係る事務コストの一部を負担していただく必要もあるものと考えております。

こうした考え方のもと、

手形帳・小切手帳発行手数料等一部の手数料の引上げや、当座預金開設手数料、休眠口座管理手数料の新設等
---

について、お知らせいたします。

りそな銀行では、こうした考え方のもと、お客さまに事務コストの一部を負担していただきつつ、これをお客さまの目線からのサービスの改革に振り向けていくことで、今後とも、「金融サービス業への進化」を目指し、さまざまな取り組みを実施してまいります。

以 上