

平成 16 年 11 月 8 日

各 位

株式会社 りそな銀行

「金融サービス業」への進化に向けた営業店改革の取り組みについて

～千住支店、竹ノ塚支店のリニューアルオープンについて～

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）は、営業店をお客さまに喜ばれるサービス・セールスの場にすることを目指して、軽量化店舗の出店、スタンディング・オペレーション、「待ち時間ゼロ」等、様々な営業店改革に取り組んでまいりました。

今般、こうした取り組みに加え、同時に事務コストも大幅に削減することを目的として、千住支店を本日、竹ノ塚支店を 11 月 15 日（月）にリニューアルオープンいたします。

両支店では、「待ち時間ゼロ」「伝票レス」「キャッシュレス」による事務受付を目指し、これまでの多くの銀行で見られるハイカウンターを撤廃し、同一ブース内に、ATMと社員がスタンディングで対応するデスクを設けます。社員がお客さまの傍に立ってATM操作をサポートさせていただくことにより、従来、有人カウンターのみでしかできなかったお取引も含め、ほとんどのお取引を扱うことができるようになります。このモジュール型の事務手続きコーナーの導入により「バック（後方事務）レス」を実現し、事務コストの半減を目指してまいります。

また、「キャッシュレス」や「バックレス」の実現により、事務スペースを大幅に削減し、相談コーナーの充実を図ります。相談コーナーを事務処理スペースと明確に分離しブース方式とすることで、窓口社員を後方事務処理から解放し、お客さまの金融ニーズに的確にじっくりとお応えできる体制といたします。

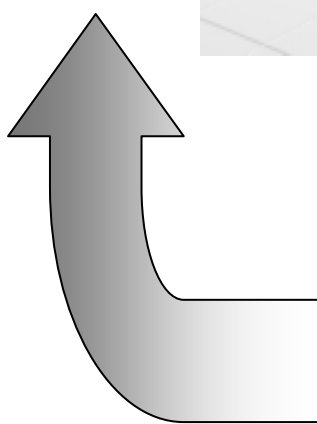
当社では、両支店をパイロット店舗として位置付け、今回の取り組みについて今後検証を重ねながら、次期営業店のモデルとしていく予定です。

また、今回の本邦初のモジュール型の事務手続きコーナーについては、現在ビジネスモデル特許を出願中です。

以 上

< 別紙 >

< 千住支店における改装後イメージ >



< 改装前 >

