

平成21年9月7日

各位

株式会社 りそな銀行

個人向け新型店舗「個人スマート店」の展開について

りそなグループのりそな銀行（社長 岩田 直樹）は、お客さまの利便性向上と事務の効率化を図るべく、個人のお客さま向けの新型店舗「個人スマート店」を展開してまいります。第一弾として、本日、たまプラーザ支店（神奈川県横浜市青葉区）をリニューアルオープンいたしました。同店での試行を踏まえて対象店舗を順次拡大していき、今後数年間で、個人のお客さま向けの約50店舗程度を「個人スマート店」へリニューアルしていく方針です。

（個人スマート店の特徴）

1. 取引スタイルの変革

銀行取引におけるIT（カード・インターネット）利用の増加をふまえ、店頭窓口での通帳と印鑑を利用した取引スタイルから、より安全性の高い生体認証を利用した取引スタイルに全面的に切り替えてまいります。また、インターネットバンキング専用パソコンやテレホンバンキング専用電話、投資信託受付端末（印鑑・書類への署名手続きなしで投資信託の購入が可能）を設置し、取引のペーパーレス化（エコ化）を図ります。これにより、取引印鑑の持参、店頭での伝票類への記入といったお客さまの手間を省き、CSと窓口事務の効率化（「3ない3レス」※）を実現いたします。

※「3ない3レス」：りそなが目指す営業店事務のコンセプト。お客さまを「お待たせしない、書いていただかない、捺していただかない」ことにより、銀行側は「ペーパーレス、キャッシュレス、バックレス」の仕組みに切り替え、CSと事務効率化の同時実現を目指します。

2. 相談機能の強化

窓口事務の効率化に伴い、事務の担い手と事務スペースを縮小し、住宅ローンや資産運用といった個人のお客さまのニーズに対する相談機能を強化いたします。具体的には、新たにローンコンシェルジュをロビーに配置するなど相談対応人員を増加させ、お客さま一人ひとりのニーズに合ったワンツウワンのサービスをご提供してまいります。また、従来の相談ブースに加え、カウンターを隔てない気軽さ、親しみ易さをコンセプトとした相談コーナーを新たに設置し、お客さまの多様な金融ニーズに応じていくオープンなコミュニケーション空間を創出いたします。

以上