

CPROメッセージ

CPRO : Chief Process Reengineering Officer

りそなホールディングス
執行役兼グループCPRO

水川 敏幸



りそなグループは、4つの銀行を中心としたマルチリージョナル体制のもと、地域・お客さま特性に応じたきめ細かな価値提供を実現する一方で、持続的な成長に向けてリテールビジネスに内在する高コスト性を解消することが重要な経営課題の一つと認識しています。「グループ成長基盤の強化」と「リテールに内在する高コスト構造の打破」を両立するべく、フロント改革(店頭改革)とミドル・バック改革(後方改革)を一体で進め、構造改革を通じた企業価値向上に取り組んでいきます。

フロント改革：リアルとデジタルの一体化

フロント改革として、新たな顧客体験の創造と取引のデジタルシフトへの取り組みを加速し、お客さまニーズを起点にしたリアルとデジタルの一体化による「お客さま体験価値」の向上に取り組んでいきます。

店頭においては、「りそなグループタブレット」や「TV窓口」などの機能拡充をさらに進め、ご相談とお手続きを一体化することにより、お客さま体験価値の向上を目指していきます。また、従来は店頭でしかできなかった手続きについても、Webでの受

付機能を拡充することで、お客さまのニーズに合わせたチャネルの多様化を進めていきます。

これらの取り組みにより、店頭を事務の場からソリューション提供の場へ変革するとともに、店舗ごとに地域・お客さま特性に応じた必要な機能の組み合わせを最適にすることが可能となるフロント改革に取り組んでいきます。また、DX起点のビジネス開発を進めることで、フロント取引のデジタルシフトの進展と、ミドル・バックへの事務集約を大きく前進させていきます。



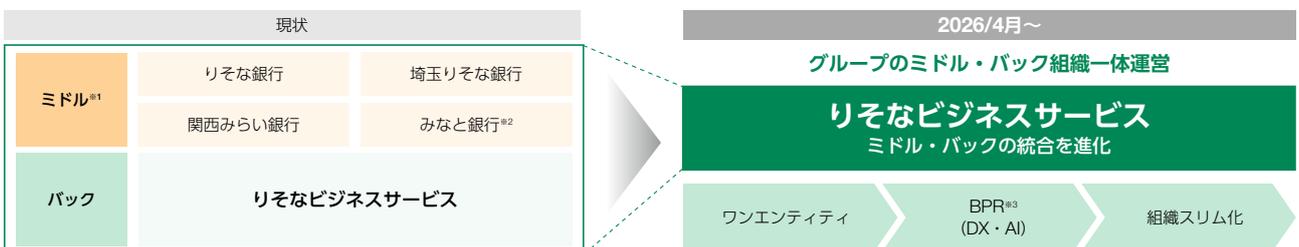
▶ **フロント取引のデジタルシフト
ミドル・バックへの事務集約進展**

ミドル・バック改革：ワンプラットフォーム・マルチリージョナルの基盤構築

2025年1月にみなと銀行の事務・システム統合が完了し、グループの事務システム運営を統一することができました。これを受け、2026年4月からは、グループ銀行各社のミドル組織(サポートオフィスなど)とグループの事務受託会社であるりそなビジネスサービスを組織統合し、りそなビジネスサービスによる運営に一本化します。業務プロセスの統一や機能別再編などに向

けた準備を進めており、「ワンプラットフォーム・マルチリージョナル」の基盤構築を実現します。

グループのミドル・バックの組織運営を一つに統合することで、さらなる事務集約・重複業務の解消、DX・AIを活用したビジネスプロセス・リエンジニアリングに取り組み、組織スリム化と生産性向上を目指していきます。



※1 業務サポートオフィス、デジタルサポートオフィス
 ※2 みなと銀行の業務サポートオフィスはりそなビジネスサービス内に設置済(2025/1月～)
 ※3 ビジネスプロセス・リエンジニアリング