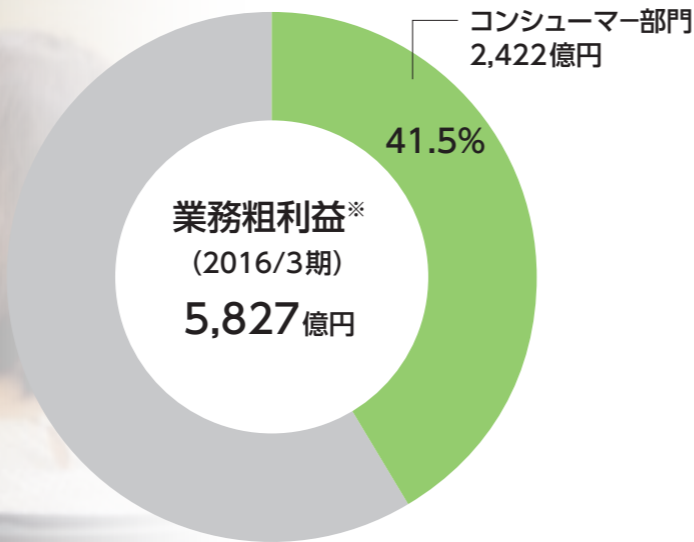


戦略事業領域の深掘り: コンシューマー部門

事業戦略

超高齢化の進展や人口・富の都市集中、ライフスタイルの多様化等、社会・経済情勢の変化のスピードは増えています。こうした環境下、お客さまの様々なライフイベントやライフプランに応じ、資産形成や生活設計を金融面から総合的にサポートする「トータルライフソリューション」に取り組むことで、“個人取引No.1の『りそな』”としてのブランドを確立していきます。



※ 有価証券報告書において開示している「セグメント情報」の報告セグメント合計の業務粗利益

事業環境と注力事業分野

社会・経済情勢の変化

- 「貯蓄から投資へ」の流れ
- 超高齢社会
- 都市部への人口集中
- ライフスタイルの多様化

当社の強み

- 1,300万の個人のお客さま
- 首都圏、関西圏中心の都市型フランチャイズ
- 本邦最大の信託併営商業銀行
- 住宅ローンビジネスにおける優位性

注力事業分野

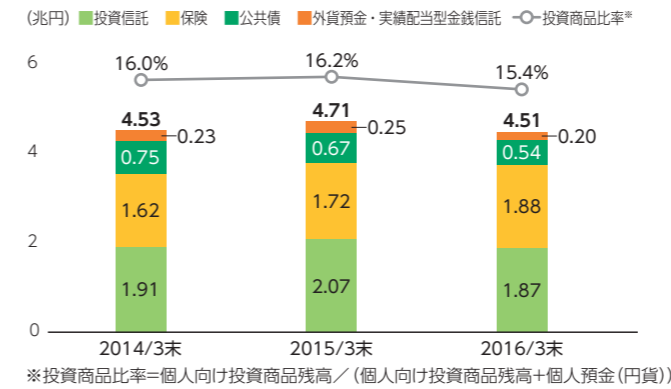
- 資産形成サポート
- 資産承継サポート
- 自己居住用住宅ローン
- 消費性ローン

資産形成サポート

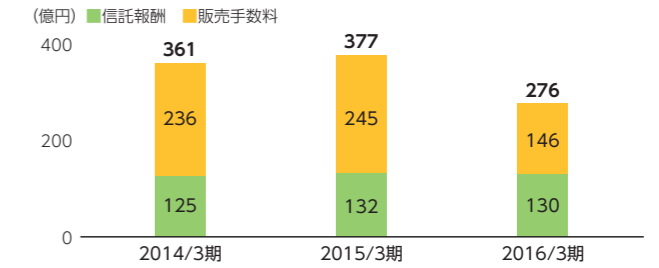
定期預金、投資信託、保険や年金運用で培ったノウハウを活用した金銭信託等、多彩な商品ラインアップの中から、お客さまに最適な商品を提案しています。

お客さまとの永続的なお取引関係を構築し、資産形成をサポートするストック型ビジネスの確立を目指します。

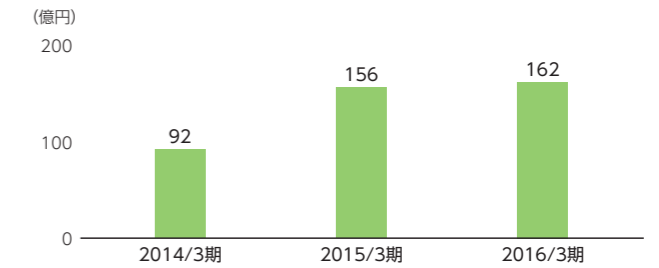
個人向け投資商品残高の推移



投資信託の収益推移



保険の収益推移

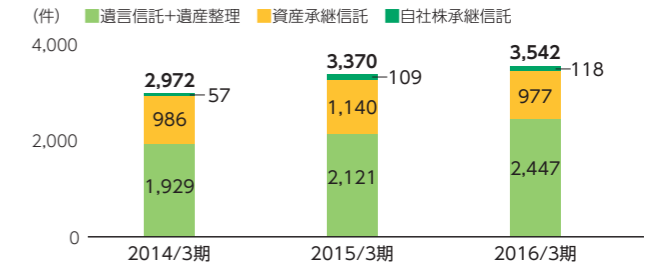


資産承継サポート

資産承継関連の新規取り扱い件数は、増加基調となっています。

遺言信託はもちろんのこと、大切な資産を守りながら将来の不安を安心に変える資産承継信託「マイトラスト」や感謝の気持ちを大切な人にお届けできる資産承継信託「ハートトラスト」等、お客さまの次世代への継承ニーズにお応えする多彩な商品を取り揃えています。

新規取り扱い件数の推移



きょういく信託(2013年4月取扱開始)

■ 2016/3月末 受託件数 約1万9千件 受託金額 約1,150億円

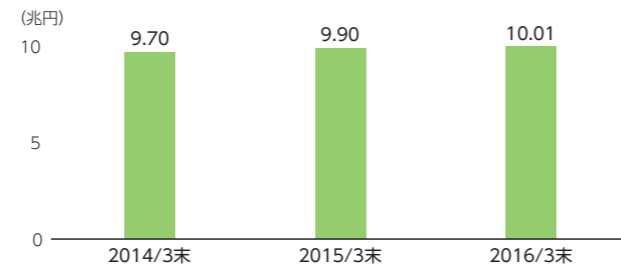


平成25年度の税制改正「教育資金の一括贈与にかかる贈与税の非課税措置」の適用商品です。

自己居住用住宅ローン

自己居住用住宅ローンは、りそなグループがノウハウを蓄積し、競争優位性を確保している主要ビジネスの1つで、残高は増加基調が続いています。住宅ローンビジネス改革により可能となった休日営業・休日審査・休日融資により、圧倒的な利便性の提供とスピーディーな対応が可能となりました。大幅に短縮された時間で、お客さまのお話をじっくり伺い、最適なソリューションを提供しています。

自己居住用住宅ローン残高の推移



休日展開

・休日展開を通じ圧倒的な利便性を提供
ローン契約の4割が休日、お客さまニーズに対応

休日営業	・ローンプラザ68拠点で実施 ・セブンデイズプラザとの休日連携	
休日審査	・2015年6月～ ・最短で即日回答	大手行初
休日融資	・2016年3月～ ・休日決済後、すぐに入居が可能に	日本初

住宅ローンビジネス改革

・営業力強化と事務コスト削減を同時に実現

- 新システムへの移行を完了
- 事務量半減を通じ、ローンプラザを営業拠点化
- 審査の大幅なスピードアップ
- 書類記入等のお客さま負担を大幅に軽減



専用モニターを用いたローン契約は、業界初!

・お客さまのニーズにあわせた独自の住宅ローン商品

特定状態保障特約付住宅ローン「**信革命**」
(特定状態保障特約付)
「3大疾病」病状・ケガによる16の状態
「要介護状態」に該当したら
住宅ローン残高0円

日照補償付住宅ローン「**晴れたらいいね**」
(日照補償付住宅ローン)
「太陽光発電システム、設備を設置する住宅に」
「日照補償 (3年間) を無料でご提供します」

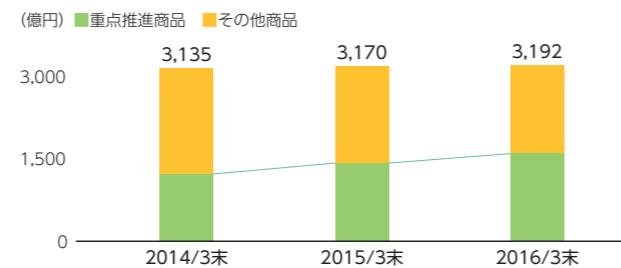
りそな借りかえローン (Web申込限定プラン)
(Web申込限定プラン)
「ネットから簡単お申込!」
「休日のご相談予約も承ります」

消費性ローン

当グループの消費性ローンをより多くのお客さまにご利用いただくため、お借り入れ限度額の引き上げや提携先企業のお客さま向けローンの開発、当グループで住宅ローンをお借り入れのお客さま専用ローンの取り扱い開始等、新しいアプローチでの残高増強に取り組んでいます。

また、申込・回答・契約のWeb完結と休日審査・休日融資の体制が整い、利便性は格段に向上しました。

消費性ローン残高の推移



・夢の実現をサポートする独自のローン商品

来店不要でお申し込みから契約までできる「りそなプレミアムカードローン」や「クイックカードローン」、女性向けローン「女性のあした応援ローンcannael(カナエル)」等、お客さまの生活や夢の実現をサポートするりそな独自のローン商品を取り揃えています。



「女性のあした応援ローンcannael(カナエル)」

サービス改革、オペレーション改革の成果

公的資金注入後、一貫して取り組んできたサービス改革とそれを支えるオペレーション改革によって、お客さまからのご評価は大きく向上しました。2015年10月に公表された「日経 銀行リテール力調査」では、調査対象117行中、埼玉りそな銀行が6位、りそな銀行が8位、近畿大阪銀行が9位と、グループ銀行が揃ってベスト10入りというご評価をいただきました。

りそなグループ全銀行が
ベスト10入り

日経 銀行リテール力調査	
りそなグループ全銀行がベスト10入り	
1位	新生銀行
2位	三井住友銀行
3位	イオン銀行
4位	スルガ銀行
5位	みずほ銀行
6位	埼玉りそな銀行
7位	広島銀行
8位	りそな銀行
9位	近畿大阪銀行
10位	常陽銀行

(117行調査) (2015年10月)

「待ち時間ゼロ」を目指したオペレーション改革

店舗改革を進めるなかで、特に意識したのは『銀行ではどうしてこんなに待たされるのか?』というお客さまからのお声でした。「待ち時間ゼロ」を目指して、支店事務の集約や合理化を図るとともに、「クイックナビ」という特許をとった端末により入出金やお振込み等のお取引を迅速に行っていただけの仕組みを導入。総合受付でご用件を伺い、早く処理を済ませたいお客さまと、じっくりご相談さ

れたいお客さま、それぞれのニーズに応じて対応することでお客さまから高いご評価いただきました。

りそなグループは、事務のやりかた、店舗の形態等を一から見直すことで、リテール業務に特化しながら経費率を低く抑え、コスト競争力における優位性も実現しています。

総合受付

- ご来店時には、まず入り口から一番近い総合受付へ
- ご用件を伺い、担当ブースにご案内します

クイックナビ

クイックナビは特許取得済!!

- 税金納付、振込等はATMを併設したクイックナビへ
- 書類記入不要等でスピーディーなお手続きが可能に

サービスカウンター

- 生体認証の活用で書類のご記入やご捺印は不要に

コミュニケーションブース

- プライベートなご相談に、専用窓口でじっくりお応えします