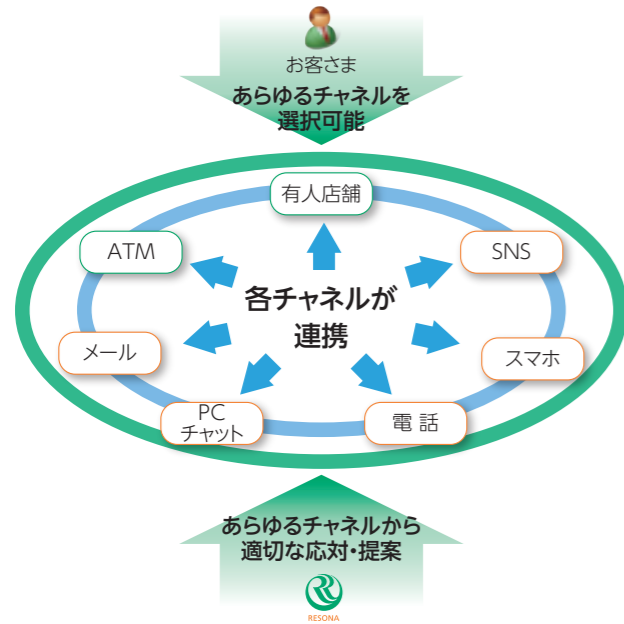


# 新たな収益機会創出への挑戦：オムニチャネル戦略



24時間365日、銀行のサービスを使いたい。  
 休日に、ゆっくり相談したい。  
 スマホで、サクッと済ませたい。  
 お一人おひとりの想いに、きちんと向き合うために、  
 銀行のカタチを変えていきます。  
 “オムニバンク宣言”  
 いつでも、どこでも、あなたの想いとつながる、  
 りそなグループの新しい挑戦がはじまります。

※オムニとは、「あらゆる」「すべて」という意味です。

「オムニチャネル戦略」とは、リアルとネットのすべてのチャネルを融合し、質の高い金融サービスを、お客さまのお取引行動に合わせてきめ細かくスピーディーに提供していくための戦略です。

チャンネル改革

リアル × ネット

いつでも

どこでも

リアルとネットの融合により、いつでもどこでも接点を持てる体制

- 取引の24時間365日化
- ネットチャネルの飛躍的拡充
- ネットとリアルの融合

マーケティング改革

すべてのお客さま

お客さまのライフスタイルに関する情報から、適切な提案

グループ内のあらゆる情報提携等を通じた非金融情報外部データ等

マーケティング情報として整備・分析

営業スタイル改革

「事務ゼロ」の実現で、提案からお取引までをワンストップで！

タブレット端末で、提案から事務まで完結

社員はお客さま情報をリアルタイムで共有

お客さま価値を徹底追求

## これまでの取り組み

### 圧倒的なお客さま利便性の実現に向けて

- #### 取引「時間」の常識への挑戦 いつでも

  - 平日午後5時迄営業 (2004/4月～)
  - 24時間有人対応  
テレフォンバンキング (2005/5月～)
  - りそなグループ銀行間  
24時間365日振り込みサービス (2015/4月～)
  - セブンデイズプラザ 33ページへ
  - 住宅ローン休日展開

#### 取引「空間」の常識への挑戦 どこでも

  - ネットチャネルの飛躍的拡充
  - WEB決済ポータルサイト
  - グループ銀行店頭相互利用サービス
  - タブレット端末による提案営業
- 柔軟性に富む最新のシステムにより

安全性・信頼性

サービスの多様化・高度化

大量処理・高速処理

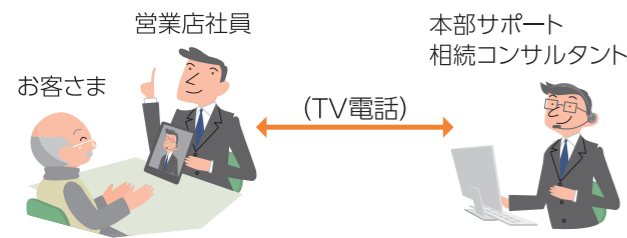
を実現



## セブンデイズプラザとよす (2015年11月オープン) ～オムニチャンネル構想を具現化するパイロット店舗～

セブンデイズプラザとよす(りそな銀行豊洲支店)は、いつでもどこでもご利用いただける「オムニチャンネル構想」の具現化に向けた戦略的な店舗として、2015年11月に開設しました。大手行初となる印鑑なしでの口座開設や、タブレット端末を活用したペーパーレス手続き、TV電話システムを通じた本部コンサルタントによる高度なコンサルティング等、“新しい体験”を提供しています。

- 「年中無休午後7時まで営業」店舗
- お客様の利便性を高める機能を拡充
  - ・大手行初 印鑑なしで口座開設
  - ・年中無休午前7時～午後10時\*まで利用可能なキーレス貸金庫
  - ※土日・祝日は午前8時～午後10時
  - ・店頭タブレットで事前受付・ご記入が可能
- コンサルティング機能強化
  - ・タブレット・PCのTV電話システムで本部専門スタッフが高度なコンサルティング



## りそなグループの新たなチャンネル「りそなスマートストア」 (2016年3月オープン) ～第一弾は「りそなJALスマート口座」～

「りそなスマートストア」は、これまでの銀行の店舗を通じたサービス提供とは異なり、インターネットを通じて、お客様の多様化する趣味・嗜好に合わせ、よりお得に、便利に感じていただけるサービスを、全国に提供する新たなチャンネルです。「りそなスマートストア」では、これまでの銀行にない新たなサービスを順次展開していく予定です。

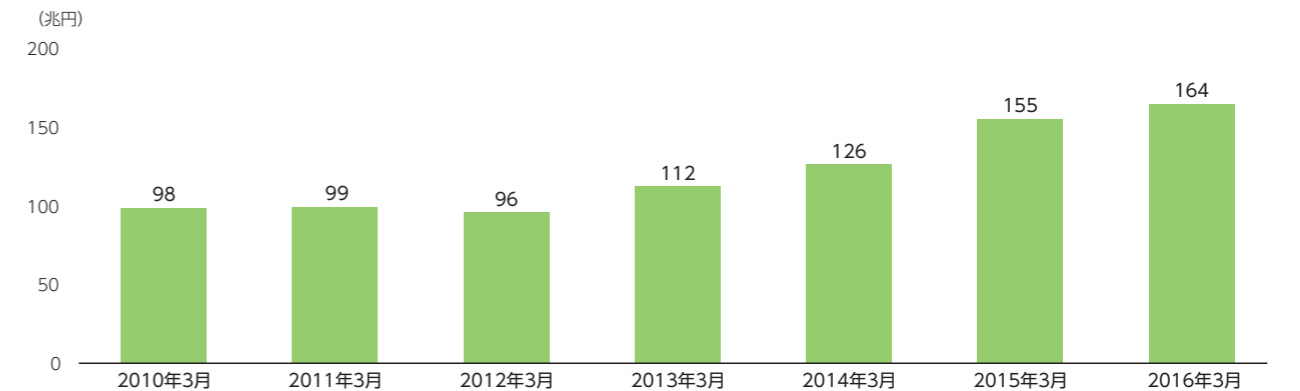


## りそなアセットマネジメント株式会社を設立 (2015年8月)

りそな銀行は、信託銀行として約50年にわたり年金運用の分野を中心に資産運用ビジネスを展開してきました。現在では、約15兆円の資産を運用する国内トップクラスの運用機関として、お客様の資産形成をサポートしています。

「貯蓄から投資へ」という資産運用ニーズの高まりが期待されるなかで、当グループでは投資信託市場の成長を大きなビジネスチャンスとして捉え、2015年8月にりそなアセットマネジメント株式会社を設立しました。信託銀行として培ったプロ向けの運用力をグループのネットワークを通じてリテール分野に提供することで、個人および法人のお客様向けの資産運用ビジネスを強化していきます。

### 【日本における投資信託の純資産総額推移】



(出所: 一般社団法人投資信託協会データより りそなホールディングス作成)

## 投資信託「りそなラップ型ファンド(愛称: R246)」取扱開始 (2016年1月)

りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、2016年1月より、りそなアセットマネジメントが設定・運用する初の投資信託である「りそなラップ型ファンド(愛称: R246)」の取り扱いを開始しました。このファンドはお客様のニーズに合わせ3タイプの目標リターンを明示し、信託報酬をリーズナブルな料率に設定しています。取扱開始以来、純資産総額は順調に増加し、2016年5月末現在では約360億円となっています。

### お客様の資産形成サポートのさらなる強化に向けた取り組みについて

当グループではお客様の資産形成サポートの一環として、フィデューシャリー・デューティー<sup>(\*)</sup>の実践に向けた取り組みを強化していきます。

1. 「フィデューシャリー・デューティー・アクション」の制定 (2016年3月)  
当グループの資産運用ビジネスにおける行動基準を制定しました。
2. 「資産運用アドバイザー・コミッティ」の設置 (2016年3月)  
フィデューシャリー・デューティーの実践にあたり、社外の有識者から助言や意見・提言を受ける会議体を設置しました。

その他にも、お客様へのライフプランシミュレーションに基づいた提案スタイルの展開等、資産運用ビジネスにおける具体的な取り組みを進めていきます。

\*フィデューシャリー・デューティー (信託義務): 他者の信託を得た受任者が負う幅広い役割・責任。