

# 新型コロナウイルスへの対応

新型コロナウイルスの影響により、経済活動が停滞するなか、お客さまへの円滑な金融サービスのご提供や資金繰りサポートなど、社会インフラの一翼を担う金融機関としての社会的使命を果たすべく業務を継続しています。

## 地域に根差した円滑な業務運営の継続

### 地域・お客さま

りそなグループは、預金、資金決済やご融資など地域における重要な社会インフラの一翼を担っています。  
店頭では感染防止策を徹底し、お客さまの健康・安全を最優先に、業務継続にあたっています。

### フルラインの業務継続

- 国内すべての営業拠点で、預金・為替・融資などの窓口業務を継続
- 店頭では「マスク着用」「身体的距離の確保」などの感染防止策を徹底

### 新たな行動様式への対応

- 来店予約システムの全店導入(りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- グループアプリなどの非対面チャネルの拡充

### 変化するお客さまのこまりごとへの対応

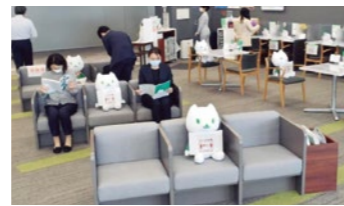
- 資金繰り安定化、財務基盤強化をサポート
- 中小企業のお客さまのIT化支援
- “備えのニーズ”(資産形成、円滑な承継)に対するソリューション提供



飛沫防止のアクリル板を設置



店頭掲示ポスター



店頭でのお客さま同士の「身体的距離の確保」

### 従業員

長期にわたって、安定した金融機能を維持・継続していくため、従業員の安全衛生、負担軽減のためのワークスタイル改革に取り組んでいます。

### 多様な働き方の促進

- 全社的なテレワークの推進
- サテライトオフィスは136拠点まで拡充<sup>※1</sup>

### リモートを活用した研修・教育体制などの拡充

- TV会議、eラーニング、入社式のオンライン開催など



サテライトオフィスを設置



2021年度「オンライン入社式」

### 社会

コロナ禍においても、本業と社会貢献活動を通じて、地域社会の持続的な成長に貢献します。

### Re:Heart 倶楽部活動



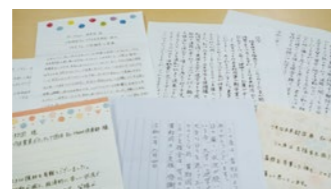
Re:Heart 倶楽部は従業員の自発的な活動を支援するボランティア活動団体です。

### 【活動例】

#### 学業継続支援募金

従業員有志より、5,848,300円の募金が集まり、コロナ禍の影響を受けた学生133名<sup>※2</sup>に支援金をお届けしました。

学生からのお礼の手紙



#### 献血活動

コロナ禍で通常時以上に輸血用血液が不足するなか、グループ各社の従業員有志が献血に協力しました。



## 相談体制の強化

お客さまの経営改善支援、事業再生支援などのニーズにお応えするため、グループ各社で本部と営業店が一体となり、きめ細かな相談体制を構築しています。

### ■ 成長・再生支援への取り組み

- お客さまの成長・再生支援を目的に以下の組織を設置・改組
  - りそな銀行 : 審査部 成長戦略室
  - 埼玉りそな銀行 : 融資部 営業店支援グループ
  - 関西みらい銀行 : 法人業務部 戦略支援グループ
  - みなと銀行 : 法人業務部 事業性評価室

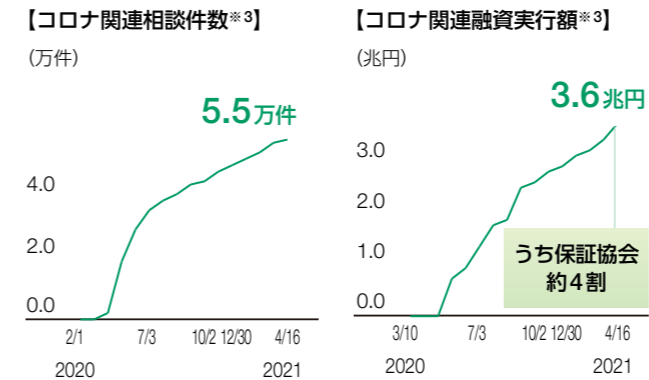


オンラインを使ったご相談の様子

## 法人向け貸出・資本サポート

コロナ禍において、法人のお客さまの資金繰りニーズが拡大。コロナ関連の相談件数は5.5万件、融資実行は3.6兆円まで増加しました。また、資本支援ファンドを創設するなど、エクイティ面での支援体制も強化しています。

### ■ コロナ関連相談件数・融資実行額



### ■ コロナ関連資本支援ファンド

- 総額310億円の資本支援ファンド<sup>※4</sup>を活用

#### 【取扱ファンドの一例】



## 自己居住用住宅ローン

コロナ禍においても、住宅取得のニーズは底堅く、自己居住用住宅ローンの実行額は高水準で推移しました。また、ご返済相談にも柔軟に対応させていただいています。

### ■ 自己居住用住宅ローン実行額

- 2021年3月期: 1.3兆円(前期比+6.5%)

### ■ 迅速かつきめ細かな相談体制

- 専用フリーダイヤルやWeb受付、条件変更手数料の無料化 など

## 非対面・キャッシュレス取引の拡大

生活様式の変化を受け、非対面・キャッシュレスのニーズが拡大。

「りそなグループアプリ」や「りそなデビットカード」のご利用者数が大きく増加しました。

### ■ りそなグループアプリ

- ダウンロード数: 2021年3月末 367万ダウンロード(2020年3月末比+143万)

### ■ りそなデビットカード

- 発行枚数: 2021年3月末 243万枚(同+42万)



※1 2021年3月末時点

※2 りそなグループが支援する財団の奨学金を受けた学生が対象

※3 グループ4行報告ベース(累計)

※4 日本政策投資銀行協業ファンドおよびりそなグループ単独ファンド