

平成 15 年 10 月 1 日

各 位

株式会社 リそなホールディングス

「りそな再生プロジェクトチーム」の提言について

株式会社りそなホールディングス（社長 川田 憲治）ならびに当社子会社である株式会社りそな銀行（社長 野村 正朗）は、7 月に「りそな再生プロジェクトチーム」を組成し、新生りそなグループの再生に向けた社内改革を推し進めるべく、グループ内から公募した若手を中心に、8 つの検討テーマについての集中的な議論を約 3 カ月間進めてまいりました。

この度、本プロジェクトチームが、その結果を提言としてとりまとめ、経営陣に対して報告いたしましたので、その骨子を **別紙** のとおり公表させていただきます。

提言内容の一部につきましては、スピード感ある対応を行うために、既に実現に向けた取り組みを開始しております。

なお、今後、本プロジェクトチームの提言を具現化し、業務改革を強力に推進するため、9 月 9 日に公表いたしましたとおり、本日付で、既に設置済のりそなホールディングス競争力向上委員会事務局のスタッフを大幅に増強し、りそな銀行企画部内に業革推進室を設置いたしました。

以 上

「りそな再生プロジェクトチーム」の活動状況等について

1. りそな再生プロジェクトチームの検討テーマならびにチーム人数

検討テーマ	人数
企業コンセプトの確立	10
店舗ネットワークの再構築・店舗のあり方	10
オペレーション事務の効率化・コストダウン	9
本部業務の効率化	9
関係会社のあり方	7
マーケティングの確立、商品・サービス設計の見直し	12
システム再構築	11
CS 向上・企業イメージアップ	10
合 計	78

2. 活動状況等

- 7月7日(月) (りそな再生プロジェクトチーム発足式)
意欲のあるグループ内若手を中心に公募を実施し、約700人の応募者から78人を選考のうえ、本プロジェクトチームを発足。上記8テーマの検討を開始。
- 7月30日(水) (経営陣に対する第1回目の報告)
経営陣に対して検討スケジュールならびに検討に係る進捗状況を報告。
- 8月21日(木)・22日(金) (経営陣に対する中間報告)
経営陣に対して、タウンミーティング等における現場の声を踏まえた現状分析、問題点の洗い出し等を行なったうえで、その解決策等の方向性・骨子を中間報告。合わせて、経営陣との意見交換等を実施。
- 9月27日(土) (経営陣に対する最終報告)
経営陣に対して、上記中間報告、さらに社外の先進事例等を踏まえた提言を最終報告。
最終報告において、「店舗ネットワークの再構築・店舗のあり方」が最優秀提言に選定される。

以上

「りそな再生プロジェクトチーム」の提言骨子

検討テーマ別提言骨子	
企業コンセプトの確立	「りそな」の全社員が共有すべき価値観・方向性である「経営理念」それを具体化した理想とすべき「りそな」の将来像である「ビジョン」を掲げ、この「ビジョン」に向かうための戦略として「意識改革」「構造改革」「事業戦略」に係る施策を提言。
店舗ネットワークの再構築・店舗のあり方	「効率性・セールス力・お客様満足度を高め、選ばれる銀行へ変革する」ことを骨子とし、特に効率性を追求した第1フェーズ、将来像としての第2フェーズに分け、「店舗(チャネル)ネットワークの再構築」「店舗の変革」「店舗運営(店舗マネジメント)」に係る施策を提言。
オペレーション事務の効率化・コストダウン	経営のコスト削減要請とお客様の利便性向上の観点から、ローコストオペレーション、クイックレスポンスを可能とする事務プロセス、お客様のニーズ・特性を踏まえた事務フローのあり方について、「事務効率化の追求」「コストダウンの提言」「自律型組織への変革」に係る施策を提言。
本部業務の効率化	自ら考え、判断する個人の集合体として最適な選択を実践しつづける「ベスト選択型組織」の創造を目指し、「組織改革」「業務改革」「意識改革」に係る本部業務効率化のための施策を提言。
関係会社のあり方	グループの企業価値向上のための関係会社のあるべき姿を掲げ、その実現に向けた「ガバナンス」「人のあり方」「業務運営」「コストセンターのプロフィット化」に係る施策を提言。
マーケティングの確立、商品・サービス設計の見直し	コアビジネスを明確化し、コアマーケットへ積極的にメッセージを発信することにより、りそなブランドを確立し、コアビジネスへの経営資源の集中を図るとの考えのもと、「マーケティングサイクルの革新」「個人・法人マーケットの顧客接点」に係る施策を提言。
システム再構築	経営戦略と IT 戦略を一本化させ、リスク資産となったシステムを価値ある機能に再構築する「IT マネジメントの運営」「IT 投資経費の改革」「再構築プランの実現」に係る施策を提言。
CS 向上・企業イメージアップ	真の顧客満足(CS) 経営を実践するための目指すべき姿を掲げ、あらゆるサービスのクオリティを高める施策を地道に継続していくことがCS 向上・企業イメージアップの本質であるとの考えのもと、具体的施策を提言。

上記に係る具体的施策として、218 項目にわたる提言がありました。このうち、既に実施いたしましたりそなホールディングスならびにりそな銀行の組織改正、社内公募による支店長あるいは関係会社(りそなキャピタル(株))の社長等への登用は本提言の内容を織込んでおります。

さらに、本提言における施策のうち、主なものではありませんが、本部におけるチーム制の導入、新通信ネットワークの構築、CS 向上に向けた研修プログラムの導入等については、実現に向けた取組みを開始しております。

なお、上記検討テーマのうち、「店舗ネットワークの再構築・店舗のあり方」の提言を最も優れた提言といたしました。