

平成 15 年 10 月 28 日

各 位

株式会社 りそな銀行

モデル店舗の設置について

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）は「お客さまの視点によるお客さまのための店舗づくり」を目指し、首都圏・関西圏の計 6 ケ店をモデル店舗として、以下のとおり、従来の店舗とは異なる発想で店舗運営を行います。試行期間は平成 16 年 3 月末までとし、実施可能な項目から順次展開していきます。

1. 実施店舗

首都圏 : 九段支店（東京）、西葛西支店（東京）、たまプラーザ支店（神奈川）
関西圏 : 玉造支店（大阪）、茨木西支店（大阪）、くずは支店（大阪）

2. モデル店での試行内容の概要

<お客さまのニーズにあわせたレイアウトへの変革>

コンサルティングブースの充実

資産運用等のご相談専用窓口を、「じっくり話す」を実現できる、お客さまにとってよりご相談しやすい、ブース形式に変更いたします。

ハイカウンターでのスタンディングオペレーションの実施

流通業・サービス業の売り場をはじめとして、クイックなサービスを行うカウンターは従業員もお客さまと同じく立ったままでオペレーションを行っております。ご預金のお預入れやお引き出し、お振込み等の受付を行うハイカウンターでのスタンディングオペレーションの実施により、サービス業としてお客さまと目線を同じくして挨拶すること、お手続きを迅速に進めることでサービスの向上を図ります。複数の一般店舗への本格的な導入は大手行初の試みです。

総合受付カウンターの設置

ロビー内に総合受付カウンターを設置し、お客さまのご要望に的確にお答えいたします。

窓口のサービス毎の色分け

窓口を入出金、振込等の取扱サービス毎に色分けし、窓口毎の取扱サービスをわかりやすくいたします。

その他、お客さま用トイレの設置等、お客さまの視点から使いやすい店舗へ変革いたします。

< 窓口受付業務の変革 >

窓口でキャッシュカードによるお取引きを可能に

税金や公共料金の納付等の窓口受付業務は、お通帳やご印鑑もしくは現金等をご用意いただく必要がありましたが、カードリーダーの導入により当行キャッシュカードによるお取引きを可能といたします。

窓口への本部直通テレビ電話の設置

専門性を必要とする業務（例：住宅金融公庫の中途ご返済手続きやご預金の相続手続き）について、本部の専門スタッフへテレビ電話で直接ご相談いただける体制とし、お客さまのニーズに対する確に対応いたします。

< C S の向上 >

お客さまの声の吸収と反映

従来から設置している「お客様ご意見箱（GOOD RELATION）」を大型化すると同時に、お客さまのご意見に対するご回答を店内に掲示いたします。

お客さまアドバイザーの配置

すでに一部の営業店で導入している「お客さまアドバイザー制度（ファイナンシャルプランナー資格を有した接客のプロ）」を更に拡大し、モデル店にも配置し、お客さまとの接点におけるサービス品質の向上を図ります。

マニフェストの掲示

各支店がお客さまに対し約束する内容を、「マニフェスト」として店内に掲示し、支店全員一丸となって達成することを誓います。例えば、一部のモデル店では『お客様お待たせ時間「ゼロ」』を目指す店舗もございます。

以 上