

「3ない」で進化した店舗サービス

株式会社りそなホールディングス（東京都）



銀行窓口の“3ない”であるお客さまが「待たない」「書かない」「押さない」を実現。業務の効率化を図ることで、店舗は手続きをする場から相談する場になる。“りそなの常識は世間の非常識”をキーワードに、「お客さま目線」の改革を実現。

受賞ポイント

- ★ リテールサービスとして優れた独自のモデル
- ★ 「待ち時間の半減」「顧客スペース倍増」「4割が顧客対応業務に充当」など、効率化と顧客サービスの価値向上を両立
- ★ 島根県にカスタマーセンターを設置し、大幅な事務集約と雇用の創出に貢献

事業内容

オペレーション改革を通じて経営を効率化

りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の3つの銀行を傘下に有するりそなホールディングスは、首都圏および関西圏の2大都市圏を中心に、信託業務を併営する国内最大の商業銀行グループとして、お客さまの多様なニーズにワンストップで応えている。個人や中小企業のお客さま向けのサービスに経営資源を集中すると共に、オペレーション改革を通じた経営の効率化を進め、リテールバンキングに内在する高コスト性を克服。健全なバランスシートに支えられて過去数年間にわたり安定的な収益を確保している。

サービスの背景と目的

「りそなの常識は世間の非常識」

2003年6月に公的資金による多額の資本増強を受けたことで、新体制のもと「金融サービス業」として生まれ変わることを決意。“りそなの常識は世間の非常識”をキーワードに、お客さまからの信頼回復に向け、従業員の意識改革と内部改革を推進した。

銀行窓口における「3ない（待たない・書かない・押さない）」をはじめ、17時まで営業など、銀行の常識を破る「お客さま目線」の改革を実現してきた。

サービスの特徴と独自性

「3ない」「3レス」の導入

お客さまが銀行窓口で不満を感じている「長い待ち時間」や「煩雑な手続き」をなくす「3ない（待たない・書かない・押さない）」、銀行側の事務を効率化する「3レス（ペーパーレス・バックレス・キャッシュレス）」を並行して推進することで、お客さまのストレスを解消すると共に、銀行側の事務の大幅な削減を実現した。

連携データシステムで取引を一元的に管理

独自に開発した「連携データシステム」を導入しさまざまな取引を一元管理することで、事務処理時間の大幅な短縮に結びつけると共に、銀行内の勘定集計業務の負担を軽減し、サービスの向上につなげている。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

より優れた金融サービス企業へと深化し、「満足を超える感動」をお客さまにお届けしたいと、従業員一人ひとりが主体となってお客さまに支持される銀行グループづくりに取り組んでいる。

「りそなブランド表彰制度」

従業員から寄せられる「気づき」「工夫」「着眼点」などを表彰することで、それらをグループ全体で共有し、お客さまから認めていただける「りそなブランド」を築くことを目的に「りそなブランド表彰制度」を設立。

各部店からエントリーされた取り組みの中から、毎月、金、銀、銅賞を選出。半期ごとには、役員を含む全従業員の投票により最高賞である「細谷英二賞」などの表彰を行っている。

お客さまへの継続的かつ積極的なサポートシステム

従業員自らのサービス改善などの発案（「私の提案」）や、アンケートなどによりお客さまから届く要望・苦情（「お客さまの声」）を活用し、サービスの継続的かつ積極的な改善を実現している。従業員に“自ら考える場”を提供するため、「私の提案」や「お客さまの声」の対応状況は、社内イントラネット上で全従業員に開示。全員参加型の改善行動へと結びつけている。

組織データ

| | | | |
|-----|----------------------------|-------|-------------|
| 組織名 | 株式会社りそなホールディングス | 創立年月日 | 2001年12月12日 |
| 業種 | 銀行 | 本社所在地 | 東京都江東区 |
| URL | http://www.resona-gr.co.jp | 従業員数 | 24,934名 |

掲載されている情報は、2015年度応募時点のものです。

得られた成果や与えた社会的影響

顧客サービスの価値向上を実現

お客さまによる伝票への記入・捺印を廃し、各取引を一元的に管理することで、お客さまの待ち時間を半減。さらに事務スペースを約1/2に圧縮することで、お客さまのためのスペースを2倍に拡大。落ち着いたある相談空間をつくり出している。また、従来は事務に携わっていた従業員の約4割が資産運用に関する相談業務などに活躍のフィールドを広げている。これらの改革により営業店は、お客さまにとって「単なる事務の場」から「相談の場」へと変わった。

女性の活躍の場の広がり

「事務の削減」によって活動のフィールドを広げた女性従業員たちはさまざまな分野で活躍。女性従業員の声を直接経営に反映させることを目的として組成された「りそな Women's Council」や、女性の視点による金融商品の開発を行う「私のチカラプロジェクト」など、女性が働きやすく活躍できる場を創出するための改革が行われている。

雇用を創出し、地域を活性化

「バックレス」による事務集約に伴い、大手行では初めて島根県にカスタマーセンターを設置。従業員を地元で採用することで、雇用の創出に貢献している。

また、「島根・大阪ビジネス交流会」を開催するなど、島根県とりそなのお客さまの双方の活性化に資する取り組みへと発展させている。



業務の効率化を図り、お客さま目線のサービスを提供