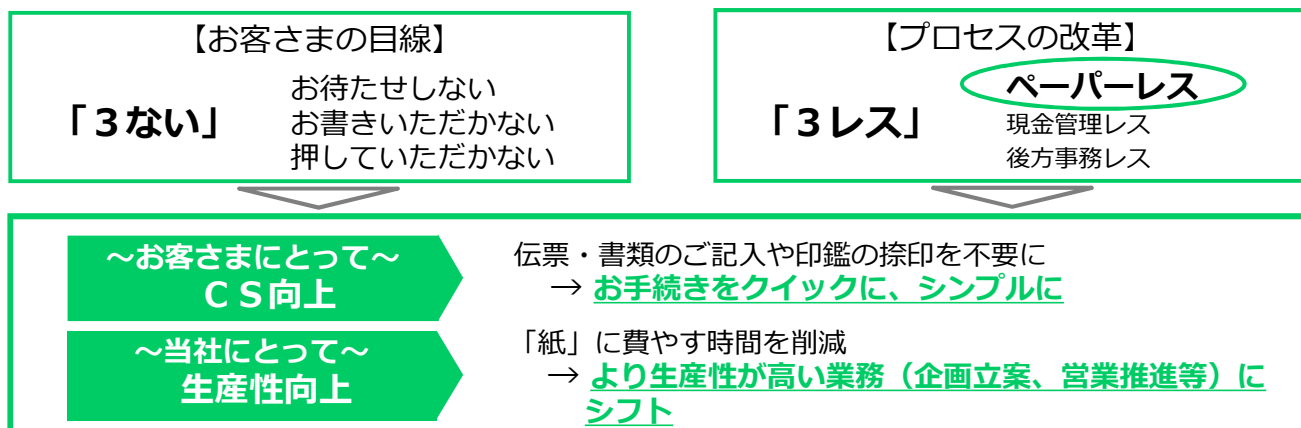


CS向上・生産性向上に向けた「ペーパーレス」の取組みについて

～埼玉りそな銀行 オペレーション改革部～

1. 「ペーパーレス」の位置づけと狙い


- 「CS向上」と「生産性向上」を目的とした【3ない・3レス】を展開
- 「ペーパーレス」は、実現のためのプロセス改革【3レス】の一つとして実施



2. 「ペーパーレス」の具体的な取組事例

「クイックナビ窓口」の全店設置

「クイックナビ窓口」を設置して受付の体制と手続きを変更。お預入れ、お振込み、税金等納付のお手続きでの伝票記入を原則不要に。




伝票が5割削減！

クイックナビ窓口

「ペイジー収納サービス」(*)の推進

自動車税等を納付のお客さまに、ATMやインターネットバンキングのご利用をご案内。



いつでもどこでも納付できる！

済通知書が4割削減！

※税金や公共料金等をATMやインターネットバンキング等で納付するサービス。

ペイジー推進キャンペーンちらし

【会社概要】（2015年9月末現在）

代表者：池田 一義

店舗数：127ヶ店（埼玉県内126ヶ店）

指定金融機関受託数：埼玉県、さいたま市を含む61地方公共団体（県内64地方公共団体中。輪番受託を含む）

設立：2002年8月（2003年3月営業開始）

従業員数：3,352人（嘱託・臨時雇用を除く）

「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」が、開業以来変わらない当社の目指す姿であり、埼玉県内でのお取引シェアは預金・貸出金ともに4割以上を占めております。強みであるグループの信託機能や国内外のネットワークを活用し、地元のお客さまとの「リレーション」を深め、「スピード」感あふれる対応と、他社と「差別化」された金融サービスのご提供により、地元埼玉でお客さまからのご期待に最もお応えできる銀行を実現してまいります。

