

平成 17 年 8 月 4 日 記者会見 説明内容

以下は、平成 17 年 8 月 4 日に、島根県出雲市にておこなった記者会見における弊社社長 細谷 英二による説明内容です。

短期間で、島根カスタマーセンターの業務をスタートさせることが出来たのは、ひとえに地元、島根県や出雲市の方々のご支援、ご協力の賜物であると感じております。りそな銀行では、現在システム統合の作業中ですので、ここ 1 ヶ月余りは、助走期間ということで、東京と大阪のコールセンターのサポート体制を敷きながら、この島根カスタマーセンターの機能を順次強化していき、システム統合後の 10 月から本格的に機能を発揮させていきたいと考えております。ただ、テレフォンバンキングサービスの将来像というのは、恐らくどの銀行も明確な姿を描けてないと思いますので、私どもも試行錯誤しながら、当面はインバウンドのサービスとなりますが、逐次アウトバウンドのサービスを強化することによって、名実ともにこのカスタマーセンターを日本のテレフォンバンキングサービスの NO.1 のインフラ機能に育てていきたいと考えております。

今後、規制緩和が進みますと、異業種からの金融サービスも増加してくると思います。先般、ロンドンに I R に行きました際にも、テスコという小売業における金融サービスを勉強させていただきましたが、テスコもサービスのサポート機能としてバンク・オブ・スコットランドのコールセンターを活用しているという話も聞かせていただきましたので、カスタマーセンターが担う将来の役割は、お客さまのニーズによりましては着実に広がっていくと思います。その意味では、昨日、60 名のスタッフに話をいたしました。お客さまとともに、このカスタマーセンターを進化させていこう、お客さまのニーズの高度化に合わせて。我々社員、スタッフ自身も勉強しレベルアップしていこうという呼びかけをさせていただいた次第であります。

私からの説明は以上でございます。

以上