

平成 16 年 3 月 18 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

### 住宅ローンのご相談・お手続きに関する「予約制」の導入について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）は、地元銀行として、地域に密着した営業、お客さま第一主義を徹底し、店頭におけるお客さまの満足度をさらに向上させるべく、平成 16 年 4 月 1 日（木）より、全店において、住宅ローンのご相談・お手続きをお受けするに際して「予約制」を導入致します。お電話や店頭にて住宅ローンに関するご用件を承った際に、お客さまのご都合に合わせて、次回のご相談・お手続きの日時をご予約させていただきます。

至急の場合には勿論、当日のお手続きも承りますが、原則、ご予約を優先させていただきます。

ご予約のお申込は、当社本支店にて、平日営業時間（午前 9 時～午後 5 時）に、お受けいたします。また、南浦和支店・南越谷支店・新座支店では、本年 1 月より、ご相談業務を中心に「平日（毎週金曜日）営業時間の延長」および「休日営業」の試行を開始しており、これら 3 支店におきましては、通常の平日営業時間に加え、毎週金曜日の午後 5 時～午後 7 時（銀行休業日は除きます）、毎週土曜日の午前 10 時～午後 5 時（祝日・年末年始・ゴールデンウィークは除きます）にも、ご予約をお受けいたします。

当社は、埼玉県内の住宅関連の資金ニーズに積極的にお応えすべく、既に、住宅ローンのご相談等につきまして、平日（金曜）夜間及び休日の借換相談会を開催しております。

今般の「予約制」の導入により、住宅ローンに関するご相談・お手続きにご来店の際には、お待たせすることなく、お客さまお一人おひとりに十分な時間を準備し、店頭におけるお客さまの満足度を向上させてまいります。

今後とも、お客さまの目線でサービスを改善し、「真の金融サービス業」への転換、「好感度 No. 1 銀行」を目指してまいります。

以 上