

各位

株式会社 りそなホールディングス
株式会社 りそな銀行
株式会社 埼玉りそな銀行

テレフォンバンキング機能の拡充とコールセンターの新設について
～ 17年度上期の取り組み ～

りそなグループのりそな銀行(社長 野村正朗)ならびに埼玉りそな銀行(社長 利根忠博)は、平成17年度上期を目途に、下記の通り、テレフォンバンキング機能を拡充するとともに、島根県出雲市に新たなコールセンター拠点を構築することといたしました。

1. テレフォンバンキング機能の拡充

従来ご提供しておりますテレフォンバンキング業務は、事前にご契約いただいたお客さま(現在の契約者数りそな約69万人・埼玉りそな約6万人)のみご利用することが可能でしたが、契約をするのが手間である、申込みをしてもすぐに利用できない、契約者番号等の入力が手間・番号を忘れてしまう等、ご利用されているお客さまやご利用を検討されているお客さまから数々のご不満の声が寄せられていました。

りそなグループとしましては、お客さまの目線に立ち、「誰でも・簡単・便利」をキーワードにサービスの見直しを行い、従来テレフォンバンキングで利用できなかった機能を拡充するとともに、「キャッシュカードをお持ちの個人のお客さますべて」にテレフォンバンキング機能を平成17年上期中を目処に開放することといたしました。

具体的な内容といたしましては、次の通りとなります。本件により、テレフォンバンキングの機能・サービスレベルは業界でも最高水準となり、より多くのお客さまに利便性をご提供できるものと考えております。

<17年上期以降、テレフォンバンキングでご利用いただける機能>

		現行	変更後
バ ン レ フ ォ ン キ ン グ	残高・明細照会	○	○
	振替	○	○
	振込	○	○
	定期	○	○
	外貨(普通)(入出金・照会)	△(※)	○
	投資信託(購入・解約)	△(※)	○
	住所変更	×	○
	各種サービスの申込	×	○
サービス対象のお客さま		契約制 75万人	キャッシュカード 保有者(個人) 1,383万人
各種相談・照会等		○	○

※一部のご契約者はご利用いただけません。

残高（明細）照会・預金振替・投資信託・外貨預金・振込・住所変更・各種申込み等、ほとんどのお取引を電話で可能とします。

原則 24 時間の利用が可能となります。

事前申し込み不要（キャッシュカードをお持ちの個人のお客さまは誰でも利用が可能）となります。

2. コールセンターの設置

テレフォンバンキングの業務拡充に伴う業務量の増加に対応するため、主にテレフォンバンキングを中心としたインバウンド業務を行う主要拠点を島根県出雲市に構築いたします。当面、席数は 50 席程度とし、業務量の増加に伴い段階的に 300 席程度まで増加させていく予定です。

地方都市へのコールセンター拠点設置については、主要行では初めての試みであることから、地元の島根県・出雲市でも多大な期待を寄せられており、県ならびに市の協力を得ながら早期に構築して参りたいと考えております。また、構築にあたっては、県・市の助成制度を活用したいと考えております。

なお、新拠点の構築により、コールセンター拠点としては、現在の東京・大阪の各コールセンターに加え、3 拠点となります。将来的には新拠点への業務集約や他傘下銀行のコールセンター業務の集約等も検討して参りたいと考えております。

りそなグループは、今後ともお客さまの目線に立ったサービスをご提供し続けていく所存でございます。

< 島根コールセンターの概要 >

- | | |
|----------|---------------------------------|
| 1. 名 称 | 島根コールセンター（仮称） |
| 2. 所 在 地 | 島根県出雲市 |
| 3. 設置予定日 | 平成 17 年上期中 |
| 4. 床 面 積 | 当初 230 坪（業務量の拡大に伴い拡張予定） |
| 5. 人 員 | 当初 50 席（予定）（登録者数は当初 60～70 名を予定） |

< スケジュール(予定) >

- | | |
|--------------|--------------------|
| 平成 17 年 5 月頃 | テレフォンバンキング業務の拡充 |
| 平成 17 年上期中 | コールセンター（島根県）業務開始予定 |

以 上