

平成 16 年 12 月 28 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

新型テレビ電話による個人向けローン業務の取扱い開始について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）は、平成 16 年 12 月より浦和中央支店、武蔵浦和支店の 2 支店で、新型テレビ電話による個人向けローン業務の取扱いを開始いたしました。

当社では、平成 16 年 9 月末の住宅ローン残高は約 27,324 億円（平成 16 年上期 増加額約 1,400 億円 前年同期比 32%増）、15 万先を超えるお客さまにご利用いただいております。

現在、個人向けローンをご利用いただいているお客さまからのご相談・諸手続も年々増加・多様化しており、更なる対応力強化とお客さまの利便性向上が必要との認識から、新型テレビ電話を使った個人向けローンにおけるご相談、諸手続の取扱いを開始することといたしました。

これは、当社において、既に住宅金融公庫をご利用いただいているお客さまに対し、繰上返済等の諸手続について、全支店に設置している専用テレビ電話を介して本部スタッフが受付をしており、このノウハウを活用し個人向けローン業務における仕組みを構築したものです。

この新型テレビ電話はインターネットを通じたいわゆる「IPテレビ電話」であり、スキャナーによる書類イメージの送付など、双方向の情報交換が可能になることに加え、通信技術の進歩により画像・音声の品質も飛躍的に向上し、お客さまは、支店窓口と遜色のない環境でお手続・ご相談をしていただくことが可能となります。

当社では今年度よりローン窓口の予約制を導入し、ご予約状況をシステム管理しており、お客さまのご利用に際しましては、事前準備等を十分にすることでスムーズな対応を目指しております。また、当社受付センターでは、より専門性の高いスタッフが対応することにより、これまで以上にお客さまにご満足いただけるものと考えております。

まず試験的に、浦和中央支店、武蔵浦和支店の 2 支店で、「テレビ電話ローン相談ブース」をロビーに新設し、お客さまのニーズの高い、繰上返済等の諸手続から取扱いを開始いたしました。今後、ご利用いただいたお客さまの声を踏まえ、さまざまな業務へ拡大し、導入店舗についても順次拡大していく予定です。

今後とも、お客さまのニーズに積極的にお応えし、地域に密着した信頼されるパートナーとして、埼玉県の皆さまと共に発展することを目指してまいります。

● 新型テレビ電話による個人向けローン業務の概要

実施店舗	浦和中央支店、武蔵浦和支店
お取扱い業務	住宅ローンの繰上返済、固定金利特約再設定等のお手続き 無担保消費性ローンの新規相談および申込受付からご融資までのお手続き 住宅ローンの新規および借換申込に関するご相談 有担保消費性ローンの新規申込に関するご相談 等 なお、現金のお取扱いはできません。
お取扱い時間	午前 9 時 ~ 午後 5 時

以上