

## 「営業店受電集中」によるお客さまのご対応開始のお知らせ

当行は、お客さまからの営業店向けお電話へのご対応を本部（ダイレクトマーケティングセンター）で集中して受付する「営業店受電集中」を開始することとしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

弊行では、お客さまの利便性向上をより一層はかるとともに、質の高い金融サービスの提供に努めてまいります。

### 記

#### ○実施目的

- （１）各種お問い合わせに関するお客さまからのお電話を本部の専門オペレーターが対応することにより、均一で高品質な対応に努め、お客さまの利便性向上をはかります。
- （２）営業店における電話業務の効率化に取り組むことによるお客さまとの相談時間のより一層の創出、およびサービス向上をはかります。

#### ○営業店受電集中の内容

- （１）お客さまが受電集中対象営業店へお電話された場合、店舗・ＡＴＭの場所や営業時間、店舗に関するお問い合わせ、各種引落とし確認、商品・サービス・手数料のお問い合わせ、紛失・盗難の仮受付などを本部にて対応させていただきます。
- （２）融資やローン、投資信託や保険商品などへのお問い合わせにつきましては、従来同様に営業店にて対応させていただきます。

#### ○導入予定日

2020年7月16日（木）

#### ○対象営業店舗

柳ヶ瀬支店、今沢町支店、岩地支店、真砂町支店、六条支店、あかなべ支店、加納支店、西野町支店、本荘支店、鏡島支店、梅林支店、野一色支店、日野支店、清本町出張所、東加納出張所

※導入店舗については順次拡大を予定しております。

以 上

本件に関するお問い合わせ先  
十六銀行 業務改革部業務改革グループ  
大野・井上  
TEL：058-266-4016