

## 「営業店受電集中」によるお客さまの対応拡大について

当行では、お客さまからの営業店向けお電話への対応を本部（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」を開始し、7月6日より一部店舗で運用しております。

今般、当該業務の運用店舗を拡大しますので、下記のとおりお知らせします。

### 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・A T M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。

#### ○実施予定日と対象営業店舗

実施予定日	対象営業店舗
10月5日（月）	高山支店、益田支店、西高山支店、岐阜市役所支店
10月19日（月）	多治見支店、土岐支店、妻木下石支店、駄知支店、瑞浪支店、明知支店、岩村支店、恵那支店、中津川支店、南中津川支店、一宮支店、木曾川支店、一宮東支店、一宮南支店、尾西支店、稲沢支店、東稲沢支店、勝川支店、岩倉支店、小牧支店、春日井支店、江南支店、扶桑支店、犬山支店
11月2日（月）	名古屋駅前支店、蟹江支店、清州支店、中村支店、大須支店、小田井支店、熱田支店、中川支店、内田橋支店、六番町支店、港支店、桑名支店、名古屋営業部
11月16日（月）	今池支店、瀬戸支店、尾張旭支店、楠町支店、守山支店、大曾根支店、池下支店、名東支店、本郷支店、桜山支店、天白支店、緑支店、星が丘支店、赤池支店、岡崎支店、岡崎羽根支店、リソラ大府出張所、豊田支店、山之手支店、刈谷支店、碧南支店、半田支店、豊橋支店、大阪支店、東京支店

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