

平成 29 年 9 月 21 日

各位

株式会社北陸銀行

コールセンターの開設について

株式会社北陸銀行(頭取 庵 栄伸)は、お客さまサービス向上に向けた取り組みとして、新たにコールセンターを設置することといたしましたので、お知らせいたします。

自動音声による口座残高・移動明細照会サービスの開始と、従来、本部各部署で担当しておりました各種フリーダイヤルをコールセンターに集約いたします。

1. コールセンターの概要

サービス開始日	平成29年10月2日(月)
サービス時間	有人対応 平日 9時～17時
	無人対応 365日 9時～21時 (システムメンテナンス日を除く)
センター所在地	富山市中央通り1-6-8 セブラビル4F
人員数	23名
取扱業務	預金、ローン、資産運用のご照会受付サービス
	自動音声による口座残高・移動明細照会サービス
	住所変更受付サービス
	各種資料請求受付サービス
	*EBM情報に基づくアウトバウンドコール
	営業店の受電集中業務

新業務

*EBM情報とは

イベント・ベースド・マーケティングの略で、お客さまの金融ニーズが顕在化した取引や属性の変化などのイベントを捉えて、ニーズを的確に把握するマーケティング手法です。当行では、平成 25 年 5 月から個人のお客さま、平成 26 年 11 月から法人のお客さまを対象としたEBMシステムの運用を本格的に開始し、毎月約 25,000 件の情報をお客さまサポートに活かす活動に取り組んでおります。

2. 本件の目的

お客さまサービス向上のため、自動音声による残高照会、取引移動明細照会にお応えするサービスを開始いたします。加えて、住所変更のお手続きも電話のみで完結できる体制を整えました。

これまでは、銀行の窓口にお越しにならなくてもご利用いただけるサービスとして、インターネットやアプリによる方法やメールオーダー郵送による方法がありましたが、電話で完結できるサービスとして、当行初の取り組みであります。

また、現在、各種フリーダイヤルは照会種類毎に担当部署の本部行員が、業務と並行して個別対応しておりますが、コールセンターに集約することで、回答内容や対応品質の均質化、クイックレスポンス等お客さまサービスの向上を目指すほか、業務の効率化を図ります。

なお、フリーダイヤルでのコンタクト情報などのデータ蓄積・活用を通じ、他のチャネル（営業店・渉外・Web・ATM）との情報連携により、お客さまへの各種提案力をさらに高めてまいります。

3. コールセンターで使用する電話番号

受付フリーダイヤル	
預金その他相談	0120-010-985
預かり資産相談	0120-237-420
ローン相談	0120-688-969

コールセンターからおかけする場合の発信者番号
0120-953-393
0120-953-787
0120-941-904

<本件に関するお問い合わせ>

北陸銀行 リテール推進部 コールセンター

TEL 076-423-7227