

平成17年8月4日

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

島根カスタマーセンターの業務開始について

りそなグループのりそな銀行（社長 野村正朗）及び埼玉りそな銀行（社長 利根忠博）は、島根県出雲市に新たなカスタマーセンター（コールセンター）を設置し、本日より業務を開始いたします。

両社は、テレホンバンキングの機能拡充に伴う業務量の増加に対応するため、平成16年7月より、主に受電業務を行う主要拠点として島根県出雲市に新たなカスタマーセンターの設置準備を進めて参りましたが、本日、拠点設置が完了し、業務を開始いたします。同センターの規模は、当面、席数を50席程度とし、業務量の増加に伴い段階的に増加させていく予定です。また、従業員につきましては、地元で採用した60名を含む総勢63名で当初運営を行ってまいります。

地方都市へのカスタマーセンターの設置は、主要行では初めての試みであり、現在の東京・大阪の各カスタマーセンターに加え3拠点の体制となりますが、将来的には島根カスタマーセンターへの業務集約やりそなグループの他の銀行のカスタマーセンターの業務集約等も検討し、グループの中核的なカスタマーセンターとする予定です。

島根カスタマーセンターの概要は、下記の通りです。

- | | |
|--------|--|
| 1. 名称 | 島根カスタマーセンター
組織名：りそな銀行マーケティング戦略部 カスタマーセンター（島根） |
| 2. 所在地 | 島根県出雲市駅南町2丁目4番地8（JR出雲市駅南口徒歩1分） |
| 3. 設置日 | 平成17年8月4日（木） |
| 4. 床面積 | 778坪 |
| 5. 人員 | 63名 |
| 6. 業務 | ・テレホンバンキング業務
・電話による案内業務（商品・サービス、営業時間等のご案内等） |

以上

ご参考

りそなグループのテレフォンバンキング機能の拡充について (平成 17 年 5 月 ~)

平成 17 年 5 月以前にご提供しておりました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の手間である、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。

りそなグループといたしましては、「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、平成 17 年 5 月より、「キャッシュカードをお持ちの個人のお客さますべて」の方にテレフォンバンキング機能をご利用いただけることにいたしました。

具体的な内容は、下記の通りです。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。

<テレフォンバンキングでご利用いただける機能>

機能		17年5月以前	17年5月以降
機能	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	x	
	各種サービスの申込	x	
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			
一部のご契約者にご利用いただけません。			

平成 17 年 5 月以降は、

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、ほとんどのお取引が電話で可能です。

原則 24 時間の利用が可能です。

事前申し込みは不要です(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です)。

以上