

2020年4月16日

株式会社七十七銀行

「営業店代行受電」によるお客さま対応の開始について

株式会社七十七銀行（頭取 小林 英文）では、お客さまからの営業店向け電話を本部（コンタクトセンター等）で集中して受付する「営業店代行受電」を開始することといたしましたので、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図るとともに、質の高い金融サービスの提供に努めてまいります。

記

1. 実施目的

- （1）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図ります。
- （2）営業店における電話業務の効率化を促進することにより、収益増強に注力可能な人員創出の実現、および営業店窓口におけるサービス向上を図ります。

2. 営業店代行受電の内容

- （1）お客さまが営業店代行受電の対象営業店へお電話された場合、自動音声にて案内を行いますので、ご用件に応じてご希望の項目を選択いただきます。
注. 営業店担当者のご指名も可能です。
- （2）残高・入出金照会につきましてはテレフォンバンキング（自動音声案内）、キャッシュカードなどの紛失・盗難につきましては事故受付センター、商品・サービスなどに関するご照会につきましてはコンタクトセンターにおつなぎいたします。

3. 対象営業店

大学病院前支店、西多賀支店、長命ヶ丘支店、加茂出張所（以上4ヵ店）

4. 開始日

2020年5月8日（金）

5. 今後について

営業店代行受電の開始後においては、より効率的な運用によってお客さまの利便性向上を追求するとともに、お客さまのニーズの把握・電話対応の高度化、および対象営業店の拡大等について検討してまいります。

以上