

平成 23 年 9 月 26 日

株式会社山陰合同銀行

お客様サービス部の新設について

山陰合同銀行（頭取 久保田 一郎）は、平成 23 年 10 月 1 日付で「お客様サービス部」を新設いたします。同部には「カスタマーセンター」を新設し、現在複数の部署で行っている電話応対業務を集約して行うほか、平成 24 年 10 月からは営業店の代表電話を集中的に受付ける業務を順次開始いたします。このような取り組みを通じ、専門のオペレーターによる電話応対品質の向上や、お客様からの声を活用した金融サービスの提供を実現するとともに、営業店および本部の業務効率化を図ってまいります。お客様サービス部の詳細については下記のとおりです。

当行は今後ともお客様により一層ご満足いただけるようなサービスの提供に努めてまいります。

記

1. お客様サービス部の概要

お客様との非対面チャネルに関する業務を集約することによる「お客様満足度の向上」と「業務の効率化」を目的として新設するものです。

(1) 現在各部にある以下のセンターの機能を新設部署に集約します。

- ・お客様サービスセンター（経営企画部）
- ・コールセンター（営業推進部）
- ・クレジットカードセンター（営業企画部）
- ・ダイレクトローンセンター（本部業務集中センター）

(2) 平成 24 年 10 月から営業店の代表電話を新設部署にて集中して受け付けます。

2. お客様満足度向上への取り組み

(1) 電話応対品質の向上

お客様への思いやりあふれた対応、機転の利いた高度な対応を実現するため、電話オペレーターへの専門的な研修やモニタリングの実施を通じ、応対品質の向上に努めます。

(2) VOC（お客様の声）を活用した金融サービスの提供

お客様からのご意見・ご要望を集約、分析のうえ行内で共有化することで、お客様のニーズをより一層反映させた商品やサービスをご提供します。

3. お客様ご相談窓口について

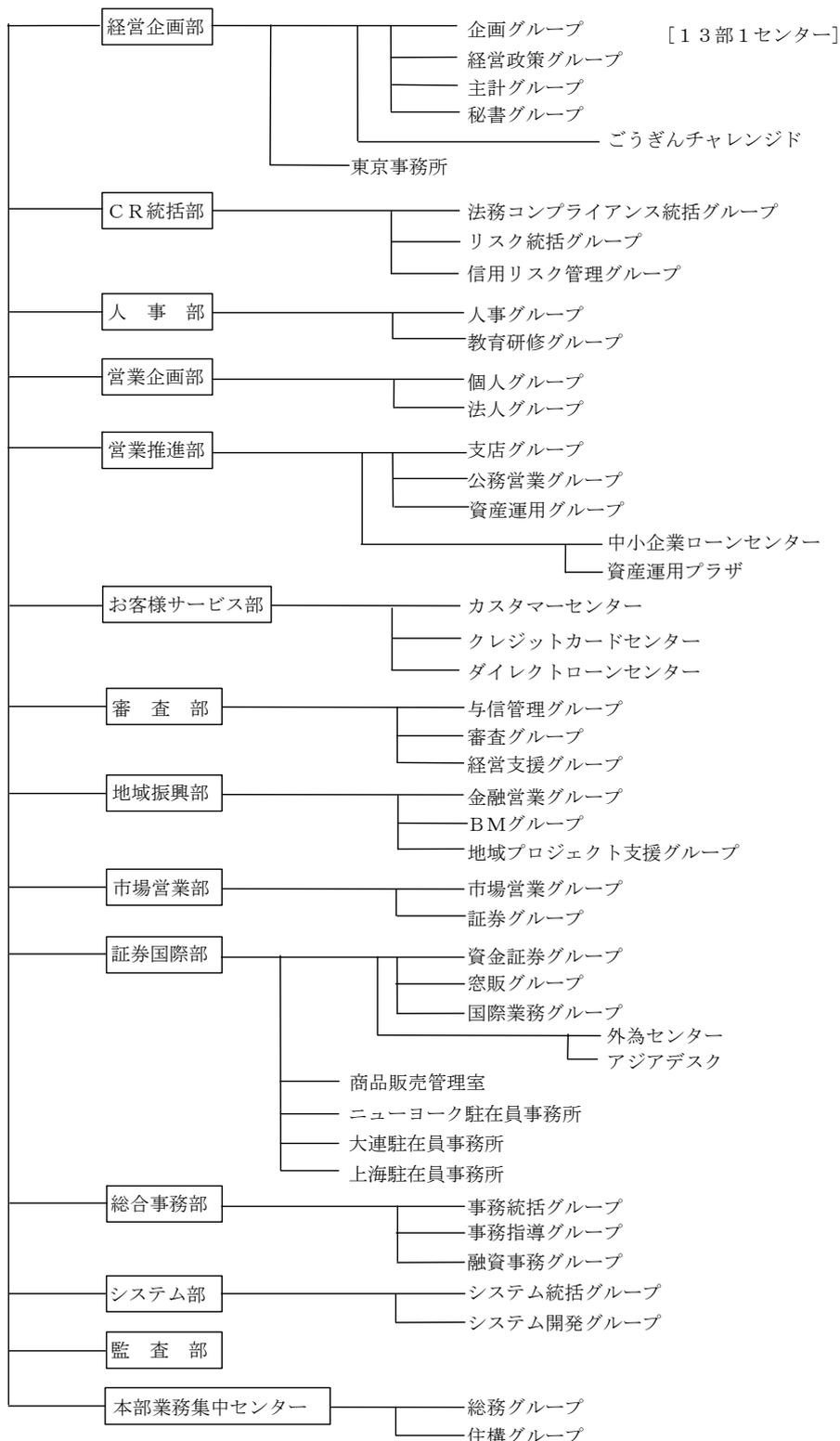
お客様からのご相談窓口（お客様サービスセンター、ローンお申し込み窓口等）に変更ございません。

4. 改定後の組織図

添付のとおりです。

以 上

本部組織図 (平成 23 年 10 月 1 日現在)



営業本部	鳥取営業本部
	米子営業本部
	石見営業本部
	山陽・兵庫営業本部