

平成19年5月1日  
株式会社名古屋銀行

## コールセンターシステムのリニューアルについて

名古屋銀行（頭取 築瀬 悠紀夫）では、コールセンターシステムをリニューアルし平成19年5月7日（月）より稼動しますのでお知らせします。

今後ともお客様のニーズに合った充実したサービスを提供してまいります。

### 記

1. 日 時 平成19年5月7日（月）
2. 概 要 平成11年11月に稼動したコールセンターシステムの設備老朽化のため、このたび設備を一新しました。今回のリニューアルにより、オペレーターが画面でお客様の情報をほぼリアルタイムで把握しながら、コールすることができるようになりました。このシステムの更新については株式会社インテック（本社：富山県富山市 社長 金岡 克巳）の協力により構築しました。
3. 業 務 コールセンターでは主に以下の業務を行っています。
  - ①テレホンバンキングの受付
  - ②各種相談会の呼び込み
  - ③各種お問い合わせ
4. 特 徴
  - ①新しいシステムに CRM 基盤システム（※）を活用することにより、お客様情報やお客様とのコンタクト履歴等がほぼリアルタイムで画面に表示されますので、情報をコールセンターと営業店の双方向で共有できるようになりました。これにより、営業店、コールセンターのどちらからでもお客様に的確なご提案が可能となります。
  - ②住所変更届が店頭、メールオーダーに加えてコールセンターで受付可能となります。（テレホンバンキング会員以外の方は6月11日からとなります）
  - ③ほぼリアルタイムの情報により行うコールシステムは近隣地銀では初めてとなります。

#### ※CRM 基盤システムとは

平成18年1月に稼動した勘定系システム（預金・融資・為替）だけでなく、投資信託を代表とする預り資産を管理する新勘定系システムとも連携した、お客様情報を一元管理するシステムのことです。

以 上