

2023年4月19日

「営業店受電集中」の開始について

当行は、お客さまからの営業店向けお電話を本部（肥後銀行電話受付センター）で受付する「営業店受電集中」を、一部店舗で開始しますので、下記のとおりお知らせいたします。

当行は今後も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を提供してまいります。

記

1. 実施目的

- （1）お客さまからの各種お問い合わせについて、本部の専門オペレーターが対応することで、均一で高品質な電話対応に努め、お客さま満足度の向上を図ります。
- （2）お客さまから営業店へのお電話を「電話受付センター」で集中的にお受けすることで、営業店窓口がお客さまの対応に専念できる時間をより多く作り出し、サービス向上を図ります。

2. 「営業店受電集中」の内容

- （1）対象店舗へのお電話は全て電話受付センターがお受けいたします。
- （2）電話受付センターでは、店舗・ATMの営業時間、各種引落とし確認、商品・サービス・手数料等の一般的なお問い合わせなどに対応いたします。
- （3）ご融資やローン、資産運用などの既存お取引を含む専門的なお問い合わせにつきましては電話受付センターから営業店に引き継がせていただきます。

3. 対象店舗および開始予定日

対象店舗	開始予定日
紺屋町支店、託麻支店、島崎支店、上通支店、長嶺支店	2023年4月20日（木）
小峯支店	2023年5月11日（木）
三郎支店	2023年5月16日（火）
託麻東支店	2023年5月23日（火）

※導入店舗については順次拡大を予定しております。

以上

《本件に関するお問い合わせ》
肥後銀行 デジタルマーケティング部
担当：羽山
電話：096-326-8688