

平成 24 年 9 月 26 日

各 位

株式会社 山口フィナンシャルグループ
株式会社 山 口 銀 行
株式会社 も み じ 銀 行
株式会社 北 九 州 銀 行

「3行共同コンタクトセンター」の稼働開始について

山口フィナンシャルグループ（社長 福田 浩一）の山口銀行（頭取 福田 浩一）、もみじ銀行（頭取 野坂 文雄）および北九州銀行（頭取 加藤 敏雄）は、お客さまのニーズにあった商品・サービスのご案内を行い、お客さま満足度の向上を図るため、電話によるお客さま対応業務を専門に行う「3行共同コンタクトセンター」の稼働を開始しますので、お知らせいたします。

3行共同コンタクトセンターとは、お客さまの属性情報やお取引情報等をデータベース化したCRM（Customer Relationship Management）システムと、電話対応業務を行うコールセンター業務管理システムを活用し、電話を通じて、お客さま一人ひとりのニーズに合った商品サービスのご提供に向けたテレマーケティング業務を行うセンターのことで

なお、山口銀行では平成 22 年 5 月から先行して導入しています。

1. 3行共同コンタクトセンターの概要

名称	山口銀行 個人オペレーションセンター	もみじ銀行 個人オペレーションセンター	北九州銀行 個人オペレーションセンター
場所	山口県下関市竹崎町 4 丁目 2 番 36 号 (山口銀行本店 7 階個人オペレーションセンター内)		

2. 稼働開始日

平成 24 年 10 月 1 日（月）午前 9 時より 3 行共同での運営を開始いたします。

3. コールセンターの体制強化の取組み

今回のコンタクトセンターシステムの導入を機に、コールセンターの体制強化を図ります。具体的には、商品・サービスを電話でご紹介する「テレマーケティング機能」を強化し、お客さまへの情報提供力を強化してまいります。

また、CRMシステムとコンタクトセンターシステムを連携させることにより、コールセンターと営業店が一体となって、お客さまのニーズにあった商品・サービスをタイムリーにご案内してまいります。

以 上

本件に関するお問合せ先

山口銀行 営業推進部 山本 TEL 083-223-8016
もみじ銀行 営業推進部 松本 TEL 082-247-0887
北九州銀行 営業推進部 岡本 TEL 093-513-5255