

お客さま各位

西日本シティ銀行

自動音声応答システムによる電話受付開始について

西日本シティ銀行は、お客さまの利便性向上のため、本日から、自動音声応答システム（以下「IVR」）を導入し、24 時間体制でお電話による問い合わせに自動音声で応答しますので、お知らせします。

IVR 導入後は、電話受付センターの営業時間外でも各種お手続きの方法のご案内などが可能となります。  
当行は、今後も地域の皆さまに選ばれる銀行を目指し、お客さまに当行を便利にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。

記

■ IVR について

1. サービス開始時期

2026 年 1 月 28 日（水）

2. サービスの概要

電話受付センターの営業時間外に福岡県内の当行営業店へお問い合わせいただいた場合は、自動音声でお問い合わせ内容に応じた適切な窓口・手続き方法をご案内します。紛失・盗難の対応や、残高・入出金明細照会の Web やアプリでの確認方法のほか、当行ホームページ内の各種お手続きのご案内ページの URL を SMS でお送りします。

営業時間内（9:00 から 17:00 まで）		営業時間外（17:00 から翌 9:00 まで）	
項目	接続先	項目	接続先および案内内容
①紛失・盗難	電話受付センター （従来通り）	①紛失・盗難	ATM センターのオペレーターへ転送・対応
②残高・入出金明細照会		②残高・入出金明細照会	ナイスコールを案内 （平日 17:00～20:00）  SMS にてアプリまたは Web での確認方法を案内 （上記時間帯以外）
③その他お問い合わせ		③各種お手続きのご案内	SMS にて各種お手続き方法を掲載した当行ホームページを案内

<ご注意>

- ・ 当行がお電話の自動音声案内に続いて送信する SMS には、当行公式ドメインの URL のみを記載し、インターネットバンキングへのログインを誘導することはありません。
- ・ 当行がインターネットバンキングの会員番号・パスワードなどの個人情報の入力をお願いする電子メールを送信することは一切ありません。メール本文内の URL には絶対にアクセスしないよう、ご注意ください。
- ・ 実在する当行のアドレス（xxx@ncbank.co.jp など）を偽装しているケースもございますのでご注意ください。
- ・ SMS の受信は無料ですが、リンク先の閲覧等にかかる通信料はお客さまのご負担となります。