

平成 25 年 3 月 26 日

各 位

西日本シティ銀行

中期経営計画「New Stage 2011～元気よく～」
“オペレーション改革”

「ナビゲーションシステム」の導入について

西日本シティ銀行（頭取 久保田 勇夫）は、中期経営計画「New Stage 2011～元気よく～」に掲げる“オペレーション改革”の一環として、平成 25 年 4 月 1 日より「ナビゲーションシステム」を全店に導入いたしますのでお知らせします。

お客さまの「貯蓄から投資へ」の関心が高まる中、当行はこれまでも、インターネットでのお取扱商品の拡大や、お客さまのご投資状況を“見える化”する「アセットダイレクション」等のサービスを導入し、お客さまの利便性向上に努めてまいりました。

今回導入いたします「ナビゲーションシステム」は、店頭でのお手続き時に「記入する書類が多い」「手続き時間が長い」といった、お客さまの利便性に関する声にお応えするためのシステムです。

当行は今後も、“お客さま目線”に立ったサービスのご提供に努力してまいります。

記

1. 「ナビゲーションシステム」の対応業務

「投資信託」「保険商品」「外貨預金」「公共債」のご相談、ご購入等のお手続き

2. システムの主な特徴 ～サービス向上と合理化の両立～

～投資信託等のお手続きに関する～
＜お客さまの声＞

- 記入する書類が多い
- 手続き時間が長い
- 担当者によって説明がわかりにくいことがある等


➔

＜ナビゲーションシステムの主な特徴＞


特徴① お申込内容を必要な書類にプレ印字することにより、書類ご記入の負担等を軽減し、お手続きに要する時間も短縮！

特徴② ガイダンス機能により、行員の経験等に左右されず、常に高品質なサービスをご提供！

行員



お客さま



「対面式タッチパネル」を設置し、お手続きの流れやポイントを確認！

特徴③ 本システムの導入により当行も、データの関連チェック、手順漏れチェック等の機能の活用で、事務作業が削減！
また、一連の業務がシステム化されることにより、データ集約等の管理業務も削減され、生産性が向上！

3. システム導入日

平成 25 年 4 月 1 日（月） 全店一斉導入（対面式タッチパネルは当初 30 ヶ店よりスタート）

4. 今後の展開

お客さまの利便性向上を図るため、「ナビゲーションシステム」をプラットフォームとして、相談業務全般へのサービス展開を検討して参ります。

以 上

本件に関するお問合せ先
事務統括部 後藤・臼木・福永 Tel 092-476-2353