

平成 29 年 2 月 7 日

各 位

会社名 株式会社 新生銀行
代表者名 代表取締役社長 工藤 英之
(コード番号 : 8303 東証第一部)

外国籍の個人のお客さまへの取り組み強化について
～戦略的に取り組む顧客層として、取引環境を整備し、商品・サービスの向上を目指す～

当行は、新生総合口座パワーフレックス(以下、「パワーフレックス」)における外国籍の個人のお客さまへの取り組みを強化いたします。その一環として、コールセンターや店舗での英語対応を強化するとともに、平成 29 年 1 月 31 日に英語版のホームページを大幅にリニューアルしました。外国籍のお客さまの外貨預金保有率や口座振替登録を利用する方の割合は、いずれも日本人のお客さまの約 2 倍程度と、相対的に高いことから、当行では、戦略的に取り組む顧客層として、よりお取引いただきやすい環境を整備するとともに、金融商品・サービスの開発などにも着手してまいります。

国内景気の回復基調などを受けて増加する在留外国人数^{※1}などを背景に、当行においても外国籍の個人のお客さまは増加傾向にあり、来店顧客数の 23%は外国籍のお客さまとなっております(1 日平均、平成 28 年度上期)。このため、当行では、戦略的に取り組む顧客層と位置づけ、平成 28 年 9 月に部署を横断して構成する改善チームを発足し、お取引いただきやすい環境の整備から取り組むことといたしました。

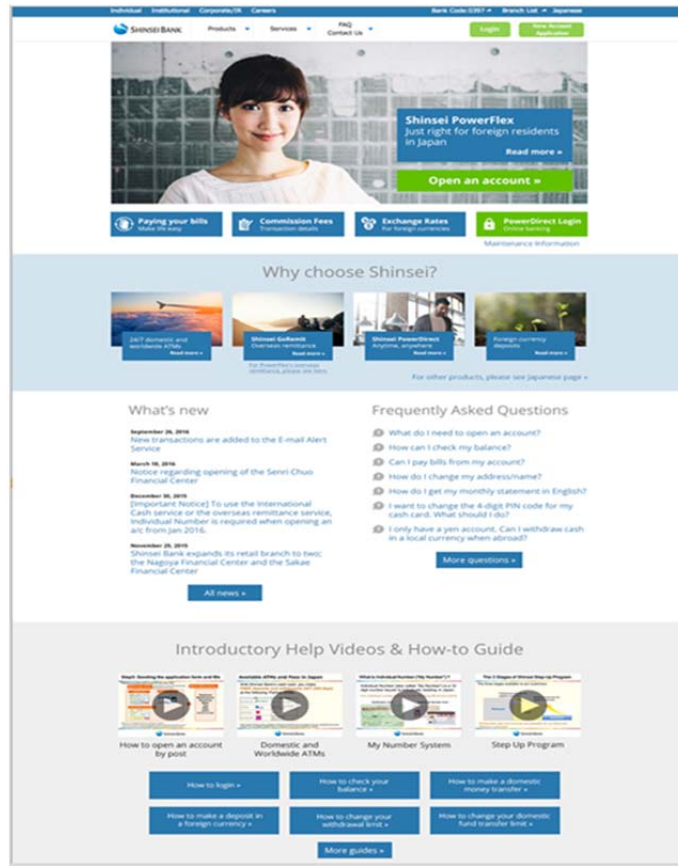
具体的には、コールセンターでの英語対応を強化するため、英語対応専属のチームを平成 28 年 10 月に設置し、店舗スタッフとの連携も強化しました。また、外国籍のお客さまのご利用が多い、本店、新宿、池袋、福岡の店舗では、スムーズにお取引いただくため、タブレット端末を利用した通訳サービスや、ペン入力タブレットによる口座開設手続きについて英語での入力フォームを導入いたしました。さらに、英語版ホームページのリニューアルでは、外国籍のお客さまにニーズの高い海外 ATM や海外送金などのサービスを分かりやすく配置するとともに、動画や操作画像を取り入れたマニュアルも掲載することで、使いやすいページに刷新いたしました。よくあるご質問のページ(FAQ)も全面的に改訂し、近日更新する予定です。

外国籍のお客さまによるお取引の増加は、外貨や決済資金の流入にも寄与することから、当行では、今後、日本で生活において求めるニーズに対応した新しい金融商品・サービスの開発などにも取り組んでまいります。

※1 平成 28 年 6 月末の在留外国人数:230 万 7,388 人(前年末比 7 万 5,199 人(3.4%)増加)(法務省在留外国人統計)

以 上

リニューアル後の英語版新生銀行トップページ



動画・操作マニュアルのページ

