

2019年8月1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)

「お客さま本位の業務運営」のための組織変更について

当行は、「お客さま本位の業務運営」に関する各取組方針に基づいたアクションプランの一つとして、お客さまにとってよりふさわしいコンサルティングやサービスを提供していくための組織変更を実施します。

働き方改革や少子高齢化などの社会的な変化に伴い、お客さまのニーズは多様化してきています。たとえば、働き方改革により退社時間が早まったことで、平日夜間におけるコンサルティングのニーズが高まっています。また、団塊の世代のリタイアを受けて、将来に備えて適切な資産運用のアドバイスを求める顧客層が増えており、銀行においては、店舗だけでなくコールセンター、インターネットおよびビデオ通話なども活用した、お客さまの特性に応じたきめ細やかなサービスを提供することが求められています。こうした社会の変化を踏まえ、次の二つのステップに分けて資産運用コンサルティング推進体制の見直しを行います。

(1) 店舗に関する変更(2019年4月1日付)

- 首都圏・関西圏に所在するフィナンシャルセンターを所管する部として、「リテール営業第一部」「リテール営業第二部」「リテール営業第三部」および「リテール関西営業部」を新設しました。休日や仕事帰りの来店ニーズにお応えするために、当行の近隣店舗を一体運営することで、お客さまのご来店可能時間を拡大しております。
- お客さまと接するスタッフについて、店舗横断的にお客さまの特性に応じてグループ分けしました。グループ内での知見の共有や研修の実施などを通じて営業担当者の専門性を高め、お客さま一人ひとりのライフプランやニーズに適したコンサルティング能力の強化を図ります。

(2) コールセンターおよび支援組織に関する変更(2019年8月15日付)

- 店舗以外のチャネルを通じた各種サービス提供機能の強化に向けて、これまで受電を専門に行ってきたコールセンターを「コンタクトセンター」へと名称変更し、東京と福岡にそれぞれ設置します。コンタクトセンターでは、受電・架電業務の双方を行い、チャットの活用などによるコミュニケーションの充実も図ります。両コンタクトセンターを所管するチャンネルサービス部は、リテール営業推進部とともに、店舗、コンタクトセンター、インターネットおよびビデオ通話といった各チャネルを有機的に連携し、お客さまにとって最適な情報を最適なタイミングで提供できるように業務を推進し、お客さまの利便性向上に努めます。
- お客さまの特性に応じた商品の企画・提供などの資産運用コンサルティングに関する企画機能の更なる強化に向けて、商品企画を行うリテール商品部を、全体的な営業戦略を企画・立案するリテール営業推進部に統合します。
- 様々なチャネルにおいて、お客さま一人ひとりのニーズに沿った高品質なサービスの提供を確実なものとするため、規程やルールを整備や「お客さまの声」に基づく業務の改善などに従事する部署として、現在のお客さまサービス部を「リテール業務支援部」に改組します。

当行では、今般の組織変更を通じて、より多くのお客さまのニーズに対してこれまで以上に適切にお応えしていくとともに、今後もお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

以上

お問い合わせ先
新生銀行 グループ IR・広報部
幡野、紀、風間
Tel. 03-6880-8303