

2021年1月5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)

## ニューノーマルに向けたリテールチャネル戦略「バーチャル SFC 構想」について ～非接触型リモートフロントサービスの開始、WeWork 内への無人拠点の開設～

当行は、ニューノーマル(新しい常態)に向けて、これまでの店舗のあり方やお取引の方法を見直し、お客さまとスタッフが時間や場所に縛られない新しい接客サービスを構築しています。これを「バーチャル SFC<sup>※1</sup>構想」と定義し、既存の物理店舗と、デジタル技術などを活用したリモートチャネルなどを組み合わせながら、個人のお客さまのさまざまなニーズに対して最適なサービスを提供していきます。また、今後さらなる新しいサービスや取引形態を展開していくことで、非対面・非接触対応のサービスをさらに拡充し、お客さまと従業員の安全に配慮しつつ店舗事務の効率化を進め、人員の最適配置を実現していきます。

バーチャル SFC 構想の実現に向けて、現在、次の取り組みを実施しています。

### (1) オンライン相談窓口の設置とオンライン完結の取引体制の構築

2020年3月より、当行ウェブサイト上に「リモート相談窓口」を開設し、お客さまが来店せずに電話・ビデオ・チャットなどのコミュニケーションチャネルを通じてご相談いただける体制を整えています。電話・ビデオ相談を通じて、ご自宅などから外貨預金や定期預金など資産運用に関するお取引も可能です。さらに、2020年12月には住宅ローン業務において電子契約を導入しており、ウェブサイト上でご相談から契約締結まで完結できるようになりました。

### (2) 非接触型の事務手続きサービス(リモートフロントサービス)の開始(2020年11月)

現在、すべての SFC において、お客さまが遠隔にいるスタッフとビデオ通話やタブレット端末を通じて、口座開設・振込・住所変更など口座に関わる各種手続きをペーパーレスで行う非接触型の事務手続きサービスを導入しています。さらに今後は、ご自宅などからリモートでスタッフとご相談いただきながら簡単に便利なお手続きを実現できるようにしていきます。

### (3) リモート管理業務の体制整備への取り組み

お客さまの商品申込前の意向確認や適合性確認などの管理業務について、従来は各店舗に所属する管理者が実施していましたが、今後は専門の管理者が遠隔で集中管理を行い、適正なお取引のために日々モニタリングできる体制の構築を進めています。これにより、お客さまが SFC 以外の場所においてもお取引いただける環境を提供することができるようになります。

### (4) WeWork 内へのビデオ端末を活用した無人拠点の開設(2021年1月)

2021年1月5日に WeWork 東京スクエアガーデン内(中央区京橋)に、個人のお客さま向けの「新生サテライトラウンジ」を開設します。新生サテライトラウンジとは、シェアオフィス内などに設置している新生銀行専用の個室ブースにおいて、お客さまがビデオ端末を通じて資産運用などについてスタッフとリモートでご相談いただける、新しいタイプの銀行無人拠点です。今後は、首都圏や店舗がない地方を中心に新生サテライトラウンジの展開を図っていくとともに、新生サテライトラウンジにおいて口座に関わる各種手続きやお取引ができる環境を整備していきます。

新生銀行グループは、中期経営戦略において、デジタル技術の活用や外部パートナーとの価値共創により、お客さま一人ひとりにパーソナライズ化された商品やコミュニケーションを提供していくことを掲げています。バーチャル SFC 構想の実現を通じて、お客さまの利便性の向上と新たな金融体験の提供を目指していきます。

※1 SFC とは、Shinsei Financial Center(新生フィナンシャルセンター)の略称で、当行の個人のお客さまの店舗を指します。

※2 2020年3月19日付プレスリリース「個人のお客さまへのリモートコンサルティングサービスの提供について」を参照。

<https://pdf.irpocket.com/C8303/bbZB/oA9J/IN4I.pdf>



以上

お問い合わせ先  
新生銀行 グループIR・広報部  
下村、紀、風間  
[Shinsei.PR@shinseibank.com](mailto:Shinsei.PR@shinseibank.com)