

平成29年8月1日

各 位

株式会社 北陸銀行

## 相続事務手続きの専門部署『相続サポートセンター』の設置 〈お客様の声プログラム 第一弾〉

北陸銀行（頭取 庵 栄伸）では、様々なお客様のニーズに対し、より「お客様目線」でお応えするために、創業140周年運動の一環として、「お客様の声プログラム」に取り組んでおります。

相続手続きについては、従来、多くのお客さまから「手続きがよく分からない、時間がかかる」「何度も窓口に行くことが大変」との声をいただいております。今般「お客様の声プログラム」第一弾として、相続事務手続きの専門部署である『相続サポートセンター』を設置いたしました。現在は一部店舗での取扱いですが、平成29年11月以降は取扱店を全店に拡大する予定です。

北陸銀行では、お客さまにより一層ご満足いただけるよう、引き続きサービスの向上に努めてまいります。

### 記

#### 1. 実施内容

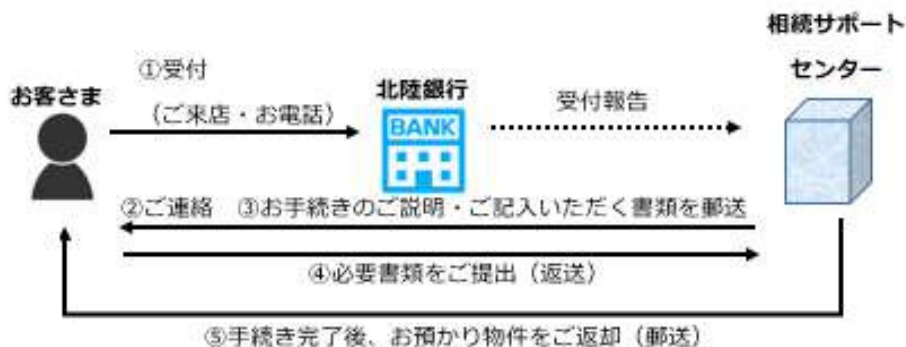
お客さまより相続手続きのご相談や連絡があった場合、お取引内容等を確認のうえ、『相続サポートセンター』より電話にて手続きのご案内を致します。

必要書類の受け渡しは郵送のため、手続き完了までにご来店いただく回数が最小限で済み、また窓口での待ち時間が短縮されます。

\* 手続き内容やお取引内容によっては、窓口での手続きが必要な場合もございます。

\* これまでどおり店頭での相続手続きのご相談受付も承ります。また、お取引店以外の店舗でも手続きいただけます。

## 2. 具体的な手続きの流れ



①受付	窓口にご来店、もしくはお取引店へ電話にて、相続が開始したことをお伝えいただけます。その場で必要事項の質問にご回答いただき、(一旦ご帰宅後) 当行からの連絡をお待ちいただけます。
②連絡	お取引内容などを確認のうえ、相続サポートセンターよりお客様宛て直接ご連絡させていただきます。
③説明	相続サポートセンターより、必要書類および事務手続き方法についてご説明させていただいた後、ご記入いただく書類をお客さま(相続人さま) 宛てご郵送いたします。
④手続き	お客さま(相続人さま) より、記入・捺印後の書類および通帳等を相続サポートセンター宛て返送いただけます。
⑤完了	手続き完了後、相続サポートセンターから返却物件をお客さま(相続人さま) 宛てご郵送いたします。

## 3. 取扱(開始)時期

富山県内一部店舗(富山市・立山町・上市町・滑川市・魚津市・黒部市・入善町・朝日町内店舗)、高山支店、長野支店	平成29年7月25日～
国内全店舗	平成29年11月～

以上

<「お客様の声プログラム」とは>

当行の創業140周年運動の一環として、様々なお客様のニーズに対し、より「お客様目線」で真摯に向き合い、お客さまからのご意見・ご要望等を整理・分析することから、商品・サービスの開発・改善につなげるプロジェクトです。

<本件に関するお問い合わせ先>

北陸銀行 総合事務部 TEL (076) 439-8717