

平成29年11月13日

各位

株式会社 北陸銀行

## 対話型「お客さまディスプレイ」の導入について 〈お客さまの声プログラム 第三弾〉

北陸銀行（頭取 庵 栄伸）では、様々なお客さまのニーズに対し、より「お客さま目線」でお応えするために、「お客さまの声プログラム」に取り組んでおります。

今般、その第三弾として、窓口に対話型「お客さまディスプレイ」を設置いたしましたのでお知らせいたします。「お客さまディスプレイ」は、伝票の自動作成等の新たな機能を備えた「新営業店システム」導入の一環であり、「ナビゲーション機能」と連携して手続きする形式を導入し、本日11月13日（月）より奥田支店にて試行を開始いたしました。また、これにより「窓口でのお手続き負担軽減」「わかりやすく丁寧な対応」「事務の効率化」を実現します。

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. 「お客さまディスプレイ」の特長

##### 「窓口でのお手続き負担軽減」

- ①お客さまが「お客さまディスプレイ」にて届出事項を入力、および取引内容等を確認
- ②入力内容を反映した伝票・申込書等を作成し、記入レス(署名・捺印以外)

#### 2. 「お客さまディスプレイ」と「ナビゲーション機能」の連携

##### 「わかりやすく丁寧な対応」「事務の効率化」

- ①行員は「行員ディスプレイ」によるナビゲーションに沿って対話しながら手続き
- ②本人確認書類として提示していただく運転免許証をスキャンすることにより、氏名・住所等の情報を自動読込

#### 3. スケジュール

- (1) 新営業店システムへ移行（「お客さまディスプレイ」は各店1台ずつ設置予定）

※ナビゲーション機能は新規口座作成から開始し、今後は住所等の届出事項変更など順次メニューを拡大していきます。

平成29年11月～12月 試行店

平成30年1月～ 各店順次

(2) 移行完了予定

平成30年6月

<新営業店システム端末一式>



<お客さまディスプレイ>

\*本画面は、口座の新規作成のうち通帳・キャッシュカードの選択画面



以上

<「お客さまの声プログラム」とは>

当行の創業140周年運動の一環として、様々なお客さまのニーズに対し、より「お客さま目線」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