

平成 21 年 7 月 6 日

各 位

株式会社 三井住友銀行

福岡コールセンターの新設について

～ 多様化するお客さまニーズへの対応と、コミュニケーション強化のために ～

株式会社三井住友銀行（頭取：奥 正之）は、多様化するお客さまニーズへの対応と、コミュニケーション強化のために、既存の東京、神戸に加え、3 拠点目となる個人のお客さま向けの『コールセンター』（福岡ダイレクトバンキング営業部）を福岡市へ新設しました。

弊行コールセンターでは、電話による各種お取引、ご照会に加え、資産運用やローンに関するご相談、それに伴う金融サービス情報のご案内などのコンサルティングサービスをご提供しております。こうしたコンサルティングの一層の向上を図るために、今回の新センター設置による規模の拡充に合わせ、これまで以上に支店との連携強化を図ることで、お客さま一人ひとりのライフプランやニーズに合った、タイムリーでよりきめ細かなご相談、ご提案を行なっていくことにより、高いお客さま満足度を目指していくものです。

また弊行では、増加し続けるネット利用者のニーズにお応えして、継続的にSMBCダイレクト（※）のネットバンキング機能のレベルアップ、品質向上を図っておりますが、近年増加している「重要な部分は電話で相談したい」というお客さまニーズにもお応えして、コールセンターの規模を拡大すると共に、バックアップ体制を強化し、SMBCダイレクトのより一層の利便性・品質の向上にも繋げるものです。

三井住友銀行では、今後とも、様々なお客さまのライフスタイルにあわせたサービスの提供と体制構築に努めてまいります。

（福岡コールセンターの概要）

福岡市は、九州経済の中心となる人材豊富な都市であり、交通も至便、国内有数のコールセンター集積地です。

設置場所	福岡県福岡市博多区
設置規模	最大座席数 250 席
業務内容	SMBCダイレクト（テレホンバンキング）の受付 電話による各種ご相談、商品・サービスのご提案業務 など

（※）三井住友銀行の個人向インターネットバンキング・モバイルバンキング・テレホンバンキングの総称で、契約者約950万人（平成21年5月末）、月間取引件数は1,500万件超となっております。

以 上