

2019年10月23日

次世代営業店に向けた取組みについて

武蔵野銀行（頭取 長堀 和正）では、お客さまサービスの一層の向上と業務の更なる効率化を目指し、次世代営業店に向けた取組みを本格展開いたしますので、お知らせします。

当行では、「営業店を事務の場から、付加価値の高い相談やサービスを提供する場」をコンセプトに掲げた「次世代営業店改革プロジェクト」を立ち上げ、新営業店システムの導入、営業店事務の本部集中化、お客さまとの会話を重視した店頭態勢改革に向けた準備をこれまで進めてまいりました。

そして、2019年11月より、新営業店システム「むさしのスマイル」の試行開始とともに、営業店事務の本部集中化部署として「お客さまサポートオフィス」を新設し、次世代営業店を具現化してまいります。

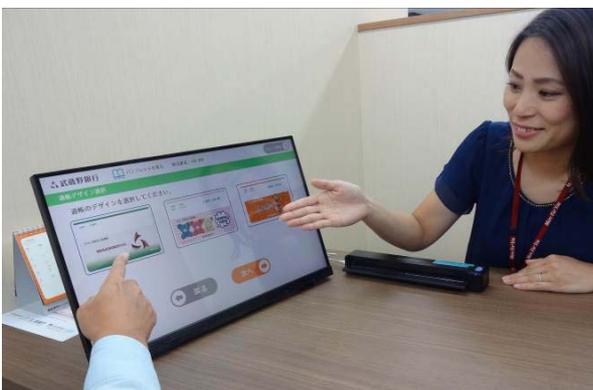
当行では、今後もお客さまの利便性向上や最適なサービスの提供に努めてまいります。

<次世代営業店の3つの柱>

1. 新営業店システム「むさしのスマイル」の導入

- ・「むさしのスマイル」は、日本ユニシス株式会社が提供する営業店窓口支援システム「Smile Branch（スマイルブランチ）」を基に開発した、タブレット端末型の営業店システムです。
- ・お客さまと行員が一緒にタブレット端末を使用し、入出金・振込、新規口座開設や住所・氏名変更などの手続きを書類に直接記入することなく、より簡単・迅速に行なうことができます。
- ・あわせて、お客さまとの会話を重視した手続きを通じ、一人ひとりのライフイベントに応じた最適なサービスを提案します。
- ・2019年11月より、県内2ヶ店で試行を開始し、2020年1月より順次全店展開いたします。

【むさしのスマイルの手続きイメージ】



【むさしのスマイルの画面イメージ】



(次頁へ)

2. 営業店事務の本部集中化

- ・当行では、これまでも営業店事務の本部集中化を進めてまいりましたが、このたび、一層の事務集約を目指し、本部集中化部署として「お客さまサポートオフィス」を新設いたします。
- ・「お客さまサポートオフィス」への事務集約および「むさしのスマイル」の導入により、営業店の事務量を半減させることで、お客さまとの接点を拡大し、よりきめ細かなご提案やサービスの提供を行なってまいります。

3. お客さまとの会話を重視した営業店の店頭態勢改革

- ・「むさしのスマイル」の導入、「お客さまサポートオフィス」への事務集約に加え、お客さまとの会話を重視した店舗運営への転換を進めてまいります。
- ・具体的には、営業店の店頭をお客さまサービスの起点と位置付け、来店されたお客さまが利用しやすく相談しやすい、また従業員にとっても働きやすい態勢を構築します。
- ・これにより、お客さま満足度（CS）の向上はもとより、従業員満足度（ES）の向上も目指してまいります。

以 上

報道機関からのお問い合わせ先
総合企画部 森田・馬^{まがみ}上
TEL 048 (641) 6111 (代)
内線 2160・2163