

平成20年6月27日

組織改正のお知らせ

武蔵野銀行（頭取 加藤喜久雄）では、平成20年6月27日（金）、本部組織の一部改正を実施いたしましたので、お知らせします。

1. 改正の目的

中期経営計画「VALUE UP 21」で掲げる「お客さま満足度No.1銀行」の実現に向け、行内の取組み体制を強化するため改正するものです。

2. 改正の内容

(1) 「お客さまサービス推進室」の新設

行内のお客さま満足度向上に関する取組みを統括する部署として「お客さまサービス推進室」を新設します。

同室は銀行全体のCS活動活発化に資する各種施策の企画立案、ご意見、苦情等の「お客さまの声」の集約分析、モニタリング、それに基づく各所管部署への改善要請など、CS向上に向けた「扇の要」の役割を担っていきます。

(2) 「ダイレクトバンキングセンター」の再編

いわゆるコールセンター機能とIT企画推進機能が並存する「営業統括部eビジネス推進室」からIT企画推進機能を分離して「ダイレクトバンキングセンター」として組織化します。

あわせて、お客さま利便性の向上と組織のスリム化、効率化を図るため、同センターに個人マーケティング部の「メールオーダー」業務（郵送お客さま窓口）を移管します。これにより同センターに非対面チャネル（電話・郵送・インターネット）が集約されることとなります。

(3) 「営業企画グループ」の再編

お客さまのニーズに迅速・的確にお応えするため、営業統括部「戦略企画グループ」「業務企画グループ」を統合するとともに、eビジネス推進室のIT企画推進機能を移管して「営業企画グループ」として再編し、営業企画力の集約・強化を図ります。

3. 実施日

平成20年6月27日（金）

以上

報道機関からのお問い合わせ先

総合企画部 当麻

TEL048 (641) 6111 (代) 内線2161



武蔵野銀行

〒330-0854 さいたま市大宮区桜木町1-10-8
<http://www.musashinobank.co.jp>

総合企画部 広報・IRグループ
TEL (048) 647-2718
FAX (048) 641-6120