

平成22年7月1日

各 位

株式会社 福岡銀行
取締役頭取 谷 正明

コールセンターでの電話対応業務の開始について

株式会社福岡銀行（頭取 谷 正明）は、コールセンターでの電話対応業務を開始いたしますので、お知らせいたします。

記

1. 目的

- （１）専担のオペレーターをコールセンターに配置し、お客様からのお問い合わせに幅広くお答えする体制を整備することで高品質な電話対応を実現し、お客様の満足度向上を図ります。
- （２）営業店あての照会電話をコールセンターに集約して営業店の負担軽減を図ることで、営業店の生産性向上と営業力の強化、店頭でのサービス品質の向上を図ります。

2. コールセンターの概要

名称	電話受付センター
場所	長崎県佐世保市浜田町2-2 親和銀行浜田町ビル （グループ銀行の親和銀行に業務を委託）
業務内容	営業店あてのお客様からの電話をセンターのオペレーターが受け付け、お問い合わせにお答えします。 営業店の担当者あての電話やセンターでお答えできない電話については、営業店の担当者へ電話をお繋ぎいたします。

3. 実施スケジュール

平成22年7月から業務を開始し、平成23年3月末までに順次対象店を拡大いたします。

以 上

〈本件に関するご照会先〉
ふくおかフィナンシャルグループ 事務統括部 赤峰・内山
TEL 092-723-2463

News Release

平成22年7月1日

コールセンターでの電話対応業務の開始について

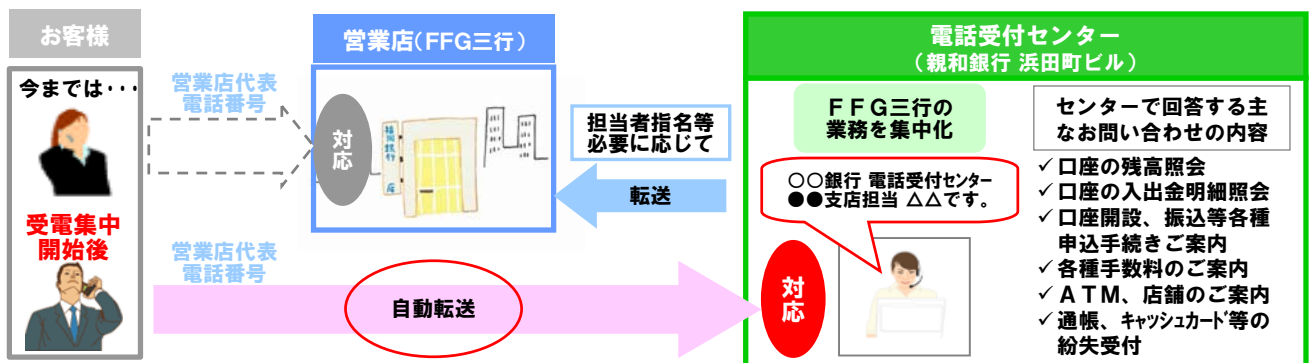
株式会社福岡フィナンシャルグループ（社長 谷 正明、以下「FFG」）は、営業店あてのお客様からの電話をコールセンターで集中してお受けする「受電集中」を開始しますので、お知らせいたします。

本施策は、専担のオペレーターがお客様からのお問い合わせに幅広くお答えする体制を整備することで高品質な電話対応を実現し、お客様の満足度を高めるとともに、営業店の生産性向上と営業力の強化、店頭でのサービス品質の向上をねらいとして実施するものです。

コールセンターは当社の子会社である親和銀行（本店：佐世保市、取締役頭取 鬼木 和夫）が長崎県佐世保市に新設して、グループ銀行三行の業務を集中して行います。平成22年度中に福岡銀行で実施し、平成23年度中に親和銀行と熊本ファミリー銀行で順次実施する計画です。

7月から業務を開始する福岡銀行（本店：福岡市、取締役頭取 谷 正明）は、別添の「コールセンターでの電話対応業務の開始について」のニュースリリースを公表しましたので、併せてお知らせいたします。

1. 業務内容（イメージ図）



2. 実施スケジュール

	平成22年度上半期		平成22年度下半期	平成23年度上半期	平成23年度下半期
	4～6月	7～9月			
福岡銀行			順次拡大 コールスタッフ育成		
親和銀行	センター構築			順次拡大 コールスタッフ育成	
熊本ファミリー銀行					順次拡大 コールスタッフ育成

以上

《 本件に関するご照会先 》
福岡フィナンシャルグループ 事務統括部 赤峰・内山
TEL 092 - 723 - 2463