

平成 28 年 3 月 22 日

各位

株式会社北洋銀行

## 本部組織の改編について

北洋銀行は、お客さまの利便性向上、お客さまとの接点拡大・サービス向上を目的として、平成 28 年 4 月 1 日付で、本部組織内に「フィンテック推進室」および「コンタクトセンター」を設置しますのでお知らせいたします。

### 記

#### <フィンテック推進室>

近年、IT 技術を駆使した金融サービスである「フィンテック」を活用する動きが活発化するなど、金融機関を取り巻く環境は大きく変化しています。当行はこうした動きに対応するため、本部組織内に「フィンテック推進室」を設置し、革新的な IT 金融テクノロジーに関する情報収集、調査・研究、お客さまの利便性向上に資する新たな金融サービスの検討を進めてまいります。

#### <コンタクトセンター>

営業店、ATM、インターネットバンキング・ホームページに次ぐ、新たなお客さまチャネルとして「コンタクトセンター」を開設し、以下の実現を目指してまいります。

なお、本部組織は平成 28 年 4 月 1 日付で設置しますが、「コンタクトセンター」の開設は平成 28 年 5 月を予定しております。

- ① お客さま一人ひとりへの最適な情報・商品・サービスの提供
- ② お申込受付窓口の多様化によるお客さまの利便性向上
- ③ お客さまからいただいたご意見・ご要望等を参考とした商品・サービスの改善・開発
- ④ お客さまの多様なニーズにお応えできる高度なコンサルティング機能の提供

当行は、環境の変化にスピーディーに対応するとともに、利便性の高い商品・サービスの提供を多様なチャネルで実現し、地域のお客さまに選ばれる銀行を目指してまいります。

以上