

特集 2 お客さまニーズに合った金融サービス

第30次長期経営計画(平成27年4月～平成30年3月)では、お客さま利便性の向上を目指し、ホームページやインターネットバンキング等の非対面取引の機能強化、タブレット端末の活用やセルフ処理の導入による店頭手続き時の負担軽減を進めてきました。

お客さま利便性を進化させるため、第30次長期経営計画期間中に行った主な取り組み

平成27年

- 3月 ATMカードローン取扱開始
- 5月 インターネットバンキングの「インターネット申込み」開始

平成28年

- 7月 個人向けインターネットバンキングの機能拡充
スマートフォンでも投資信託、外貨預金、ローン等のお取引ができるようになったほか、「リレーつみたて」の契約内容の変更、「土日祝日の当行口座間の即時振込」など新機能も追加しました。またインターネットバンキングのご契約がなくても、パソコンやスマートフォンで預金口座の残高や明細をご確認いただける「八十二<Web照会サービス>」を開始しました。

- 9月 「八十二銀行口座開設アプリ」取扱開始
ご来店いただく前に、スマートフォンで普通預金の口座開設ができるようになりました。

電子マネーチャージ取扱開始

当行普通預金口座から直接電子マネーへチャージを行うことが可能となりました。



- 11月 カードローン「WEB完結サービス」取扱開始
カードローンのお申込みからご契約までの手続きがインターネット上で完結できるようになりました。

営業店端末システムの全面更改

当行が独自に開発を行った「営業店端末システム」を全店舗に展開しました。お手続きの内容や進捗状況等を画面でリアルタイムにご確認いただけるほか、お客さまによる各種申込書類の記入負担を軽減しました。



平成29年

- 2月 ホームページの全面リニューアル
「見やすさ」「使いやすさ」をコンセプトに、全ページのデザイン・構成・機能を見直し、スマートフォンでの閲覧にも対応しました。また「プラザ店舗の来店予約」「音声読み上げ」などの新機能を加えました。



- 9月 キャッシュカード(クイックカード)等の即時発行

長野県内の金融機関として初めて、窓口でクイックカード等を即時にお受け取りいただけるようになりました。即時発行の導入に合わせ、カードのデザインも一新しました。



サービスの提供に向けて

3年間の成果を踏まえ、第31次長期経営計画「変化に挑み、次代を創る」(平成30年4月～3カ年)では、お客さまのニーズやライフスタイルの変化に合わせた金融サービスのさらなる向上を目指します。

平成29年

- 9月 はちのフリーローンWEB契約開始
- 10月 タブレット端末による店頭受付の実証実験実施

タブレット端末の画面デザインや入力操作性、処理スピード等に関するお客さまの声を聞き、タブレット端末の改良に活用させていただきため、南長池支店にて実証実験を実施しました。



平成30年

- 2月 オンラインサービス24時間化

オンラインサービス(コンビニATM・インターネットバンキング・リアルタイム口座振替サービス)を原則24時間ご利用いただけるようご利用時間を拡大しました。今年度中に全国銀行協会が予定している全銀システムの24時間化により、当行から他金融機関への振込も即時に可能となります。

「八十二外為ネットサービス(法人向)」レベルアップ

平成28年4月に取扱いを開始した「外為ネットサービス」をレベルアップしました。リアルタイムでの資金決済や実勢レートでのお取引が可能となりました。ネットを介して実勢レートによる送金や入金のお取引が可能なサービスの提供は、地方銀行では初めてです。

税・公金セルフ収納機の導入

長野市役所支店にて、税金や公共料金等の納付手続きをお客さまご自身で完結いただけるようになりました。



お客さまのさらなる利便性向上を目指して

◆ ペーパーレス化・印鑑レス化

当行はタブレット端末を利用した新しい事務手続きを実施することで、店頭だけでなく訪問先でもお客さまのご負担を軽減していきます。

平成30年度中に、渉外担当者用のタブレットから投資信託および生命保険の申込受付を実施する予定です。これにより「ペーパーレス」「印鑑レス」が実現し、お客さまの書類記入や捺印のご負担が軽減されるとともに、ご

契約手続きに要する時間も短縮されます。またペーパーレス化により、受付後の職員の事務作業も迅速化・簡便化します。業務効率化により創り出した時間は、より多くのお客さまと面談し、より深くお客さまを知るための活動に充てていきます。

