

各位

住友信託銀行株式会社

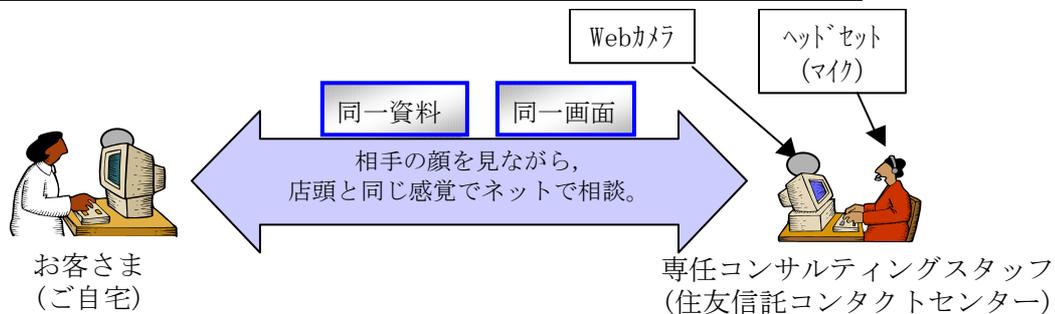
邦銀初、インターネット（顧客の自宅パソコン）を介した
TV電話コンサルティングサービス『テレビDE相談』の開始について

住友信託銀行では、11月27日（月）より、お客さまが自宅パソコンからインターネットを介して、専任コンサルティングスタッフの顔を見ながら相談できる、「TV電話コンサルティングサービス」（愛称：『テレビDE相談』）を邦銀で初めて開始いたします。

■主旨

TV電話コンサルティングサービス『テレビDE相談』は、当社のホームページからクリック操作を行うことにより、専用ソフトがダウンロードされ、自宅のパソコン画面上で、専任コンサルティングスタッフの顔（動画）と、スタッフが呈示する資料やWEBページを一緒に見ながら相談することができる、簡単・便利なサービスです。

お客さまがわざわざ店舗に出向くことなく、自宅に居ながらにして店頭（対面）と同じ感覚で相談し、説明を受けることができる「邦銀初の画期的なサービス」です。



- 当初は住宅ローン相談からスタートしますが、順次、資産運用コンサルティングにも拡大していく予定です。サービス時間は、当初は平日9時～17時ですが、お客さまのニーズに応じ、サービス時間の延長等も今後検討していきます。
- 住宅ローン相談では、ローンに関する一般的なご説明のほか、画面上でお客さまと一緒に返済額をシミュレーションしたり、お申込みに必要な書類をご説明の上、ネットからの仮審査申込サービスのご案内等を行います。
- なお、本サービスは、ネット接続PCと電話があれば利用可能ですが、マイク機能のついたヘッドセットやWEBカメラがあれば、より便利にサービスを利用できるため、新サービスの普及・認知拡大を狙いとして、12月より、『『テレビDE相談』サービス開始記念 ヘッドセットマイク&WEBカメラ プレゼントキャンペーン』（仮称）もあわせて実施する予定です。

■背景・目的等（ダイレクトチャネルの強化）

当社は、店舗が60拠点（出張所を含む）と少なく、電話やインターネットで取引・相談が可能な「ダイレクトチャネル」の強化に注力しています。本年9月には、コンタクトセンター（東京都府中市）を移転・拡充し、オペレーター席を従来の1.5倍の200席に増席するとともに、セキュリティを強化し、お客さまからのアクセスにおける利便性・安全性を高めるための体制整備を行っています。

商品・サービスについても、インターネット専用投資信託（現在8ファンド。今後さらに拡充予定）や、インターネットならではの24時間リアルタイム為替レートを使用した新外貨定期預金「外貨革命」等を取り扱っているほか、先月23日からは、住宅ローンの「ネット仮審査申込サービス」も開始するなど、着実に進化・充実を図っています。

「TV電話コンサルティングサービス」も、こうしたダイレクトチャネル強化プロジェクトの一環であり、新コンタクトセンターに専用のコンサルティングブースを設置し、他行に先駆けて新サービスを提供します。

また、当社のダイレクトチャネル機能は、①信託銀行らしい「相談できるダイレクト」、②（ネット専用銀行にはない）「店舗とともに歩むダイレクト」、の2点を特徴・強みとしてサービスを展開しています。今回の新サービスにより、「ネット上での対面相談」を実現し、コンサルティング営業の機会拡大を図るとともに、お客さまとの接点（チャネル）拡大による店舗の混雑解消・CSの向上も狙いの一つとしています。（一部の店舗では、店頭でも本サービスをご利用いただけるよう、ロビー等にネット接続パソコンを設置いたします）

住友信託銀行では、今後も、お客さまのニーズやIT技術の進歩等を捉えつつ、ダイレクトチャネルでのサービス・機能の拡充に注力していきます。

以上

<ご参考> 『テレビDE相談』イメージキャラクター

