

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

## カスタマーサポートにおけるノンボイスチャネルの拡充について ～with コロナ時代の新しいお客さまサポート窓口の実現へ～

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、生活スタイルの変化に合わせたお客様のご要望にお応えしていくとともに、社会情勢を問わずよりいっそう安定的なカスタマーサポート態勢を実現すべく、カスタマーサポートの一部業務においてノンボイスのお問合せチャネル※の拡充を図ることといたしました。

※「ノンボイスのお問合せチャネル」とは、メールやチャット（自動応答含む）など、音声通話以外の対応のこと

### 背景・目的

スマートフォンの普及に伴い、SNS などのノンボイス（音声通話以外の手段）でのコミュニケーションが慣習化していくなか住信 SBI ネット銀行におきましてもノンボイスによるお問合せチャネル拡充に向けたご要望を多数いただいております。

従来より、『お問合せフォーム』や『チャットサポート』などによるノンボイスでのお問合せチャネルをご用意しておりましたが、それらのチャネルをご利用いただく比率は日々高まってきており直近では一般問合せの 5 割以上がこれらノンボイスのお問合せチャネルをご利用いただいたものとなっております。

ノンボイスの流れは今後ますます加速すると考えられるため、このたび新たに『手続依頼フォーム』を導入し、従来電話によるご依頼をいただく必要があった組戻しや外貨送金受付などの各種お手続きを、スマートフォン及びパソコンなどから 24 時間受付可能としました。この取り組みにより、お問合せ全体の 7 割がノンボイスのお問合せチャネルのご利用になるものと見込んでおります。

また、住信 SBI ネット銀行では、ウィズコロナへの対応が求められる状況下において、従来のカスタマーサポートにおける働き方にも大きな変革が求められていると捉えております。ノンボイス対応を拡充し感染予防を含めたウィズコロナへの対応を強化することで安定的なカスタマーサポート態勢を構築し、回答速度や対応品質のさらなる向上を図るとともに音声メインのサポート態勢を上回る利便性と顧客満足度の向上を追求してまいります。

### お問合せの受付方法変更

#### 変更日

2020 年 8 月 24 日(月)

#### 対象となるお問合せ内容

- 商品・サービス・その他のお問合せ
- デビットカードのお取引に関するお問合せ

#### 受付方法

変更前	変更後
<ul style="list-style-type: none"><li>● お電話</li><li>● お問合せフォーム</li><li>● チャットサポート</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● お問合せフォーム</li><li>● チャットサポート</li><li>● <u>手続依頼フォーム</u></li></ul>

※お問合せ内容によっては、当社からお電話をさせていただきます。

ただく場合があります。 ※お問合せフォームより、お電話のご希望を承ることも可能です。
---

- ※ カード紛失やローンに関するお問合せ窓口については、変更はありません。
- ※ WEB ログインパスワードの再設定については、自動音声（IVR）にて 24 時間受付します。
- ※ 『お問合せフォーム』からのお問合せについては 24 時間受付、順次対応します。

#### お問合せフォームはこちら

- [ログイン前：商品・サービス、PW 再設定に関するご説明など一般的な内容に関するお問合せ](#)
- [ログイン後：お客さまのご契約内容や決済情報などに関するお問合せ](#)※JAL NEOBANK（住信 SBI ネット銀行 JAL 支店）のお客さまは、スマートフォンアプリ「JAL Global WALLET」からお問合せください。）

#### 電話でのお問合せはこちら

- [ローン商品、視覚障がいのあるお客さま、その他のお問合せ](#)
- [キャッシュカード等の紛失・破損のご連絡](#)

住信 SBI ネット銀行は、お客さま中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで金融サービスを変革し、社会をより快適で便利なものに変えていくことを目指してまいります。

以上

---

本プレスリリースに関するお問い合わせ先：住信 SBI ネット銀行 企画部 広報担当 03-6229-1247