

【導入事例】岩手銀行様 ～コンタクトセンターの活用によりマネー・ローンダリング対策の アンケート回収率アップを実現～

株式会社 NTT ネクシア（代表取締役社長：高美 浩一、以下「NTT ネクシア」）は、金融機関におけるコンタクトセンターを活用したカスタマーサクセスの実現をはじめとする課題解決に取り組んでおります。この度、株式会社岩手銀行（代表取締役頭取：岩山 徹、以下「岩手銀行」）様に提供するマネー・ローンダリング対策（以下、「マネロン対策」）に関する「コンタクトセンター取り組み事例」を公開しました。



導入事例資料はこちらからダウンロードいただけます。

<https://www.ntt-nexia.co.jp/reference/download0049/index.html>

<概要>

岩手銀行様は、地域社会の発展に貢献することを経営理念とし、お客さまに寄り添った運営をモットーとしております。同行では、これまでのマネロン対策は、取引時にお客さま情報確認書（以下、アンケート）を郵送し、最新情報の更新を行っていましたが、回収に強制力が無いため、回収率をあげることが課題となっていました。

今回、豊富な金融関連のコンタクト運営実績のある当社にマネロン対策業務をご依頼いただいたことで、岩手銀行様の営業時間外である夜間や土日祝日にお客さまへのコンタクトが可能となりました。また、アンケートの実施意図を丁寧に説明し、回答を促すアウトバウンド施策を実施することで、回収率を改善することができました。

岩手銀行様は、さまざまなチャネルでの顧客接点を大切にしながら、お客さまの利便性を第一にした継続的な顧客情報管理の効率化を検討しており、今後も NTT ネクシアは、パートナーとしてサポートしてまいります。

NTT ネクシアは、これからも、クライアントをはじめとするお客さまや地域社会が抱える各種課題の解決に貢献できる、コミュニティデザイン企業をめざしてまいります。

<本件に関するお問い合わせ>

企画総務部 経営企画部門 広報担当

担当：水野／森

Mail : press@ntt-nexia.co.jp

掲載されている情報は、発表時点のものです。

現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願い致します。