

人生まるごとサポートの進化

個人のお客さま向けには、ライフステージから生じるさまざまなニーズを起点に「人生まるごとサポート」をコンセプトとして、最適なサービスの提供に努めています。



■資産運用・相続等受付態勢の充実

●プライベートバンキング部の新設

西日本シティ銀行は、2017年4月に、お客さまの相続・事業承継・資産運用等のニーズに対し、より専門性の高いサービスをご提供するため、「プライベートバンキング部」を新設しました。

●「NCB相続プラザ」・「NCBプレミアラウンジ」の開設

西日本シティ銀行は、知識・経験が豊富な“相続の専門スタッフ”が常駐し、相続に関する基本情報の提供から専門的なアドバイスまで、トータルサポートを行う相続コンサルティング専門拠点である「NCB相続プラザ」(NCB大名支店ビル4F)、「NCBプレミアラウンジ」(西日本FH北九州ビル4F)を開設しています。



NCB相続プラザ相談ブース

●「NCBアルファ六本松出張所(愛称: ワンクカフェ)」の開設

西日本シティ銀行は、「シアトルズベストコーヒー&サブウェイ」とコラボレーションし、ロボット「ペッパー」や「タブレットテーブル」等のICT技術を導入した新形態の店舗「ワンクカフェ」(九州大学六本松キャンパス跡地)に開設しています。相続をはじめ、お金に関するさまざまなご相談におこたえしています。



カフェと併設するレイアウト

●フィデューシャリー・デューティーを踏まえた資産運用提案

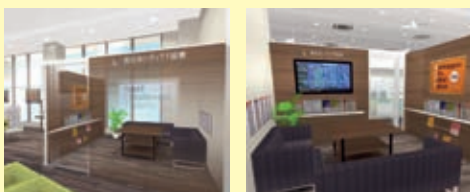
西日本FHグループ(西日本FH・西日本シティ銀行・長崎銀行・西日本シティTT証券)は、2017年6月に「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)」を策定し、公表しました。

お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務において、お客さまの良質な金融資産の安定的形成に資する最良の金融商品ラインナップ・ICTを活用したわかりやすい商品提案・お客さま本位の営業態勢の浸透・定着など「お客さま本位の業務運営態勢の構築」に努めています。

〔取組事例〕：西日本シティTT証券 春日サテライトブースの開設(2017年7月営業開始)

西日本シティ銀行 春日支店のリニューアルオープンに合わせ、西日本シティTT証券の無人相談ブースを設置しました。

大型のテレビ電話システムを利用し、お客さまの多様化・高度化する資産運用等のご相談に専門スタッフが対応しています。



〔取組事例〕：投資信託ファンドセレクション大会の開催(2017年11月9日)

西日本シティ銀行では、新たに取り扱うファンドを、お客さまの投票によって決定する「投資信託ファンドセレクション大会」を開催しました。商品の採用プロセスにお客さまの目線を取り入れることが、「お客さまにとって最適な商品・サービスの提供につながるのではないか」との考えから開催に至ったものです。大会の結果を踏まえ、4ファンドの採用を決定し、順次取扱いを開始しています。

投資信託ファンドセレクション大会 投票結果

- 1位 グローバルAIファンド(得票率78.2%)
- 2位 MHAM 新興成長株オープン(Jフロンティア)(得票率66.3%)
- 3位 先進国資本エマージング株式ファンド(リードストック)(得票率40.5%)
- 3位 メキシコ債券オープン(アミーゴ)(得票率40.5%)

〔取組事例〕：「iDeCo」、「つみたてNISA」の提案強化

お客様の良質な資産の安定的形成に資するとの考えから、「iDeCo」、「つみたてNISA」のプロモーションに積極的に取り組んでいます。

西日本シティ銀行では、ライフプランニングを担う行員が相談員バッチを着用し、お客様のご相談に対応しています。

2017年10月から、長崎銀行でも西日本シティ銀行のiDeCoプラン「恋するiDeCo」の取扱いを開始しました。



〔取組事例〕：各種セミナーの開催

2017年6月、西日本シティ銀行、長崎銀行、西日本シティTT証券は、日本・世界経済の動向等を分かり易くお伝えする「マーケットセミナー」を開催しました。

この他にも、地元企業の従業員の皆様を対象とした「つみたてセミナー」を随時開催し、積立型商品を利用した資産形成をサポートしています。



■ ローンの商品性向上・ローンご返済窓口を設置

● Webで申込可能なローン商品の拡充

西日本シティ銀行は、「ローン契約のために来店する時間が取れない」などのお客様からいただいたご意見におこたえするため、2017年9月、Web上でご契約が完了する商品を7商品に拡充しました。

これまで「電話」「FAX」「ATM」からお申込みいただいたお客様には、ご契約の手続きの際にご来店いただいていたのですが、Web上でも契約手続きができるようになりました。なお、土・日曜日でもご契約手続きができる「ローン営業室」もございます。



● ローンご返済窓口の設置

西日本シティ銀行は、ローンのご返済にお困りのお客様へのご相談窓口「ローンご返済相談窓口」を設置しています。

ローンのご返済に
お困りの皆さまへの
相談窓口

ローンご返済相談窓口

☎0120-014-862

【受付時間】月～金曜日9:00～17:00
(祝日及び銀行休業日は除きます)