

2026年5月13日

### お客さま一人ひとりに寄り添う非対面サポート体制の強化について ～オンライン面談による相談受付サービスの拡充～

株式会社山梨中央銀行(頭取 古屋 賀章)は、非対面チャネルでのお客さま相談窓口であるダイレクトマーケティングセンターの相談受付サービスの取扱内容を5月15日(金)から拡充します。

当行は、今後も非対面チャネルでのサービス強化とデジタルツールの活用を通じて、多くのお客さまに寄り添い、いつでもどこでも安心してご相談いただける商品・サービスの提供に努めてまいります。

#### 1. 背景・目的

当行では、2025年10月から専任スタッフによるフォローコール<sup>※</sup>を展開し、お客さまのライフステージやご要望に応じた最適な提案や、今後の市場動向に関するご案内など、お電話にてお客さまのニーズに応じたご案内を行っています。

さらなるお客さまの利便性向上と多様化するサービスへの対応を目的に、専任スタッフによるサービスの取扱内容を拡充し、オンライン面談にて投資信託および公共債のご購入やご解約、投信積立の各種お手続きができる体制を整備します。これにより、ご自宅やお勤め先など、お客さまのご希望の場所でのお手続きが可能となります。

また、当行ホームページに資産運用に係るオンライン相談受付ページを開設し、時間を問わず、いつでもオンライン相談のご予約をいただけます。

※ お客さまとの継続的なコミュニケーションを目的に、お客さまの利便性向上と満足度の向上を図るためのお電話によるコンサルティングの総称。

#### 2. 本サービスの概要

ご相談内容	・当行の商品およびサービス等に関するご案内 ・お持ちの金融商品(投資信託・保険などの運用状況の確認)に関するご相談 ・投資信託のご購入、ご解約 ・公共債のご購入、ご購入 ・投信積立の各種お手続き(新規契約、中止、変更) ※ 上記商品以外のご購入等のお手続きはお受けできません。
専任スタッフからお電話する際の発信者番号	以下の電話番号からご連絡します。 ☎055-224-1164 ☎0120-081-702
オンライン相談の受付 URL	<a href="https://www.yamanashibank.co.jp/online_consultation/">https://www.yamanashibank.co.jp/online_consultation/</a>

## 関連する SDGs



以上

