

【NEWS RELEASE】

2019年7月26日

各位

株式会社三井住友銀行

「サービス・ホスピタリティ・アワード 2019」特別賞受賞について

株式会社三井住友銀行（頭取CEO：高島 誠）は、公益社団法人企業情報化協会¹が主催するサービス・ホスピタリティ・アワード²にて特別賞（デジタル化推進賞）を受賞しました。

当行ではお客さまへのホスピタリティ向上を目的として、手続のデジタル化に加え、銀行内部の事務処理等の自動化による事務サービスの改革に取り組んでいます。

具体的には、法人のお客さま向けの安価なインターネットバンキングサービス「Web21ライト」や、融資契約をペーパーレスで行う「電子契約サービス」などの導入に加え、銀行内部ではAIを活用した検索システムの導入などにより、お客さまと向き合う余力を生み出すことで、これまで以上に質の高いコンサルティングやホスピタリティの提供に注力してまいりました。

当行の取組について、同協会は、以下コメントを発表しています。

「従来の『紙・通帳・印鑑』に象徴される伝統的な銀行文化を変革し、ITを積極的に活用した新たな銀行サービス・ホスピタリティのあり方を切り開く施策として、金融業界全体への波及効果も期待される。」

三井住友銀行では引き続き、企業競争力の高い先進的な取組を進め、お客さまへのホスピタリティ向上に努めてまいります。



以上

¹ 企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及、並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とする団体

² 公益社団法人企業情報化協会が主催し、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的の試みを行い、顧客満足や顧客価値をたかめることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門を受賞対象とする表彰制度です。

詳しくは<http://www.jiit.or.jp/cc/award-service.html>をご覧ください。