

## 自動音声応答システムによる電話受付開始について

東邦銀行（頭取 佐藤 稔）は、お客さまへのサービス向上と電話対応の品質向上を目的として、自動音声応答システム（以下、IVR）を導入いたします。

IVR導入後は、お客さまのお問い合わせ内容に応じ、適切な担当者へスムーズなお繋ぎが可能となります。（詳細につきましては、下記内容をご参照ください）

当行は今後も、地域のお客さまに最適なサービスを提供し、顧客体験（カスタマーエクスペリエンス）の向上に努めることで、お客さまに選ばれる銀行を目指してまいります。

記

### 1. 導入時期

2026年1月以降順次

### 2. 導入店舗

全営業店（地域の窓口、ローン専門店など一部の営業店を除く）

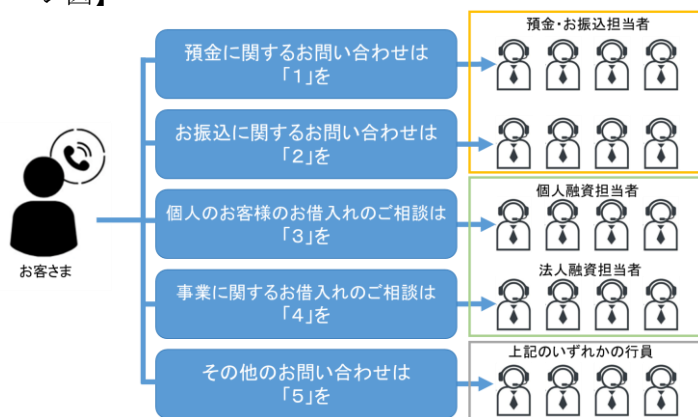
### 3. IVRによる電話受付時間帯

平日午前9時～午後5時

### 4. 着信時の音声案内（予定）

各営業店に架電された場合、下記の音声ガイダンスが自動で再生されますので、お問い合わせ内容に応じた番号の押下をお願い申し上げます。

#### 【イメージ図】



※一部店舗は振分け種類が異なる場合がございます。

### 5. その他

- (1) 2026年1月以降順次、全職員は固定電話の利用を終了し、スマートフォンに切り替えて利用いたします。
- (2) 銀行からお客さまへの電話発信時、お手元のスマートフォン等に表示される電話番号は営業店代表番号に加えて、携帯番号となる場合もございます。

### 6. 関連するSDGs



東邦銀行グループでは、『サステナビリティ宣言』を制定し、グループ全体で地域経済の活性化や社会的課題の解決に向けた取り組みを通して“地域社会に貢献する会社へ”を目指しています。