

平成16年3月30日

各位

株式会社UFJ銀行

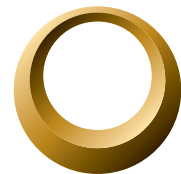
「UFJ24 セカンドステージ」の取組について

株式会社UFJ銀行(頭取 寺西正司)では、お客さまの利便性向上を目指したチャンネル改革プロジェクト「UFJ24」を、昨年9月よりスタートしてまいりました。今般、これまでの取組を更に加速し、お客さまにUFJ銀行をより快適、より便利にご利用いただくべく、「UFJ24 セカンドステージ」と題した新たな施策を展開することいたしましたので、お知らせいたします。

具体的には、これまで展開してきた「チャンネル利便性」を更に向上させること(チャンネル改革)に加えて、「有人接点の品質」を向上させること(店頭改革)により、お客さまのニーズにタイミングよくお応えする銀行を創り上げてまいります。

今後もUFJ銀行は、「お客さま支持No.1」の銀行を目指して努力してまいります。

こたえていくチカラ。



UFJ銀行

セカンドステージへ。

UFJ 24



UFJ 24

お客さまの時間をいちばん大切にする銀行へ。

私たちUFJ銀行は、昨年来、
「日本でいちばん開いている銀行へ。UFJ24」のスローガンのもと、
「時間」という視点から利便性向上施策を展開してまいりました。

そしてこのたび、「UFJ24」を更に進化させる新たな施策を発表させていただきます。
テーマは「お客さまの時間をいちばん大切にする銀行へ。」

ここでは、ATMの更なる利便性向上に向けた営業時間の延長や
セキュリティニーズに対応したサービスの拡充に加えて、
窓口での応対も、より便利で気持ちの良いものにしていきます。

まず、ハイカウンターでは、個人クイック窓口を導入し、
個人のお客さまの待ち時間10分以内を目指します。
また、ローカウンターでは、ご来店予約サービスやお手続きサポートデスクの設置により、
スピーディな受付体制を整えていきます。
さらに、ATMコーナーでは、平日午後3時から8時まで、テレビ窓口ご案内係を配置し、
ナイト営業を展開します。

こうした取組を通じて、私たちはお客さまのニーズにもっとタイミングよく
お応えする銀行を創り上げていきます。

UFJ銀行は今後とも、「お客さま支持No.1」を目指し、
全行一丸となって邁進いたします。
どうぞ、引き続きご支援をたまわりますよう、お願い申し上げます。

2004年3月

UFJ銀行頭取 寺西正司



UFJ24 の取組①

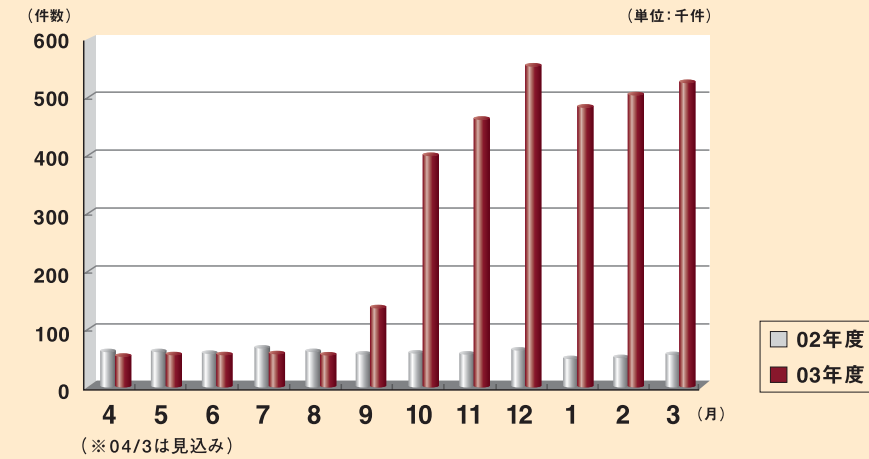
ATM24時間営業について

昨年9月24日より、24時間稼働のATMを、
12ヶ所から全国313ヶ所に拡大しました。

延長時間帯(21時～翌朝8時)のご利用件数は、
2004年2月には1日平均約1万7千件、多い日には
3万件を超えることもあり、お客さまに
ご支持いただいているものと思います。



ATM 実績 延長時間帯(21時～翌朝8時)の月間取扱件数推移



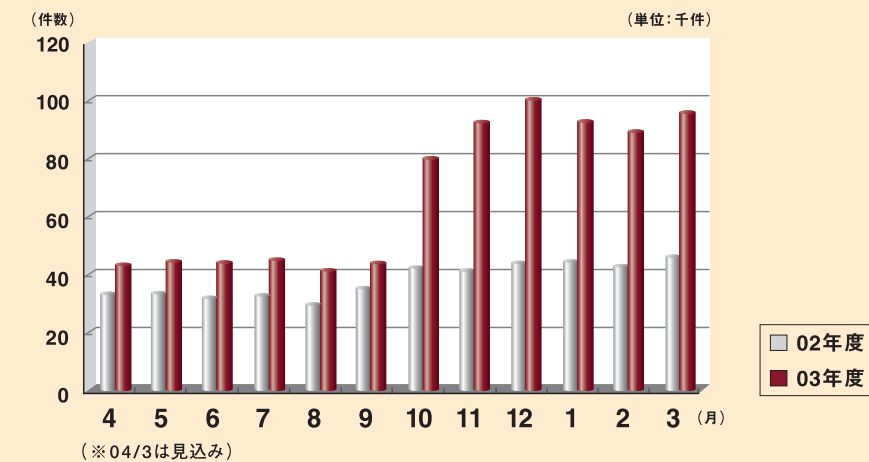
UFJ24 の取組②

コールセンターについて

昨年10月1日より、通帳やカードの紛失対応等の
新サービスを追加し、コールセンターを
24時間有人対応に切り替え取組んできました。
2004年2月の受電件数は、月間9万件を上回るなど、
これまでと比べてほぼ倍増するご利用をいただいております。
また、テレフォンバンキングも12月より24時間対応に
切り替え、お客さまに幅広く活用いただいております。



コールセンター 実績 月間受電件数推移



UFJ24

UFJ24 の取組 ③

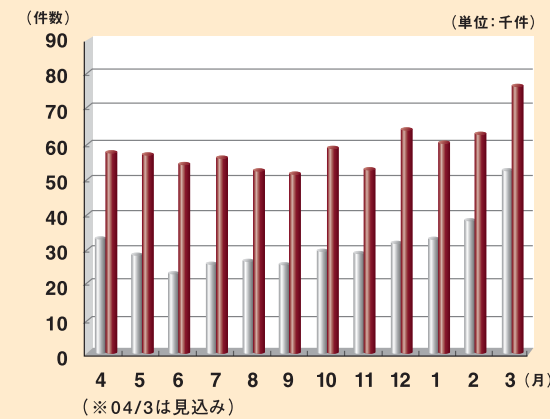
テレビ窓口 (ACM) について

テレビ窓口の設置台数も拡大し、
 現在、全国397拠点に553台を設置しています。
 2004年2月のご利用実績は6万3千件と、
 前年と比較すると6割増しており、4人に1の方が
 夜間・休日にご利用いただいております。
 2003年10月から2004年2月までに、テレビ窓口で開設された
 新規口座の件数は約10万件と、前年同期の約3倍となっております。

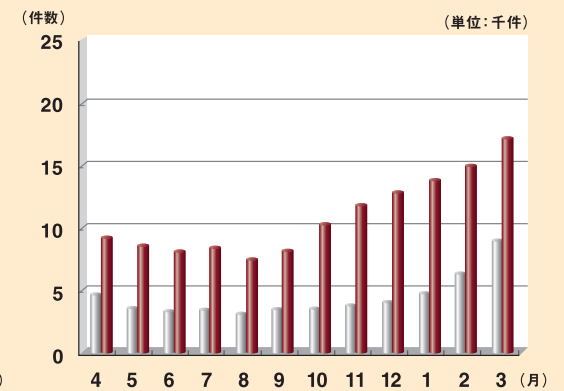


テレビ窓口実績 月間取扱件数推移

■ テレビ窓口利用件数推移



■ テレビ窓口夜間・休日利用件数推移



UFJ24 の取組 ④

UFJプラスについて

「なかなか銀行に行く時間がない」というお客さまのために、大幅に営業時間を延長した新概念ショップ「UFJプラス難波店」を昨年11月13日、大阪難波にオープンいたしました。同店は、店頭でのキャッシュレスシステムや窓口混雑状況の携帯電話への配信など、先進的な実験を行なうアンテナショップとしての役割も担っております。キャッシュカードの即時発行は特にお客さまにご好評いただいていることもあり、04年度中に一般店舗への展開を行うことにいたしました。また今回、窓口だけでなく、ATMコーナーの混雑状況についてもカメラで測定し、待ち人数を配信するサービスを導入しました。2004年3月22日名古屋の栄店、3月30日新宿店のオープンにより「UFJプラス」は東名阪に1ヶ店ずつ出揃ったこととなります。



UFJプラス実績 UFJプラス難波店

【主要計数実績】(開店来延べ人数/1日平均)

総来店客数 約30万人/2700人

窓口来店客数 約5千人/50人

口座開設受付件数 約2千人/20人

キャッシュカード即時発行件数 約1300人/12件

(※04/2迄の実績)

UFJ24

UFJ24 の当行にもたらした効果

2つの視点から効果を測定

1. 銀行利用者に対するブランド調査結果

当行では合併以前から半年に1度、
 詳細な消費者調査を実施しておりますが、
 昨年9月よりスタートした「UFJ24」によりお客さまの
 意識が大幅に変化していることが確認できました。

【調査方法】

地域:東京(首都30km圏)／大阪(大阪20km圏)／名古屋市
 対象者:20～69歳男女社会人 東京600人 大阪名古屋各400人
 実施期間:2003年11月27日～12月17日
 調査方法:訪問留置調査

銀行イメージトレンド

	東京	名古屋	大阪
活力がある	↗	↗	↗
革新的な	↗	↗	↗
都会的	↗	→	↗
国際的	→	↗	↗
大きい	↗	→	→

◎当行の特長となる「活力がある」「革新的な」等の
 ブランドイメージが大幅に改善

お客さまを感じる銀行における品質感

東京	02/3 03/9		03/12			
			UFJ	A銀行	B銀行	C銀行
窓口担当者	20	19	20	21	23	22
企業イメージ	18	18	20	22	25	20
商品・サービス	18	17	19	17	20	18
利便性	21	22	24	21	22	23
広告・キャラクター	15	12	15	12	17	11
取引の多様性	13	13	12	12	13	12

大阪	02/3 03/9		03/12			
			UFJ	A銀行	B銀行	C銀行
窓口担当者	26	25	26	28	22	21
企業イメージ	24	25	26	27	23	19
商品・サービス	24	24	25	24	19	17
利便性	27	28	30	26	18	20
広告・キャラクター	21	18	20	20	14	11
取引の多様性	16	15	15	16	14	11

名古屋	02/3 03/9		03/12			
			UFJ	A銀行	B銀行	C銀行
窓口担当者	25	22	24	19	20	17
企業イメージ	23	21	22	18	20	15
商品・サービス	23	19	21	15	16	13
利便性	29	27	29	16	16	15
広告・キャラクター	16	14	15	11	10	9
取引の多様性	15	13	14	11	12	10

◎利便性のイメージが大幅に改善し東名阪でNo.1に

お客さまの利用意向 満足度／不満足度

利用意向 (全消費者)	東京			大阪			名古屋		
	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12
UFJ銀行	35	31	42	56	53	59	72	64	70
A銀行	41	41	39	62	56	59	11	14	14
B銀行	51	51	45	27	22	26	15	15	16
C銀行	42	45	44	25	17	19	16	9	11

自行利用者 満足度	東京			大阪			名古屋		
	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12
UFJ銀行	55	60	62	63	57	68	54	52	54
A銀行	62	62	62	61	58	69	-	-	-
B銀行	66	63	62	-	-	-	-	-	-
C銀行	61	59	53	-	-	-	-	-	-

自行利用者 不満足度	東京			大阪			名古屋		
	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12	02/3	03/9	03/12
UFJ銀行	13	14	9	9	16	8	13	14	12
A銀行	7	11	10	9	15	10	-	-	-
B銀行	8	11	11	-	-	-	-	-	-
C銀行	10	9	11	-	-	-	-	-	-

◎利用志向や利用者の満足度・不満足度の指標が大幅に改善

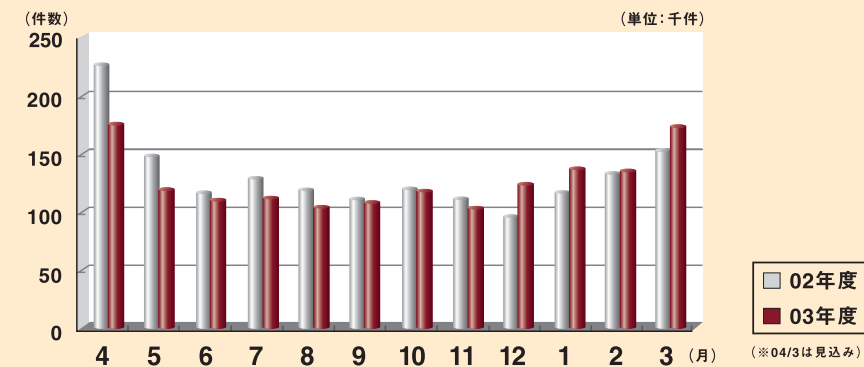
2. 取引顧客数の増加

店舗統廃合の影響もあり、新規取引の獲得については前年比
 マイナスで推移してきました。しかし「UFJ24」のスタート以降、
 改善基調に転じ2003年12月には、プラスに転換しました。
 また、昨年10月に商品性を見直した新型口座「オールワン」の
 保有者数も、累計で200万人を越えました。



「UFJ24」はこれまでのところ、私たちが目指した方向での効果を示しています。

取引顧客数 取引顧客数推移



UFJ24

UFJ24 セカンドステージの展開について

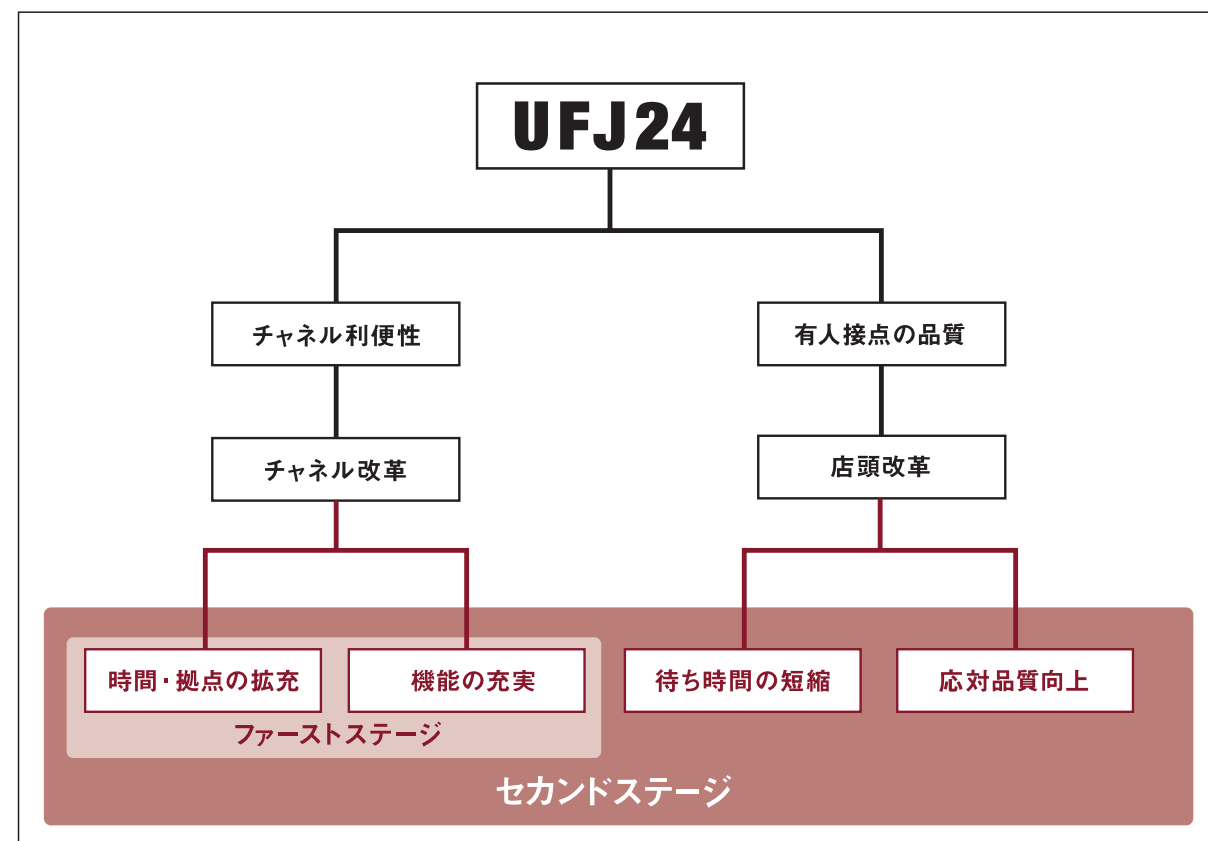
セカンドステージの基本思想は、

「お客さまの時間をいちばん大切にする銀行へ。」です。

これまで築いてきた利便性イメージを強化し、更に店舗にご来店されるお客さまに、より快適に、

より便利にご利用いただける施策を展開いたします。

UFJ24 全体像



セカンドステージへ。

UFJ24

UFJ24 セカンドステージの各種施策

チャンネル改革

- ① ATMの営業時間延長拠点拡大
- ② ATMの機能拡充
- ③ セキュリティニーズに対応した新サービスの導入

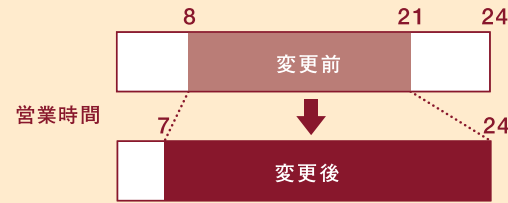
店頭改革

- ① ハイカウンターでの新サービス
- ② ローカウンターでの新サービス
- ③ テレビ窓口を活用した新サービス
- ④ お客さまの声に耳を傾ける仕組み

UFJ24 セカンドステージの施策【チャンネル改革】

① ATMの営業時間延長拠点拡大

2004年4月26日から新たに約300ヶ所のATMで営業時間を「7時～24時」へ延長します。



これにより
7～24時営業店舗数
全国316ヶ店へ

また、24時間営業拠点をさらに6ヶ所追加いたします。

拡大拠点 所沢／岐阜／四日市／草津／河内長野／和歌山

これにより
24時間営業店舗数
全国319ヶ店へ

これにより有人店舗のATMコーナーはほぼ全て「24時間」または「24時までオープン」していることになります。

ATM営業時間延長店舗数内訳

■ 7～24時営業店舗数

(04/3月末基準)

	既実店舗数			追加実店舗数			実施後店舗数		
	計	有人店舗	無人店舗	計	有人店舗	無人店舗	計	有人店舗	無人店舗
3地区合計	13	1	12	303	194	109	316	195	121
東日本地区	6	0	6	131	69	62	137	69	68
中部地区	1	0	1	83	53	30	84	53	31
西日本地区	6	1	5	89	72	17	95	73	22

■ 24時間営業店舗数

	既存24時間営業店舗数			追加実店舗数			実施後店舗数		
	計	有人店舗	無人店舗	計	有人店舗	無人店舗	計	有人店舗	無人店舗
3地区合計	313	196	117	6	6	0	319	202	117
東日本地区	163	81	82	1	1	0	164	82	82
中部地区	67	53	14	2	2	0	69	55	14
西日本地区	83	62	21	3	3	0	86	65	21

※所沢、岐阜、四日市、草津、河内長野、和歌山 6ヶ店追加。

② ATMの機能拡充

これまで夜間・休日に対応していなかった通帳記入・繰越や入金・振替などATMの基本機能を、原則24時間対応いたします。これにより、コンビニATMとの違い、補完関係をより明確にいたします。(04年度中に実施予定)

ATM基本機能の24時間対応内容

■ : 今回時間拡大を行う部分
● : 時間外手数料のかかる部分

機能	平日				土・日・祝日	
	8	8:45	18	21	8	21
残高照会						
暗証番号変更						
出金	●			●		●
振込	●			●		●
入金	●	●		●	●	●
振替	●			●		●
通帳記入						
通帳繰越						

※利用頻度の高い基本的な8機能について、24時間利用可能。

③ セキュリティニーズに対応したサービスの導入

1. IC対応ATM専用ICキャッシュカードサービス

当行のIC対応ATMを利用する場合は通常どおりの取引とし、それ以外のATMではあらかじめ設定した限度額(例えば10万円)までの出金に取引を制限できるサービス。

2. 出金・振込限度額変更サービス

(ともに04年度中に実施予定)

※更に生体認証の仕組みをATMに搭載したサービスの拡充策も検討中。

セキュリティ関連の機能

サービス	IC対応ATM専用ICキャッシュカード
コンセプト	お客様のセキュリティに対する関心、ATMの利用行動に応じたフレキシブルな対応
実施策	磁気対応のATMで利用する場合の機能(出金限度額等)を制限し、通常機能はIC対応のATM専用にするサービス
長所	
カード盗難	○使用拠点の制限による抑制効果
カード偽造	◎ICカードの偽造は困難
短所	○利便性は一部損なわれるが顧客納得性大
競争力	◎IC対応ATMは当行の先行分野 ◎生体認証併用など応用も可能

※ATMでの現金出金・振込の限度額をお客さまの指定する任意の上限額に変更・設定できるサービスも実施いたします。

セカンドステージへ。

UFJ24

5つの店頭改革施策

1. 受付までの待ち時間10分以内
個人クイック窓口
2. 安心かつスムーズなお取引
お手続きサポートデスク
3. お客様のご都合に合わせた
ご来店予約サービス
4. 夜8時までお客さまをサポート
ナイター営業
5. お客様と共に成長する銀行へ
お客様の声ハガキ

1.

法人と個人のお客さまを分けて受付けることで、個人のお客さまの待ち時間を10分以内にします。(個人クイック窓口導入店では、月末営業日を除き「待ち時間10分以内お約束キャンペーン」を実施する予定です。)

個人クイック窓口

法人と個人のお客さまでは、ご用件やそれにかかる時間も違います。UFJ銀行では、法人・個人のお客さまを分けて受付けることで、どちらのお客さまもお待たせせずご利用いただけることを目指します。

4.

平日午後3時から8時まで、テレビ窓口ご案内係が常駐します。

ナイター営業

窓口が閉まっているでも安心。ATMコーナーで、テレビ窓口のお手続きをサポートします。

2.

お待ちいただく時間を有効にお使いいただくために、ロビーテラーがお手続きをサポートします。

お手続きサポートデスク

ローカウンター窓口でご用件を受付するまでに、お手続きに必要な準備のお手伝いをさせていただくのが、お手続きサポートデスクです。ファーストタッチの安心感とスムーズなお取引をお約束します。

3.

お電話1本でご来店日時をご予約できる、ご来店予約サービスです。

ご来店予約サービス

コールセンターにお電話いただくだけで、お客様のご都合の良い日時をご予約いただける新サービスです。

5.

さらに進化したUFJ24を目指して、お客様の声に耳を傾けます。

お客様の声ハガキ

お客様のご意見、ご要望などをご記入いただくハガキと専用のポストを店内に設置。お客様のニーズに応え、常にお客さまと共に成長するUFJ銀行を目指します。



セカンドステージへ。

UFJ24

UFJ24 セカンドステージの施策【店頭改革】

① ハイカウンターでの新サービス

■ 「個人クイック窓口」を導入いたします。

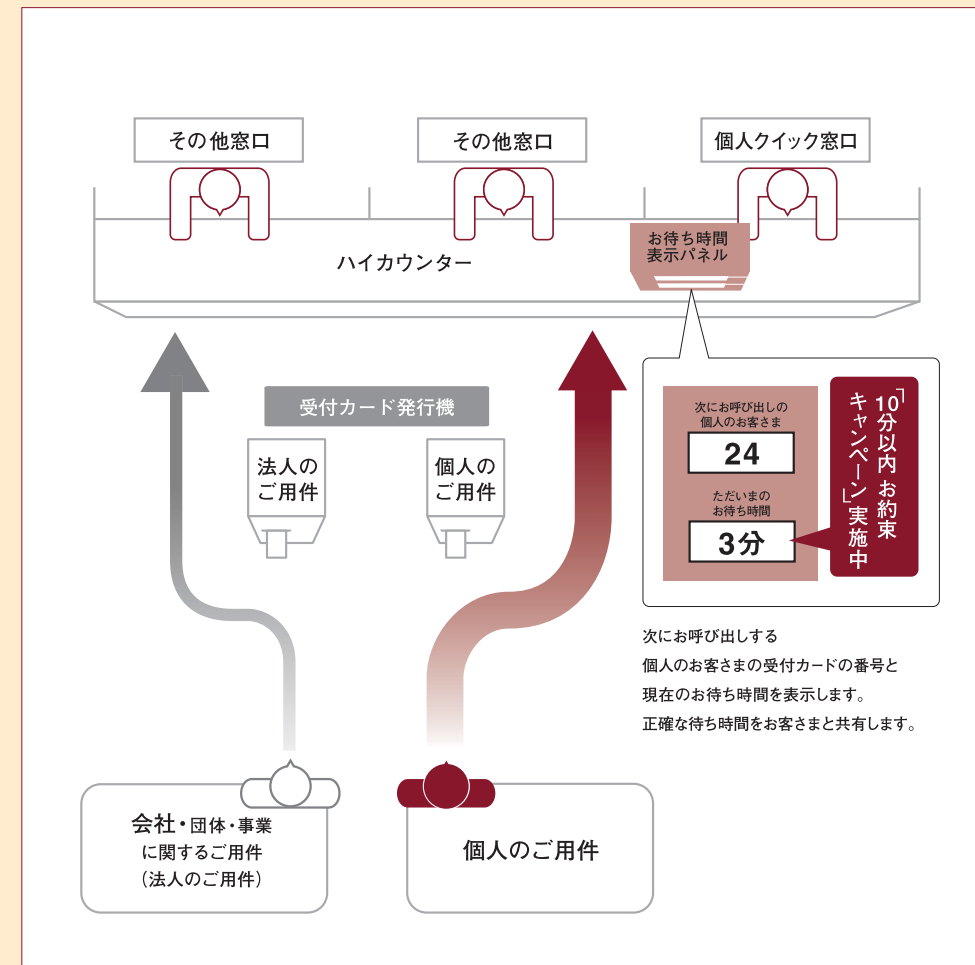
これまでハイカウンターでは、ご来店されるお客さまにはご用件の区別なく、受付カードをお引きいただき窓口で順番に受付していました。そのため、1件あたりのお取引が大量・複雑で時間のかかる「法人のお客さま」の受付が重なるとお客さまの窓口での待ち時間が長くなっていました。

そこで、お客さまに「個人のご用件」と「法人のご用件」によって別々の受付カードを引いていただき、ご用件に応じてスピーディなお手続きが可能な体制を構築いたします。これにより、個人のお客さま、法人のお客さまともに、待ち時間を短縮しようというものです。

すでに100ヶ店で先行実施しており、残りの拠点についても順次導入を進めてゆく予定です。なお、個人クイック窓口では2004年6月より、月末営業日を除く全営業日で、個人のお客さまに対して、窓口でお呼びするまでの時間を10分以内とする「待ち時間10分以内お約束キャンペーン」を実施する予定です。

(※ハイカウンター:主に入出金や振込・公共料金のお支払をお取り扱いしています。)

個人クイック窓口



セカンドステージへ。

UFJ24

UFJ24 セカンドステージの施策【店頭改革】

② ローカウンターでの新サービス

■ 「お手続きサポートデスク」を設置し 「ロビーテラー」を配置いたします。

銀行窓口でのお手続き不慣れなお客さまにも安心して
お手続きいただけるようにロビーにオンライン端末機などを配備した
「お手続きサポートデスク」を設置し、「ロビーテラー」と呼ばれる専用担当者を配置します。
「ロビーテラー」は、ご来店されたお客さまにスピーディに対応し、
ご用件に応じた適切なご案内をいたします。2004年6月までに約50ヶ店に設置していきます。

(※ローカウンター:主に、運用相談などじっくりとお話をしたいお客さまにご利用いただいています。)

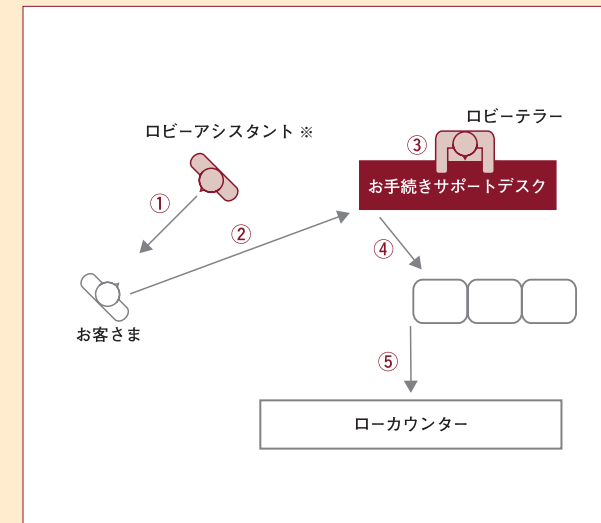
お手続きサポートデスク

ロビーテラーの役割

- 以下のフローのなかでお客さまをサポートします
- ① お客さまご来店に際し、ロビーアシスタントによる来店動機のお伺い(案内チャネルを判断)
 - ② 「お手続きサポートデスク(新設)」へご案内
 - ③ 「ロビーテラー」がお客さまの必要書類の確認記入をお手伝い実施
 - ④ 準備完了後、ソファアに誘導
 - ⑤ 窓口でお呼出し、ご相談対応実施



▲「お手続きサポートデスク」イメージ
こちらに、ロビーテラーを配置します。



※ロビーアシスタント お客さまのご用件のお伺いやご案内を担当。

■ 「ご来店予約サービス」を導入いたします。

事前にお電話でご来店時間をご予約いただくことで、ご来店時にお待たせすることなく、
最優先でお迎えさせていただきます。電話でご予約いただければ、事前にご用件を
伺うことが出来るので、お客さまのニーズに応じた担当者をご案内できます。
また住所変更などご用件によっては、ご来店いただかなくても
お電話でお手続きいただくことができます。

既に先行して15ヶ店でサービス開始していますが、順次拡大していきます。

ご来店予約サービスの概要

- ・全ての個人のお客さまがご利用いただけます
- ・ご予約いただける主なお取引は定期預金や投資信託・外貨預金のお取引や
ご相談、口座開設、各種のお届けなど(ローン取扱店舗では新規のお借入、ご相談も)
- ・ご連絡いただいた日の翌日以降のご予約が可能です

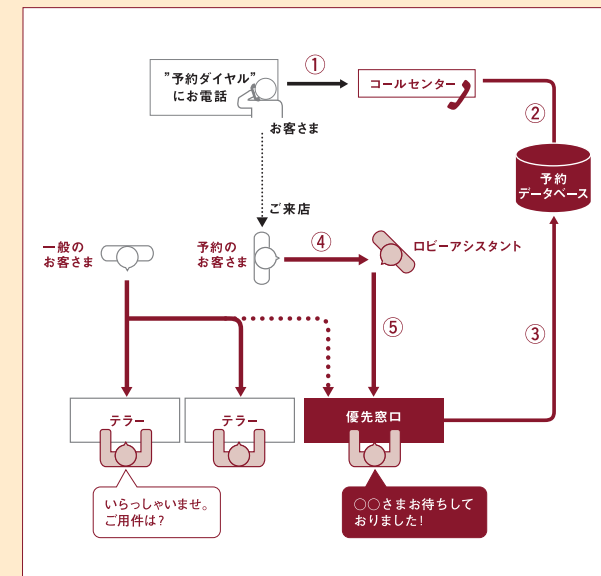
ご来店予約サービス

以下のフローの中でお客さまをサポートします

- ① 予約専用ダイヤルにお電話
コールセンターでお受付
(ご用件によってはコールセンターで完結)
- ② 予約内容を予約データベースに入力
- ③ 営業店は予約内容を参照し事前準備
- ④ ご来店時は「ロビーアシスタント」が
予約優先窓口へご案内
- ⑤ 予約優先窓口では、予め決められた
担当者がお客さまをお迎え



▲予約優先窓口
(店舗によって表示の仕方が異なります。)



セカンドステージへ。

UFJ24

UFJ24 セカンドステージの施策【店頭改革】

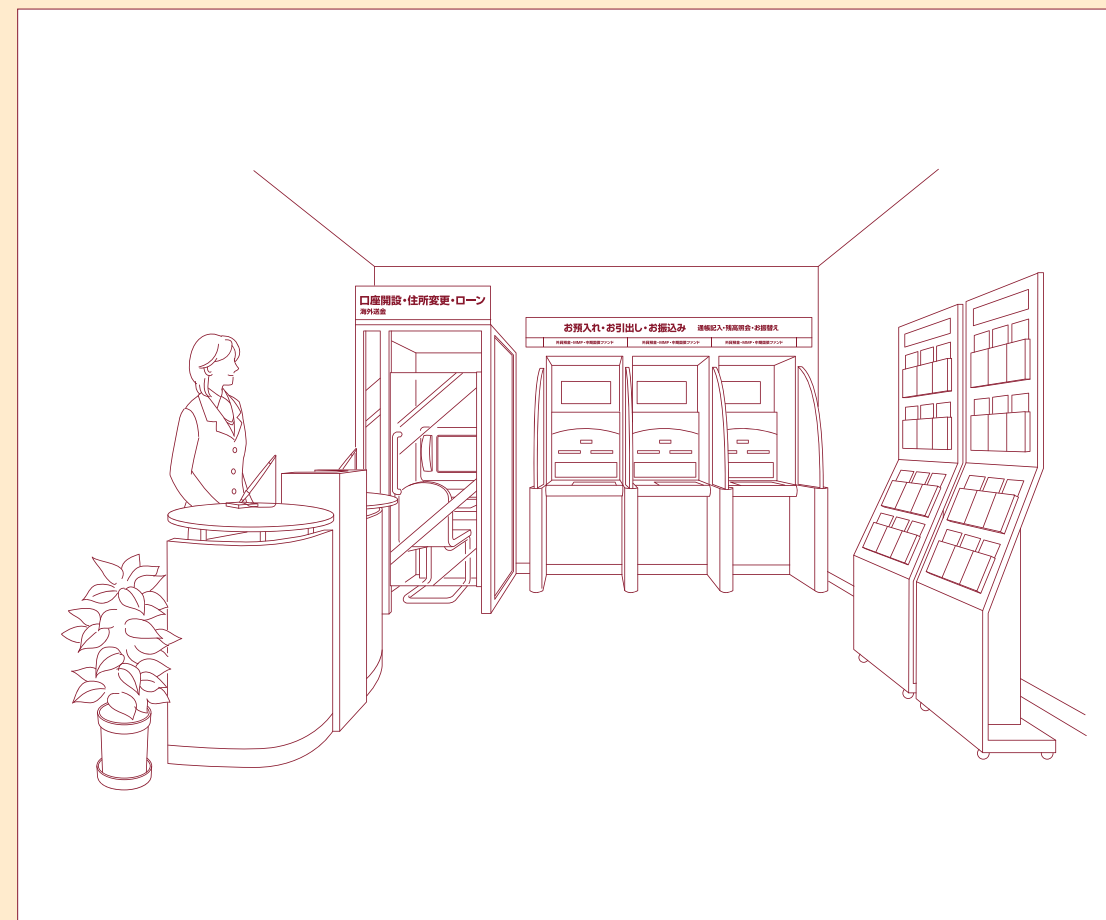
③ テレビ窓口（ACM）を活用した新サービス

■ 「ナイター営業」を展開いたします。

ほぼ全ての有人店舗に設置してあります「テレビ窓口」をさらに幅広くご活用いただくために、平日午後3時以降8時まで「テレビ窓口ご案内係」を配置します。既に、約100ヶ店で実施しており、口座開設や各種手続きなどのご案内をさせていただきます。

■ 「超軽量店舗」を出店いたします。

更にこうした取組の成果を踏まえATMとテレビ窓口に加え「テレビ窓口ご案内係」を配した、超軽量店舗を04年度上期中に20ヶ店程度出店いたします。



※超軽量店舗イメージ

セカンドステージへ。

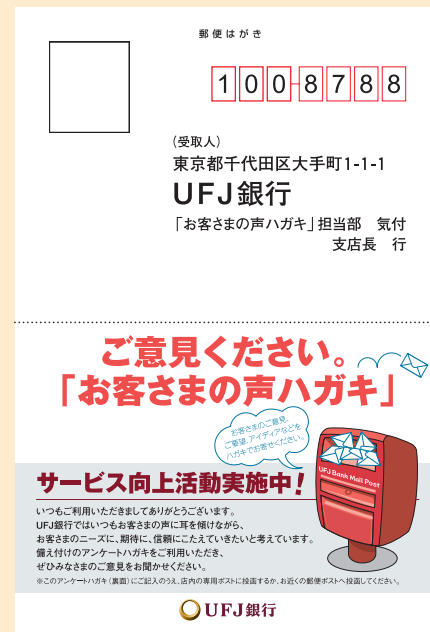
UFJ24

UFJ24 のセカンドステージの施策【店頭改革】

④ お客様の声に耳を傾ける仕組み

■ 「お客様の声ハガキ」を全店に設置いたします。

全店に設置する「お客様の声ハガキ」では、今まで以上に積極的に
お客様のご意見やご要望をお伺いします。お客様からいただいたお声の一つひとつに
しっかりと耳を傾け、お客様のニーズにスピーディにお応えし、
またお客様に喜んでいただけるサービスの提供をはかってまいります。
こうした取組を通じて、今後も常にお客様とともに成長するUFJ銀行を実現いたします。



さらに進化する **UFJ24** にご期待ください。

セカンドステージへ。

UFJ24