

2020年10月13日

株式会社三菱UFJ銀行

国内全支店および出張所への来店予約サービスの導入について

株式会社三菱UFJ銀行（取締役頭取執行役員 ^{みけ かつぐ}三毛 兼承、以下 当行）は、今般、お客さまが来店日時を予約し、来店日に優先的に手続きいただける来店予約サービス（以下 本サービス）^[1]を国内全支店および出張所の窓口^[2]に導入することを決定いたしました。

当行は、従来よりお客さまが来店せずに各種取引が完結できる非対面型のサービスを強化してまいりましたが、新型コロナウイルス感染拡大を受け、今後は対面型のお取引においても、3密を回避しお客さまの安心・安全を確保しつつ、スムーズにお取引いただける環境を整備してまいります。

1. 背景

当行は、デジタルイゼーションを中期経営計画の最重要施策の一つとして位置付け、ITの活用によるお客さまの利便性の向上に取り組んでおります。

これまでも個人のお客さまには、三菱UFJダイレクトを通じた決済業務、資産運用や住宅ローンなどのご提供や、かんたん手続きアプリでの住所変更やキャッシュカード再発行等のお手続き、スマート口座開設アプリによる新規口座開設のお手続きなど、来店不要かつ夜間・休日に関わらずにお取引いただけるチャンネルを用意してまいりました。また、法人のお客さまには、BizSTATIONやBizSTATION Lightなどのオンラインチャンネルをご用意・機能拡充を図っており、積極的にご活用いただいております。

一方で、来店いただくお客さまには、曜日や時間帯によっては混雑した店内で長時間お待ちいただくこともあり、店舗内での3密を回避しつつ、来店いただくお客さまにスムーズかつ快適にお手続きいただけるような環境整備の必要性を認識し、本サービスの導入に至りました。

2. 来店予約サービス概要

項目	内容
サービス概要	ご希望日時を事前にご予約いただくことで、優先的に手続きをご案内するサービス
導入時期	2020年12月1日（火）以降のご来店日分より ※ 2020年11月2日（月）より予約受付を開始します。
対象のお客さま	個人・個人事業主、法人・任意団体（組合・業界団体・サークル等）
主な対象手続き	新規口座開設、インターネットバンキング関連、定期預金・外貨預金に関するお手続き、外貨つみたて・投信つみたてのお手続き、氏名変更・代表者変更・商号変更、住所変更、カード関連お手続き、紛失・発見、口座解約、相続（関係）書類の提出、成年後見制度利用のお届け・変更等 ※ 比較のお時間のかからない入出金・振込・税公金・両替等は対象外です。

[1] 株式会社リクルートの提供する「Airリザーブ」のシステムを利用して、提供させていただきます。

[2] 窓口のない支店（インターネット支店や振込専用支店等）・一部の出張所・公務部等を除きます。一部の支店・出張所では、窓口でのお取扱いのない業務があります。

【ご参考①】 インターネットバンキングやアプリで行える主な手続き

三菱UFJダイレクト	<input checked="" type="checkbox"/> 振込・振替・税公金のお支払い <input checked="" type="checkbox"/> 住所・電話番号変更 <input checked="" type="checkbox"/> Eco通帳（インターネット通帳）へのお切り替え <input checked="" type="checkbox"/> キャッシュカード [®] 暗証番号再登録 <input checked="" type="checkbox"/> 外貨預金・投資信託のお取引 <input checked="" type="checkbox"/> デビット・クレジットカードのお申込み
かんたん手続きアプリ	<input checked="" type="checkbox"/> 住所・電話番号変更 <input checked="" type="checkbox"/> キャッシュカード [®] の使用不能再発行 <input checked="" type="checkbox"/> キャッシュカード [®] の利用限度額変更 <input checked="" type="checkbox"/> キャッシュカード [®] ・通帳の利用停止、再発行、利用再開（喪失時の対応）
スマート口座開設	<input checked="" type="checkbox"/> アプリやWebでどこでも口座開設が可能

【ご参考②】 ご予約画面イメージ

- <手順1> 当行ホームページの各店舗ページから、ご来店予約ページへ遷移
- <手順2> ご予約になるお手続きとご希望日時を選択

- <手順3> お名前・メールアドレス等の予約情報を入力し、予約申込完了
 ~ ご来店予定日の前日朝9時にリマインドメールを送信いたします。
- <手順4> ご来店日時の開始時刻前にご来店

※ ご予約にあたり、ウェブ環境のない方等は、各店舗へお問い合わせください。

【ご参考③】 株式会社リクルートの Air リザーブ

『Air リザーブ』は、株式会社リクルートが提供する予約管理サービスです。同社では、2014年11月にサービスの提供を開始、現在は規模を問わずさまざまな業種・業態で導入が広がっています。

以 上