

報道関係者各位

2021年5月10日  
株式会社ゆうちょ銀行

## 「オンライン相談」の開始について

～ ゆうちょ銀行は、ウィズ/ポストコロナの「新しい生活様式」に対応してまいります ～

株式会社ゆうちょ銀行（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 池田 憲人、以下「ゆうちょ銀行」）は、5月10日（月）から、スマートフォンやパソコンを使って、ご自宅等にいなながらご相談いただけるサービス、「オンライン相談」を開始いたしますので、お知らせいたします。

「オンライン相談」は、電話や手紙、対面でのご相談といった、従来の方法に加えて、ゆうちょ銀行とお客さまを結ぶ新たなコミュニケーション手段として導入いたします。事前にご利用希望のゆうちょ銀行の直営店にご連絡いただくことで、移動時間や待ち時間なく、「どこでも」お客さまのご都合にあわせたご相談が可能となり、お客さまに一層便利にご利用いただけるようになります。

## 1. サービス開始日

2021年5月10日（月）

## 2. サービス概要

- 投資信託などの資産運用商品や住宅ローンに関するご相談を、Cisco Systems, Inc.の「Cisco Webex Meetings」を使用し、「非対面」かつ「オンライン」で、ご利用いただけるサービスです。
- お客さまがお持ちのスマートフォンやパソコン等を使用し、画面上でゆうちょ銀行社員の顔や、各種ご説明資料等をご確認いただけるため、対面と同様にご利用いただけます。
- サービスのご利用にあたっては、ご相談内容やご希望日時について、事前にゆうちょ銀行直営店にご連絡をお願いいたします。

直営店は、ゆうちょ銀行Webサイト「ゆうちょ銀行直営店一覧」からご確認ください。

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj\\_acs\\_arealist.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_arealist.html)

※「オンライン相談」のご利用方法については、（別紙）のご参照をお願いいたします。

## 3. 主なご相談内容

|       | 個人のお客さま                             | 法人のお客さま                                      |
|-------|-------------------------------------|--|
| ご相談内容 | ・投資信託等、資産運用に関するご相談<br>・住宅ローンに関するご相談 | ・給与振込の導入に関するご相談<br>・ゆうちょ Biz ダイレクトの導入に関するご相談 |

※ご相談内容によっては、直営店等での対面のお手続きをご案内する場合があります。

ゆうちょ銀行は、今後もお客さまの声に寄り添い、サービスを向上させることで、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

## 【お客さまのお問い合わせ先】

お近くのゆうちょ銀行直営店へご連絡ください。

ゆうちょ銀行Webサイト「ゆうちょ銀行直営店一覧」

[https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj\\_acs\\_arealist.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_arealist.html)

ゆうちょコールセンター

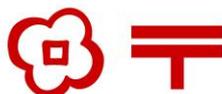
0120-108-420（通話料無料）

〈受付時間〉

[お問い合わせページ](#)でご確認ください。

※携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。

※IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。



郵政創業150年

## ■ 「オンライン相談」のご利用方法

### 1. オンライン相談のお申込み

ご希望の際は、事前にゆうちょ銀行直営店にご連絡をお願いいたします。  
直営店は、ゆうちょ銀行Webサイト「ゆうちょ銀行直営店一覧」からご確認ください。  
「ゆうちょ銀行直営店一覧」URL  
[https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj\\_acs\\_arealist.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_arealist.html)

### 2. オンライン相談前日まで

アプリでのご利用を希望されるお客さまは、オンライン相談日の前日までにアプリ「Webex Meetings」  
(無料)のインストールをお願いします。  
(ブラウザでのご利用を希望されるお客さまは、アプリのインストールは不要です。)

### 3. オンライン相談当日

相談当日、ご相談を予約されたゆうちょ銀行直営店の社員が、お客さまに電話でお伝えする  
「ミーティング番号」、「パスワード」を入力画面に入力していただきます。

### 4. ご相談開始

お客さまがお持ちのスマートフォンやパソコン等を使用し、画面上でゆうちょ銀行社員が、お客さま  
からのご相談等をお受けいたします。

#### ○ご相談の様子 (画面はイメージです)

接続している際の画面



資料をご提示した際の画面



以上