

News Release

No. 147 (11-34)

2012年(平成24年)3月23日

**C I C、信用情報の開示に関わる問い合わせ業務を一元化へ
～全国の電話問い合わせを首都圏開示相談室に集約～**

指定信用情報機関のシー・アイ・シー(CIC、大森一廣社長)は今般、自分の信用情報を確認できる開示制度に関する消費者からの各種の問い合わせ業務を首都圏開示相談室に集約し、3月26日から当該業務の運用を開始します。

近年、個人情報保護法の施行以降、また貸金業法や割賦販売法の与信規制の強化とも相まって、消費者からの信用情報の開示請求が年々増加し、開示制度に対する問い合わせ件数も益々増える傾向にあります。

また昨年7月からは、インターネットを使った信用情報の「インターネット開示」も全国で利用できるようになり、それに伴いインターネット開示制度の仕組みや具体的な利用方法などについて各支店に問い合わせるケースが目立って増えて来るようになりました。

こうした状況から、当社としては支店業務の効率化や顧客サービスの向上に向けて、全国7ヶ所の支店で個々に行っていた電話による信用情報の開示に関する問い合わせ業務を、フリーダイヤルまたはナビダイヤルで受け付け、首都圏開示相談室(東京・新宿)に一元化したものです。

具体的には、電話対応の音声ガイダンスシステムも今回合わせて刷新し、開示手続き方法などの簡易な問い合わせは音声メッセージによる回答で24時間対応できるようにサービスの向上を図る一方、有人の電話対応が必要な問い合わせが優先的に担当者につながるよう改善しました。

当社では、問い合わせ業務を首都圏開示相談室に集約することで、①顧客対応ノウハウの一元化、②問い合わせ業務の品質向上、③問い合わせ対応の標準化が図れることから、高品質な電話対応サービスの提供が可能となり、CS(顧客満足度)の向上に向けた取り組みを一段と強化できると期待しているものです。

なお、問い合わせ業務の集約後も、当社では電話の混在状況の把握や消費者からの問い合わせ内容の集計分析を行い、引き続き電話対応サービスの改善に努めてまいります。

以上

● 本件に関するお問い合わせ先

株式会社シー・アイ・シー 経営企画部 広報担当 菅佐原・添田

東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウエスト15階

TEL: 03-3348-0626 FAX: 03-3345-1905