

中國信託「世界首創—氣送式無櫃檯銀行」北高兩地同步啓用 前後台專業分工提升客戶服務效率

日期：93/06/24

打破傳統銀行櫃檯一字排開的作業服務方式，不斷提供創新金融商品及服務理念，中國信託商業銀行再次寫下金融同業的新里程碑。採用全新概念的中國信託「世界首創—氣送式無櫃檯銀行」於今(24)日正式在台北雙和分行、高雄三民分行兩地同步啓用，以「氣送筒」及「後端處理中心」專業分工的新服務模式，平均每位客戶等候時間將從 5 分鐘縮短為 2 分鐘，為廣大客戶提供更快速便捷的服務。

中國信託商業銀行辜仲諒董事長在啓用儀式中致詞表示，該行秉持提供更創新、更多、更好的服務理念，創下許多業界首創的服務，中國信託「世界首創—氣送式無櫃檯銀行」的誕生，正是考量銀行業未來發展將朝向「分行小型化」、「作業集中化」、「操作遠距化、電子化」以及「服務溫馨化、適客化」等四大趨勢，並融入創新思考之現代感設計，提供來行客戶有別於傳統銀行的互動經驗。

辜仲諒董事長指出，中國信託「氣送式無櫃檯銀行」除了讓客戶不必在櫃檯前等候叫號外，在作業與服務模式上擁有許多創新之處：一、運用前端服務人員與後端處理中心的專業分工模式，提供前臺最親近的客戶互動及後台最具效率的服務；二、領先金融同業使用的「氣送筒」設備作為前端與後端的傳遞工具，提昇效率與安全性，客戶並可從面前的電腦螢幕即時觀看後台作業處理情形；三、後端處理中心將待處理的業務以類型進行分工，降低作業可能發生的錯誤率提昇作業品質，客戶則可快速完成交易並節省等候時間；四、運用引位系統記錄等候客戶之姓氏與特徵作為引導客戶之工具，讓客戶感覺更為親切。

中國信託表示，消費者只要走進中國信託「氣送式無櫃檯銀行」，不但看不到櫃檯前大排長龍，客戶進入營業廳時立即會有引位員以引位系統引導客戶至指定座位區，每位客戶桌上並設有一部專屬電腦以及可面對面諮詢的服務人員（即「桌長」）。每位桌長在接受客戶的業務需求後，會將相關資料或現金等透過「氣送筒」傳送到後端的集中作業平台，處理完畢後再傳送回來；透過集中作業平台概念，可有效縮短作業時間，同時桌長還能專注與客戶進行溝通，有效掌握客戶多樣化的金融需求。

為提供消費者最優質的服務，中國信託多年來在分行通路上已成功引領國內金融同業的變革，並且完成多項創新服務理念；例如民國 83 年推出國內首創第一家無人銀行，提供自主便利的金融環境；民國 88 年首創分行延長營業時間至晚上七點；民國 90 年首創國內第一家假日銀行，讓客戶在下班後或假日仍可輕鬆享有貼心的金融服務；民國 91 年領先同業推出 30 分鐘快速貸款機，提供申辦貸款、現金卡的便利據點，今(93)年則領先全球、首創「氣送式無櫃檯銀行」服務模式。

中國信託指出，「氣送式無櫃檯銀行」服務模式於今(24)日在台北雙和分行及高雄三民分行率先啓用之後，未來將依據全省各區域不同的特性與需求進行擴展，預計下個目標將以台中、台北等都會區為規劃重點，期望「氣送式無櫃檯銀行」能滿足更多不同型態客戶的需求，持續提供客戶更多元化、更優質的金融服務。