

平成21年4月30日
株式会社 愛知銀行

お客さま満足度向上に向けた取り組みについて

愛知銀行(頭取 小出 眞市)では、お客さま満足度向上に向けた様々な取り組みを実践しております。そこで、平成20年10月以降に実施した、特にお客さまに関わりの深い取り組みについてとりまとめましたのでお知らせいたします。

愛知銀行は、今後とも、お客さまからいただきました貴重なご意見・ご要望を商品開発や経営改善に活かし、地域の皆さまから選ばれる銀行を目指してまいります。

記

<主な取組内容>

- (1) よりスムーズな手続きのために住所変更等のメールオーダーを見直しました。
- (2) ゆうゆう定期(年金受給者優遇定期)の通帳預入を可能にしました。
- (3) ATM画面でよく利用されるボタンを、オレンジ色に変更し、区分しました。
- (4) ATMの時間外利用手数料が必要な場合の確認画面を新設しました。
- (5) 総合口座通帳のスーパー定期をすべてATMで解約できるようにしました。
- (6) お子さま連れのお客さまにも快適に過ごしていただくため、全店舗に絵本2冊を配付し、書籍の拡充を図りました。
- (7) 店舗のバリアフリー充実化を更に進めました。(3店舗)
- (8) 出入がしにくい店舗駐車場の改修工事を行いました。(3店舗)
- (9) ATMコーナーを快適にご利用いただくために、改修工事(間仕切り・手荷物置き)を行いました。(2店舗)
- (10) 必要に応じて店舗にロビースタッフ(ご案内係)を配置しました。

以上

主なお客様の声

- ・住所変更等の手続きをもっと分かり易く簡単にしてほしいです。
- ・ATM利用の際、時間外手数料が必要な場合は引き出し前にメッセージを出してほしいです。
- ・子どもを連れて銀行に行くと待ち時間にじっとしていられないので、子ども向けの本があると助かります。
- ・ロビーに案内係がいると、気楽に商品のことや手続方法を聞けて利用しやすいのですが。

<ご参考>

お客様満足度向上に向けた取り組み

当行は、地域のお客さまから信頼され、業績の発展とともに、地域社会の繁栄に貢献する金融機関を目指すため、「お客様の声」を大切にしたい経営体制の確立に積極的に取り組んでおります。

1. 当行のCS経営体制確立に向けた姿勢をご理解頂くため
CS宣言『私たちは「お客様の声」を大切にしていきます。』
を公表しております。
2. お客様に気持ちよくご利用いただける愛知銀行を目指して、
全行CS運動を営業店・本部一体となり、全役職員により実施
しております。
3. 新規に口座を開設、融資・住宅ローンを取り組み、A iダイ
レクトを契約いただきましたお客さまを対象として、定期的
にアンケートを実施し、「お客様の声」を各種サービスの向上に役立てさせて頂いておりま
す。

