

平成23年5月2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 幅 健三）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。

平成20年10月から、お客さまに特に関わりの深い取り組みについて公表を継続しており、6回目となる今回は、平成22年10月以降に実施した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) 待ち時間をより快適に過ごしていただけるよう、お子さま向け当行オリジナルツールを追加しました。
- (2) インターネットバンキングの利便性とEBサービスの高い機能性を兼ね備えた“愛銀インターネットEBサービス”の取り扱いを開始しました。
- (3) 当行ホームページから教育ローンとフリーローン「望」の予約申込をできるようにしました。
- (4) お客さまの利便性を考慮し、現金封筒（小）のサイズをひとまわり大きくしました。
- (5) 磁気不良となった通帳をATMで修復できるようにしました。
- (6) 店舗のバリアフリー等の充実化を更に進めました。（2店舗）
- (7) 車の出入りが不便な店舗駐車場の改修工事を行いました。（5店舗）
- (8) 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）
- (9) カード振込後のお取引明細票にお取引後残高の表示の可否を選択できるようにしました。
- (10) ATM画面上にATM利用手数料を表示し、ご利用の都度ご確認いただけるようにしました。

以 上

●主なお客様の声

- ・磁気不良の通帳を窓口へ持って行くことなく直せませんか？
- ・もっと便利にローンの申し込みをしたいです。
- ・カード振込後の取引明細票に残高を載せないで欲しいのですが…
- ・現金封筒のサイズが少し小さい気がします。

<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。

