

平成23年11月1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、7回目となる今回は、平成23年4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) 店舗のバリアフリー等の充実化を更に進めました。(3店舗)
- (2) 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)
- (3) 印鑑拭きの取り出し口をひとまわり大きくし、取り出しやすくしました。
- (4) 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。(5店舗)
- (5) 当行ホームページの店舗案内表示に地域別の店舗名・支店番号一覧表を設けました。
- (6) 当行ATM稼働中は、ゆうちょ銀行カードの取り扱いが終日可能となりました。
- (7) 相続手続の手順や相続時に必要な書類等を説明した「相続手続に関するご案内」を作成しました。
- (8) 貯蓄預金キャッシュカードのデザインを変更し、普通預金キャッシュカードと区別しやすいようにしました。
- (9) 「ATMガイド」リーフレットおよび「ATM利用時間・利用手数料」ポスターに、色覚に障がいのある方に配慮したレイアウト・色合い等を採用しました。

以上

●主なお客様の声

- ・印鑑拭きが取り出しにくいです。何とかありませんか？
- ・HPで店舗を地域別に検索出来るようにしてほしいです。
- ・貯蓄預金と普通預金のキャッシュカードがよく似ていて分かりづらいです。

<ご参考>

●お客様満足度向上に向けた取り組み

当行は、地域のお客様から信頼され、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」を大切にされた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様を対象として、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。

