

平成24年5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、8回目となる今回は、平成23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) 視覚障がいのお客さまや高齢のお客さまでも当行ホームページの内容をストレスなく知覚・理解し、かつ操作ができるようホームページを全面リニューアルしました。
- (2) 当行ホームページに音声読み上げ機能「リードスピーカー」を採用しました。
- (3) スマートフォン利用者のニーズにお応えするためスマートフォン向けサイトを新設しました。
- (4) 通帳繰越可能な店舗外ATMを増やしました。
- (5) 当行ホームページ上で「投資信託」のファンドごとの基本情報等をより分かりやすく表示しました。
- (6) 「生活応援ローン」・「ポケットローン」のインターネットによる予約申込の取り扱いを開始しました。
- (7) 「提携コンビニATMのご案内」および「キャッシュカード（法人向け）」リーフレットを視覚に障がいのある方へ配慮したレイアウト・色合いに変更しました。
- (8) 店舗のバリアフリー等の充実化を更に進めました。（4店舗）
- (9) 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。（3店舗）
- (10) 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。（4店舗）

以上

●主なお客様の声

- ・スマートフォンでもホームページを利用できるようにしてください。
- ・店舗以外のA T Mで通帳の繰り越しができないので困っています。
- ・ローンの申し込みをもっと簡単にできませんか？

<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C S経営体制確立に向けた姿勢をご理解頂くため、C S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C S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。

