

平成24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、9回目となる今回は、平成24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) スマートフォン専用画面での、個人のお客さま向けインターネットバンキングの取扱いを開始しました。
- (2) スマートフォンでの最寄り店舗・ATMの検索機能を充実させました。
- (3) 事業者のお客さま向けインターネットバンキングをさらに便利に安全に、使いやすくリニューアルしました。
- (4) 事業者のお客さま向けインターネットバンキングの総合案内ダイヤルを開設しました。
- (5) ATMで通帳を繰り越しされた際に、繰越済通帳に「繰越済」と印字するよう機能を追加しました。
- (6) 定額自動送金サービスを利用された際の通帳表示を、よりわかりやすく変更しました。
- (7) 伝票をお客さまがご記入しやすいように改刷しました。
- (8) ご記入にあたって、お問い合わせの多い伝票の記入見本を作成しました。
- (9) お客さまが快適にお過ごしいただくために、ロビーの椅子等を入替えしました。(7店舗)
- (10) 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。(2店舗)
- (11) 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。(6店舗)

以 上

#### ●主なお客さまの声

- ・スマートフォンでもホームページをもっと便利に使えるようにしてください。
- ・ATMで通帳の繰り越しをしたときに、わかるように表示してほしいです。

<ご参考>

●お客さま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、「お客さまの声」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「お客さまの声」を大切にしていきます。』を公表しております。
2. お客さま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、「お客さまの声」を各種サービスの向上に役立てさせて頂いております。

