

平成25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及び 「サービスプロジェクト」開始について

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、平成24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。今回で10回目となり、のべ100事例の改善等に取り組んでまいりました。

また平成25年度より始まりました、第9次中期経営計画における経営方針のひとつ「CS経営の深化」のもと「サービスプロジェクト」をスタートいたしました。

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) 個人のお客さま向けインターネットバンキングのセキュリティを強化しました。
- (2) 「ローンプラザ栄」の休日営業を開始しました。
- (3) 投資信託に関するお客さまへの報告書、ホームページ掲載内容を分かりやすくしました。
- (4) キャッシュカード紛失・盗難時の受付連絡先にフリーダイヤルを新設しました。
- (5) 通帳へのお客さまのお名前の表示機能を改善しました。
- (6) 事業者のお客さま向けインターネットバンキングのご利用可能時間を拡大しました。
- (7) インターネットバンキングを最新のOS・ブラウザでご利用いただけるよう対応しました。
- (8) 一部の伝票をお客さまがご記入しやすいよう改刷しました。
- (9) 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)
- (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。(4店舗)
- (11) ATMを快適にご利用いただくため、手荷物置きを設置しました。(26店舗)

<「サービスプロジェクト」について>

- (1) スローガンを「お客さまへのサービスのために お客さまに伝わるサービスを」とし、お客さま目線のサービスを充実させることを重視するCSビジョンです。
- (2) 具体的には、本部内に「サービス改革委員会」を設置し、様々なお客さまへのサービスの改善に向けて組織的に取り組み、CS（顧客満足度）の向上を目指します。

以上

<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、住宅ローンを取り組みいただきましたお客さま、及び店頭にご来店いただい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。

