

平成25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、特にお客さまと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25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。今回で11回目となり、延べ109事例の改善等に取り組んでまいりました。

また、平成25年4月よりスタートしております、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」を始動し、現在店頭サービスの向上への取り組みを展開中です。

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、地域のお客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) 当行の基本的な商品・サービスをご案内する「あいぎんサービスガイド」を作成しました。
- (2) 家系（計）承継サービス（相続関連相談サービス）を開始しました。
- (3) 相続時に役立つ「相続の豆知識」を作成しました。
- (4) 本店ショーウィンドウに大型液晶ディスプレイを設置し、各種情報発信を開始しました。
- (5) 通帳繰越可能な店舗外ATMが大幅に増えました。（全48台）
- (6) 窓口での振込手続きで法人略語等を分かりやすくした「略語一覧」を作成しました。
- (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) 投資信託をお持ちのお客さまのため、取引報告書等の見方をHPに分かりやすく掲載しました。
- (9) お客さまがご利用しやすいよう店舗・駐車場等の改修を行いました。（12店舗）

以上

<ご参考>

●「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。

●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活動を営業店・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。

