

お客さま満足度向上に向けた取組みについて

愛知銀行（頭取 幅 健三）では、平成20年10月よりお客さま満足度向上に向けた取組みを実践しており、昨年度よりスタートした「第9次中期経営計画」のテーマのひとつ「CS経営の深化」のもと「サービスプロジェクト」※に取組んでおります。

今回は、平成25年10月以降に当行が実施したサービス改善についてお知らせいたします。改善内容については、これまでに12回公表しており、『お客さまがつかいやすく、わかりやすいサービス』を目指し120の事例について、改善いたしました。

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、地域のお客さまから選ばれる銀行を目指してまいります。

[主な改善内容（平成25年10月～平成26年3月）]

○お客さまとともに

1. 気軽にご参加いただける、資産運用・相続などをテーマとした「お客さまセミナー」をはじめました。
2. 住宅ローンご利用のお客さまを考え、八大疾病に対応した返済支援保険の取扱いを開始しました。
3. 窓口で受験料払込のお客さまへ、合格祈願グッズを進呈しました。
4. 地域金融教育の一環として、地元中学生の職場見学を受け入れました。

○もっとつかいやすく

5. 「ローンプラザ豊田」の日曜営業を開始、また平日の営業時間を延長しました。
6. 住宅ローンご利用のお客さま向けカードローン「NEO」の取扱いを開始しました。
7. お子さま連れのお客さまにやさしい店舗づくりをしました。（一部店舗でキッズスペースの導入、お子さま向けサービス品の充実化）
8. 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（7店舗）

○よりわかりやすく

9. 当行ATMのご利用手数料表示画面を改善しました。
10. 窓口でお振込取引時の、通帳への金額表示をわかりやすくしました。
11. 事業者のお客さま向けサービス、愛銀でんさいネットに便利な機能を追加しました。

【ご参考】

※「サービスプロジェクト」について

- 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。
- 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。



私たちは「お客さまの声」を
大切にしていきます。

以 上