

平成26年11月4日  
株式会社 愛知銀行

## 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、第9次中期経営計画においても「サービスプロジェクト」に取り組んでおります。

これまでに128の事例について改善しておりますが、13回目の公表となる今回は『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8つの事例を下記の通り改善いたしました。

愛知銀行は、これから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

<おもな改善内容（平成26年4月～平成26年9月）>

#### 1. もっと お客さまにやさしく

- ・ 車いすのお客さまでも利用しやすいATMを導入しました。（平成26年8月より全店へ導入）
- ・ 「相続手続きのご案内」を分かりやすい内容に変更しました。
- ・ サービス・ケア・アテンダント（\*）の資格を取得し、ご高齢のお客さま、身体の不自由なお客さまを含めあらゆるお客さまへのサービス提供力を高める取組みを実施しています。

（\*）サービス・ケア・アテンダントとは、接客レベルの向上を目的にした資格で公開経営指導協会が検定試験を実施。

#### 2. もっと ご負担を少なく

- ・ お客さまからの各種届出手続き（変更、紛失など）を簡素化し、お客さまのご負担を減らしました。
- ・ お客さまの伝票記入のご負担を減らすため、名古屋駅前支店のロビーおよびローカウンター（各種ご相談窓口）に伝票作成機能を持つ「電子記帳台」「タブレット端末」を設置しました。
- ・ 税金・公共料金等払込用の伝票を改善しました。

#### 3. もっと 快適なご利用に

- ・ 事業者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と利便性が向上しました。
- ・ 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。（9店舗）

以 上

<参考>

「サービスプロジェクト」とは

- 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  
大切にしています。



～サービス改革委員会～