

平成27年5月11日
株式会社 愛知銀行

お客さま満足度向上に向けた取組について

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を実践しており、第9次中期経営計画において「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、14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、10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10月～平成27年3月）>

1. もっと 快適なご利用に

- ・ 個人のお客さま向けインターネットバンキング、「愛銀Aiダイレクト」をさらに「見やすく」「使いやすく」全面リニューアルしました。
- ・ 新たにローソンATMと提携、およびイオン銀行ATMと提携を拡大し、提携ATMでのご利用が便利になりました。
- ・ 当行のすべてのATM（店内・店外）で通帳繰越が出来るようになりました。
- ・ 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。（15店舗）

2. もっと お客さまにやさしく

- ・ 相続手続きにご来店のお客さまへ、スムーズなお手続きが出来るよう「相続事務ナビゲーションシステム」を導入しました。（平成26年12月より導入開始。順次全店へ拡大します。）
- ・ 窓口でお振込みの際ご記入いただく「振込依頼書」を見やすく、ご記入しやすくしました。
- ・ 車いすのお客さまが手に取りやすいパンフレットスタンドを導入しました。（5店舗）

3. もっと 地域の皆さまとともに

- ・ 当行役職員110名が「認知症サポーター※」に認定されました。
- ・ 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。
- ・ 窓口で受験料払込のお客さまへ、合格祈願鉛筆を進呈しました。

※「認知症サポーター」とは「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症についての正しい知識や、認知症の方との接し方などを学んだ人のことをいいます。政府が1月に公表した認知症の国家戦略では、サポーターを2017年度末に800万人まで増やす目標を掲げています。

以上

<ご参考>

「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～