

平成27年11月9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 矢澤 勝幸）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146の事例について改善しておりますが、15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27年4月～平成27年9月）>

1. もっと ご利用が便利に

- ・ 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。
- ・ 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」での当行本支店間の振込が24時間化および、手数料が無料になりました。
- ・ 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。（13店舗）

2. もっと 分かりやすく

- ・ 相続手続きにご来店のお客さまへ、どちらの支店でもお手続きをしていただけるよう「相続事務ナビゲーションシステム」を導入し、スムーズなご案内が出来るようにしました。（平成27年7月より全店で導入しました。）
- ・ インターネットバンキングやATMから振込をした場合、お通帳にはお振込の受取人名が表示されるようになりました。（表示にはお申込手続きが必要です。）
- ・ 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」をよりわかりやすく改良しました。

3. もっと 地域の皆さまとともに

- ・ 待ち時間をより快適に過ごしていただけるよう、お子さま向けの当行オリジナルツールを改良しました。
- ・ 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」を継続して開催しました。

以 上