

平成28年4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ます。

これまでに154の事例について改善しておりますが、16回目の公表となる今回は『お客さまがつかいやすく、便利なサービス』を目指し、7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10月～平成28年3月）>

#### 1. もっと ご利用が便利に

- ・ 愛銀*A i*ダイレクトによる振込で、振込手数料受取人負担を希望される場合の自動計算機能を追加しました。
- ・ アフリカ・ランドやインドネシア・ルピア、メキシコ・ペソなど15種類の新興国通貨建て仕向送金の取扱を開始しました。（個人事業主を除く法人のお客さまが対象です。送金指定日前日の午後3時迄に窓口にお持ち込みください。）
- ・ 提携カードでのATMご利用可能時間が拡大し、365日8時から21時までご利用いただけるようになりました。（取引内容・時間帯によっては手数料がかかる場合があります。当行ATMでの利用手数料については当行ATMガイドをご覧ください。）
- ・ 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 地域の皆さまとともに

- ・ 愛知県警察と連携して交通安全啓発活動を行い、来店されたお客さまや歩行者のみなさまに交通安全を呼びかけました。
- ・ 窓口で受験料払込のお客さまへ、合格祈願シャープペンシルを進呈しました。（先着2,500名様）

#### 3. もっと 分かりやすく

- ・ 人それぞれに異なる色覚特性に配慮して、ATM画面に大きく見やすい文字を使用した操作ボタン、識別しやすいカラーユニバーサルデザイン画面を採用し、当行ATM画面を大幅に変更しました。

以上