

お客様満足度（ＣＳ）向上に向けた取り組みの基本方針

当行では、「お客様に信頼と利便性、高い満足度を提供する活力あふれる銀行」を目指し、お客様にご満足いただき、安心してお取引いただけるよう、「ＣＳ（お客様満足度の向上）活動」に全役職員一丸となって取り組んでいます。

お客様満足度（ＣＳ）向上に向けた体制

１．具体的ＣＳ活動の状況

常にお客様満足度の向上を意識できるよう、全職員に担当係ごとの挨拶・清掃・応対等の心得を記した「ＣＳアクションプログラム」を配付し、役職員一人一人はこれに則り、具体的なＣＳ活動を展開しています。

２．体制整備の状況

支店ＣＳ委員会

支店長は、支店ＣＳ委員会の委員長として、支店のＣＳ活動を統括し、事務長は、同委員会の副委員長として、委員長である支店長を補佐し、さらにお客様に日々接している窓口係等をキャプテンとして、日々のＣＳ活動の中心と位置付け、お客様の立場に立った支店経営に努めています。

本部ＣＳ委員会

営業企画部、営業推進部、総務部、お客様相談室、人事部、事務部の各部署が中心となり、ＣＳに関する情報の共有、支店ＣＳ活動の支援・指導等について意見交換を行っています。

お客様の声を把握するための取り組み

1. CSアンケートの実施

よりよいサービスの提供を目指してお客様の声を真摯に受け止め、経営改善に役立てています。

実施方法

当行では、10年以上にわたって、6ヵ月ごとに約55,000先の個人のお客様に向けて、ダイレクトメールによるアンケートを実施しています。

また、電話によるアンケートについても別途、実施しています。

アンケート内容

- ・次の5つの質問に対して 良い・まあまあ良い・普通・やや悪い・悪い の5段階で評価をいただいています。

【質問内容】

- | |
|-----------------------------|
| Q1. 入退店時の挨拶は？ |
| Q2. 店の周り・店内及びATMコーナーの清掃状況は？ |
| Q3. 気配りのある親切な対応は？ |
| Q4. 窓口でお待ちになった時間は？ |
| Q5. お客様のご用件にお答えできる知識は？ |

- ・その他、お客様からのご意見、ご要望、ご相談を記入いただける記入欄を設けています。

お客様からいただいた当行へのご意見、ご要望等に対しては、迅速に対応しています。

2. 平成17年度のCSアンケートの実施について

平成17年度については、平成17年6月、12月の2回、CSアンケートを実施しました。

実施方法

- ・平成17年6月実施

アンケートはがきを55,811先のお客様に郵送しました。

うち、3,503先(回答率6.3%)のお客様からご回答をいただきました。

別途、電話によるアンケートを572先のお客様に対して行いました。

- ・平成17年12月実施

アンケートはがきを55,457先のお客様に郵送しました。

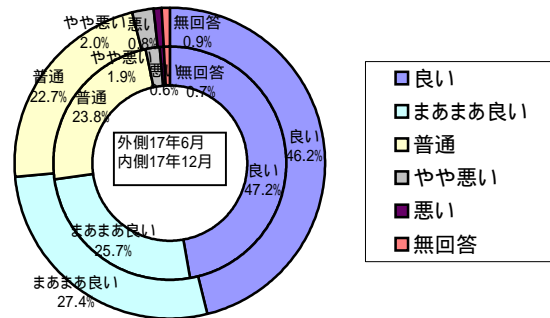
うち、4,421先(回答率8.0%)のお客様からご回答をいただきました。

別途、電話によるアンケートを253先のお客様に対して行いました。

平成17年度のアンケート結果

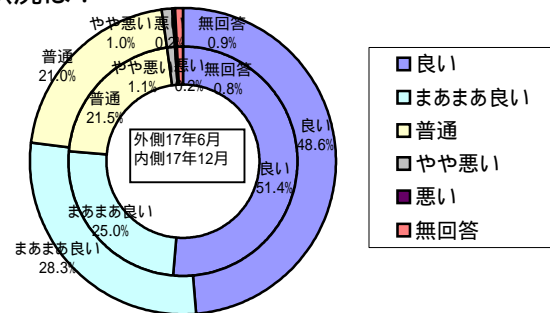
Q1. 入退店時の挨拶は？

	平成17年6月	平成17年12月
良い	46.2%	47.2%
まあまあ良い	27.4%	25.7%
普通	22.7%	23.8%
やや悪い	2.0%	1.9%
悪い	0.8%	0.6%
無回答	0.9%	0.7%
合計	100.0%	100.0%



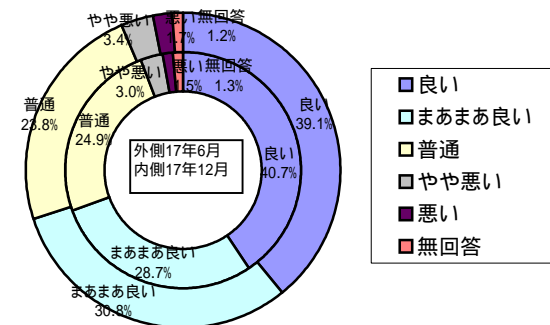
Q2. 店の周り・店内及びATMコーナーの清掃状況は？

	平成17年6月	平成17年12月
良い	48.6%	51.4%
まあまあ良い	28.3%	25.0%
普通	21.0%	21.5%
やや悪い	1.0%	1.1%
悪い	0.2%	0.2%
無回答	0.9%	0.8%
合計	100.0%	100.0%



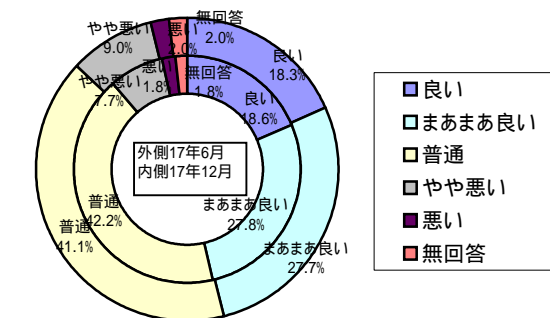
Q3. 気配りのある親切な対応は？

	平成17年6月	平成17年12月
良い	39.1%	40.7%
まあまあ良い	30.8%	28.7%
普通	23.8%	24.9%
やや悪い	3.4%	3.0%
悪い	1.7%	1.5%
無回答	1.2%	1.3%
合計	100.0%	100.0%



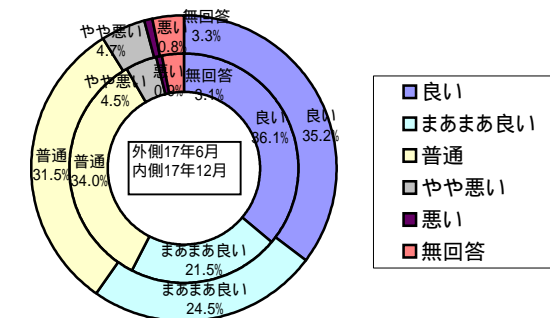
Q4. 窓口でお待ちになった時間は？

	平成17年6月	平成17年12月
良い	18.3%	18.6%
まあまあ良い	27.7%	27.8%
普通	41.1%	42.2%
やや悪い	9.0%	7.7%
悪い	2.0%	1.8%
無回答	2.0%	1.8%
合計	100.0%	100.0%



Q5. お客様の用件にお答えできる知識は？

	平成17年6月	平成17年12月
良い	35.2%	36.1%
まあまあ良い	24.5%	21.5%
普通	31.5%	34.0%
やや悪い	4.7%	4.5%
悪い	0.8%	0.9%
無回答	3.3%	3.1%
合計	100.0%	100.0%



平成17年度のCS活動の具体的取り組みについて

多くのお客様にCSアンケートにご協力をいただきました。大変ありがとうございました。

平成17年度において、お客様の声を反映して改善した取り組みの事例です。

ご要望事項	取 り 組 み 事 例
セキュリティに対するご要望	<ul style="list-style-type: none"> ・ATMの前面に後ろの様子が分かるよう「バックミラー」を取り付けました。 ・ATM画面への「遮光フィルタ」の貼付により、ご本人以外の方から操作画面が見えないようにしました。 ・ATMの操作中に隣から画面を覗き込まれないよう「覗き見防止パネル」を順次設置しています。 ・キャッシュカードを安全にご利用いただくために、1日当りのATM支払限度額の引き下げをしました。 ・類推されやすい暗証番号をお使いのお客様へ暗証番号変更をおすすめするメッセージを表示しています。 ・多額の現金のお支払いを繰り返すなどの異常取引について、お客様へご連絡するサービスを実施しました。 ・偽造、盗難カードの被害補償について、カード約款を変更して対応しました。 ・セキュリティに対するニーズに応じて17年度には貸金庫を約3,000函新たに増設しました。 ・貸金庫の安全性をより高めるため、成田西支店をはじめ5カ店で「指静脈認証システム」を採用しました。 ・当行のホームページをご覧くださいお客様にスパイウェアやフィッシングの被害に遭わないようセキュリティソフトの無償配布を行なっています。
ネットワークに対するご要望	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年3月に、“お客様に便利でやさしいお店づくり”をテーマとして下記の5つのコンセプトをもとに「松ヶ丘支店」「蘇我支店」を建て替えました。 <ol style="list-style-type: none"> 1.指静脈認証システム採用の全自動貸金庫 2.通路・トイレはバリアフリー対応 3.安心して利用できるATMコーナー 4.相談コーナーは個別ブース 5.店舗の前面に広い駐車場を配置 ・コンビニATMのE-netATMとの提携に加え、「セブン銀行のATM」と提携しました。

<p>利便性向上に対するご要望</p>	<ul style="list-style-type: none">・個人向け国債10年変動に加え、新型の個人向け国債5年固定のATMによる販売を開始しました。・ホームページの機能追加を行ない、見やすさと使いやすさを向上させフルリニューアルしました。・お客様の資金ニーズにタイムリーにお応えするため「総合融資支援システム」を全面稼働しました。また、お客様のマイホーム計画にスピーディに対応するため「住宅ローン支援システム「住 Navi」」を導入しました。・印鑑の押印なしにキャッシュカードで口座振替手続きが完了するマルチペイメントネットワークに対応した「Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス」を開始しました。
<p>商品・サービス等に対するご要望</p>	<ul style="list-style-type: none">・信託代理店業務に遺言信託、資産継承プランニング、遺産整理業務を追加し、資産運用相談とともにコンサルティング業務の拡充を図りました。・豪ドル建毎月利息受取型外貨定期預金「每利子(まりこ)さん」を発売しました。・外貨預金、株式投資信託をご成約いただいたお客様を対象に「スペシャルセレクションプレゼント」を実施しています。・夏と冬のボーナスシーズンに懸賞付定期預金とお好きな景品を選べる「Wプレゼント」を実施しました。

これからも、お客様よりいただいた貴重なご意見やご要望を参考に、さまざまな改善に取り組んでいきます。