

お客様満足度（CS）向上に向けた取組みの基本方針

当行では、「お客様に信頼と利便性、高い満足度を提供する魅力のある、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」を配布し、役職員一人一人がこれに則り、具体的なCS活動を展開しています。

また、高齢の方や障害をお持ちの方、妊娠している方などに対するユニバーサルサービスの接遇を記した「CSアクションプログラム」も今般配布し、さらなるCS向上に努めております。

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、リスク管理部、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。

情報ニーズ収集担当者

お客様と直接接している営業店に20名を情報ニーズ収集担当者として任命し、お客様のダイレクトなニーズ等を本部各部署へ配信しております。平成18年度には73件の貴重な情報ニーズを捉えることができました。

お客様の声を把握するための取組み

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の個人のお客さまに向けて、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特記欄を設けています。

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18年度のCSアンケートの実施について

平成18年度については、平成18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18年6月実施

アンケートはがきを55,302先のお客様に郵送しました。

うち3,902先(回収率7.05%)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345先のお客様に対して行いました。

- ・平成18年12月実施

アンケートはがきを55,036先のお客様に郵送しました。

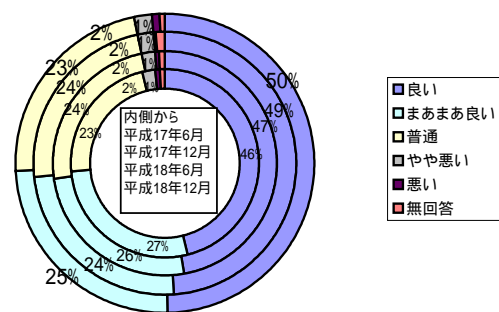
うち、3,659先(回収率6.64%)のお客様からご回答をいただきました。

別途、電話によるアンケートを458先のお客様に対して行いました。

平成18年度のアンケート結果

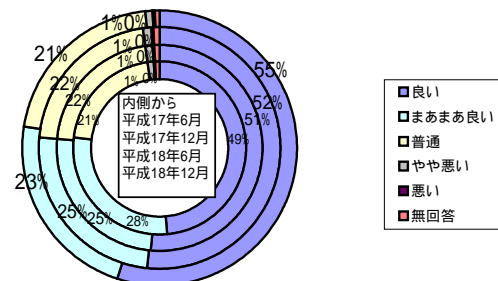
Q1.入退店時の挨拶は？

	平成17年6月	平成17年12月	平成18年6月	平成18年12月
良い	46.2%	47.2%	48.8%	49.6%
まあまあ良い	27.4%	25.7%	24.4%	24.6%
普通	22.7%	23.8%	23.5%	22.6%
やや悪い	2.0%	1.9%	1.8%	1.8%
悪い	0.8%	0.6%	0.5%	0.8%
無回答	0.9%	0.7%	1.0%	0.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



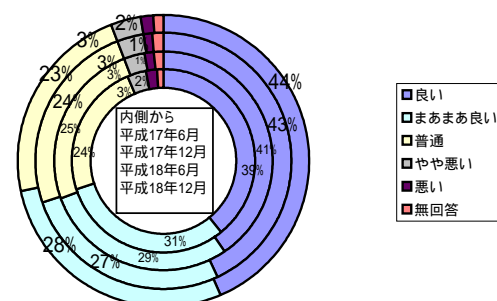
Q2.店の周り・店内及びATMコーナーの清掃状況は？

	平成17年6月	平成17年12月	平成18年6月	平成18年12月
良い	48.6%	51.4%	51.6%	55.0%
まあまあ良い	28.3%	25.0%	24.8%	22.5%
普通	21.0%	21.5%	21.5%	20.7%
やや悪い	1.0%	1.1%	0.9%	1.1%
悪い	0.2%	0.2%	0.4%	0.2%
無回答	0.9%	0.8%	0.8%	0.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



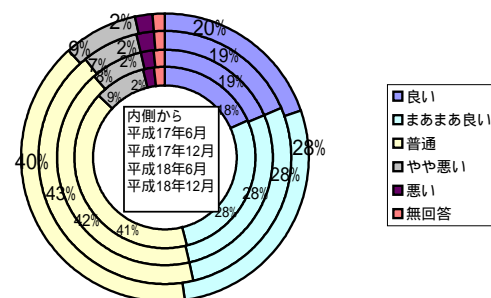
Q3.気配りのある親切な対応は？

	平成17年6月	平成17年12月	平成18年6月	平成18年12月
良い	39.1%	40.7%	43.0%	43.5%
まあまあ良い	30.8%	28.7%	26.8%	28.2%
普通	23.8%	24.9%	24.4%	22.6%
やや悪い	3.4%	3.0%	3.2%	3.2%
悪い	1.7%	1.5%	1.3%	1.5%
無回答	1.2%	1.3%	1.3%	1.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



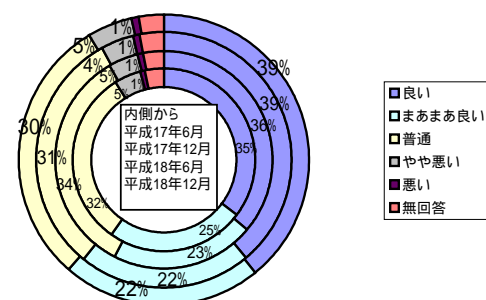
Q4.窓口でお待ちになった時間は？

	平成17年6月	平成17年12月	平成18年6月	平成18年12月
良い	18.3%	18.6%	18.7%	19.8%
まあまあ良い	27.7%	27.8%	27.8%	28.0%
普通	41.1%	42.2%	42.7%	40.4%
やや悪い	9.0%	7.7%	7.2%	8.5%
悪い	2.0%	1.8%	2.2%	1.9%
無回答	2.0%	1.8%	1.4%	1.4%
合計	100.0%	100.0%	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	平成18年6月	平成18年12月
良い	35.2%	36.1%	39.0%	39.3%
まあまあ良い	24.5%	21.5%	21.7%	22.1%
普通	31.5%	34.0%	31.3%	30.1%
やや悪い	4.7%	4.5%	4.2%	4.8%
悪い	0.8%	0.9%	0.8%	0.8%
無回答	3.3%	3.1%	3.0%	2.9%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



ご回答いただいた結果につきましては、全5項目とも”良い”が平成18年6月結果を平成18年12月結果が上回り、次項目の具体的取組みにありますように、お客様の声に真摯に耳を傾けた当行のお客様満足度(CS)向上の活動についてご評価いただいたものと考えております。今後も更にご評価いただけるよう鋭意努力してまいります。

平成 18 年度の C S 活動の具体的取組みについて

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

C S アンケートに特記していただきましたご指摘やご要望につきましては類型別に分別・集約し、お客様満足度の向上を図るべく、取組みが可能なご意見につきましては出来る限り採用いたしております。

以下、平成 18 年度においてお客様の声に真摯に耳を傾け経営に反映した具体的取組みの事例です。

人目を気にせず相談したい、安心して銀行を利用したいという要望に対しまして

“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 つのコンセプトを策定し、経営施策といたしました。

<5 つのコンセプト>

1. 「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場
2. 「先進技術で、大きな安心」を提供する「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫
3. 「気軽に、ゆっくり、ご相談」いただける、個別ブースの相談コーナー
4. 「どなたでも、どこでも、むりなく」ご来店いただける、通路・トイレのバリアフリー対応
5. 「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただける A T M コーナー

このコンセプトの下、平成 18 年 12 月に「松戸支店」「千葉ニュータウン支店」を建て替えいたしました。

また、平成 18 年 3 月にオープンした蘇我支店、松ヶ丘支店につきましては、いずれも 6 月に店舗前面に広い駐車場が完成しました。

さらに平成 18 年 7 月には新浦安支店、12 月には馬込沢支店とうすい支店の店舗リニューアルを行いました。

A T M の防犯対応

- ・ A T M でお引き出し等を行なう際に表示する暗証番号入力用テンキーの配列を取引の都度変更する機能を追加いたしました。
- ・ A T M 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。

貸金庫を休日に使いたいという要望に対しまして

お客様よりのご要望が特に高かった貸金庫の休日稼働につきましては、平成 16 年 12 月に本店営業部にて開始しております。さらに平成 19 年 4 月よりうすい支店等 6 店舗にて貸金庫の休日稼働を実施し、それに合わせて正月三が日を除く全日 8:00～21:00 の稼働時間延長も開始いたしました。今後順次導入店舗を拡大してまいります。

さらに全自動貸金庫の安全性を強化するため、相続発生時のなりすましを防止できる「指静脈認証システム」を新たに 5 カ店で採用し、合計 10 カ店となりました。

銀行営業時間以外に相談をしたい、相続関連業務をもっと多くの支店で取り扱ってほしいという要望に対しまして

平成 18 年 5 月に、銀行の営業時間外でも資産運用等のご相談ができる「柏コンサルティングプラザ」を開設いたしました。また、ご予約ができますのでお待ちにならずにご相談でき、個別プライベートブースにて行いますので安心です。

平成 18 年 1 月より開始した遺言信託等の相続関連業務の取扱店を平成 18 年 10 月に全店へと拡大し、どのお店でもお気軽にご相談いただけるようにいたしました。

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に真摯に耳を傾け、さまざまな改善に取り組んでまいります。

以 上