

## ■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Ⅱ」、お客様のご気分が悪くなった場合や不慮な事故等に対応にもできるようファーストエイドについて記した「CSアクションプログラムⅢ」も役職員向けに発刊いたしました。

### 2. 体制整備の状況

#### ①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。

#### ②本部CS委員会

営業企画部、支店支援部、総務部、リスク管理部、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。

#### ③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19年度には56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。

#### ①実施方法

当行では、10年以上にわたって、6ヵ月ごとに50,000を超える個人のお客様さまに向けて、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。

#### ②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。

- ③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19年度のCSアンケートの実施について

平成19年度については、平成19年6月、12月の2回、CSアンケートを実施しました。

#### ①実施方法

- ・平成19年6月実施

アンケートはがきを50,370先のお客様に郵送しました。

うち2,804先(回収率5.56%)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632先のお客様に対して行いました。

- ・平成19年12月実施

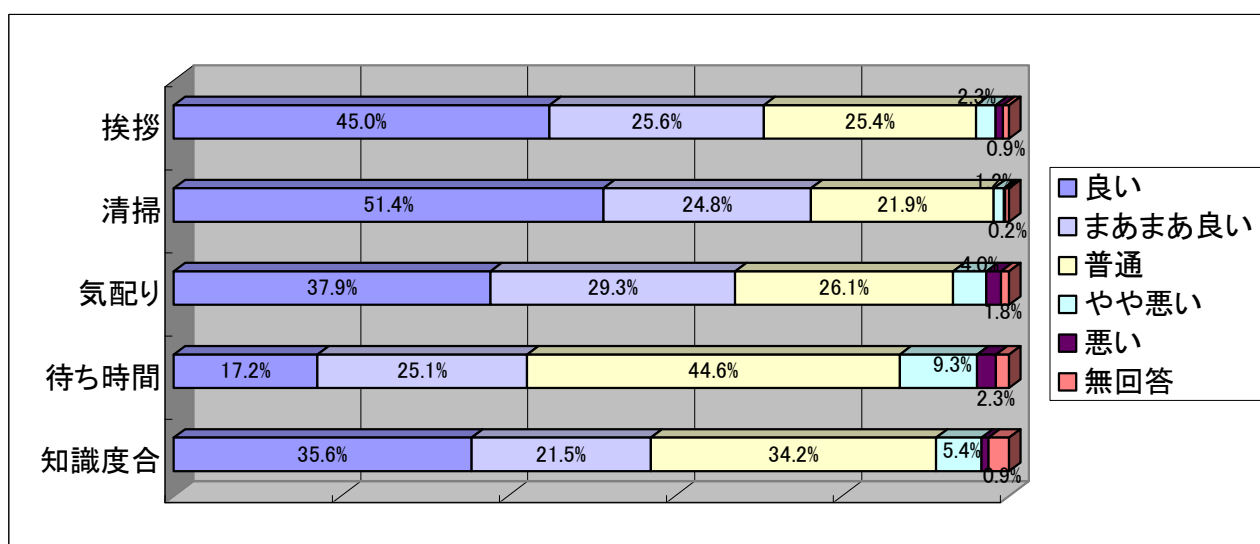
アンケートはがきを50,859先のお客様に郵送しました。

うち、3,290先(回収率6.46%)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342先のお客様に対して行いました。

## ②平成18年度のアンケート結果

	挨拶について	清掃について	気配りについて	待ち時間について	知識について	合計
良い	2,742	3,135	2,311	1,049	2,172	11,409
まあまあ良い	1,563	1,514	1,785	1,529	1,308	7,699
普通	1,550	1,333	1,591	2,718	2,083	9,275
やや悪い	141	74	241	565	329	1,350
悪い	54	11	107	138	53	363
無回答	44	27	59	95	149	374
合計	6,094	6,094	6,094	6,094	6,094	30,470



ご回答いただいた結果につきましては、挨拶の「良い」「まあまあ良い」が70.6%、清掃の「良い」「まあまあ良い」が76.2%、気配りの「良い」「まあまあ良い」が67.2%とのご評価をいただきました。

待ち時間につきましては、他の項目と比較して評価が低く、改善の余地を認識いたしております。今般、当行では窓口において伝票のスキャニングシステム(ブリンクスキャン)の全店設置や新しい受付カード発行機(新型総合IQシステム)の順次設置など最新鋭のIT技術を投入し、現在待ち時間の短縮に努めているところであります。

今後も高いご評価をいただけるよう、鋭意努力してまいります。

## ■平成19年度のCS活動の具体的取組みについて

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

CS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19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。

### ○安心して銀行を利用したい、人目を気にせず相談したいという要望に対しまして

① “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、経営施策としております。

#### <5つのコンセプト>

1. 「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
2. 「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただけるATMコーナー
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. 「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場

このコンセプトの下、平成19年10月に12年振りの新店舗となる「我孫子支店」を開設し、指静脈認証システムの全自動貸金庫には、専用ブース3室と貸金庫室前に専用ラウンジスペースを設置いたしております。(専用ブース3室のうち1室は車いすの方にもご利用いただけます。)

また、平成19年11月に「木更津支店」を新築移転いたしました。さらに、平成19年4月の海浜幕張支店から、八日市場支店、さつきが丘支店、矢切支店、湖北台支店、小見川支店、藤崎支店、南柏支店、稲毛海岸支店、二和向台支店と10店舗にわたり店舗リニューアルを行いました。

平成20年度におきましても引き続き「5つのコンセプト」に基づき、平成20年4月に「流山おおたかの森支店」を開設し、平成20年6月に江戸川台支店、鎌取支店の店舗リニューアル、平成20年8月に実叡支店の新築移転、さらに秋頃には「柏の葉キャンパス支店」(仮称)の出店を予定しております。

なお、平成19年10月に「柏の葉サポートオフィス」を開設して柏の葉キャンパス支店(仮称)の正式オープンまでの間、各種ローンの相談、取次業務等を行っております。

- ② 平成 19 年 6 月よりキャッシュカード取引の安全性を飛躍的に高める「指静脈認証 IC キャッシュカード」の発行を行っております。従来の暗証番号に加え、指静脈情報による厳格な本人確認を行うことで偽造、盗難による引き出しを防止することができます。

また、社会的弱者の方にも安全に安心して取引いただけるよう、目のご不自由なお客様でも操作が可能な「ハンドセット付 ATM」の全店配備を平成 20 年 6 月に完了させました。

### ○銀行の安心、便利な設備を休日にも使いたいという要望に対しまして

- ① 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、金庫内での事故防止など高齢者の方にも安心してご利用いただける「指静脈認証システム全自動貸金庫」を新たに 10 店舗で採用し、合計 20 店舗といたしました。今後につきましても順次導入店舗を拡大してまいります。
- ② お客様よりのご要望が特に高い貸金庫の休日稼働につきましては、「指静脈認証システム全自動貸金庫」を ATM とともに土曜、日曜も含めまして元日を除き全日 8:00～21:00 の稼働といたしました。

その他、平成 19 年 3 月に県内銀行でははじめてジャンボ宝くじを付帯した定期預金「年末ジャンボ宝くじ付定期預金」を発売し、大変好評となりました。引き続きドリームジャンボ宝くじ、サマージャンボ宝くじを付帯して年間を通じてジャンボ宝くじ付定期預金をご購入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