

## ■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の事故等にも対応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し、お客様への接遇の向上に努めています。

### 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、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の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います。

#### ④支店支援部支店支援グループにCSチーム設置

平成21年4月から支店支援部支店支援グループにCSチームを設置し、CSアドバイザーが営業店に直接訪問することで、営業店のCS向上の取り組み状況の確認、接遇や商品知識についての指導、顧客要望事項の吸収を行っています。

## ■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アンケートについて

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。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。

##### 【20年6月のアンケート質問内容】

- ①明るい挨拶はできていましたか？
- ②店舗やATMコーナーの清掃は行き届いていましたか？
- ③気配りのある親切な対応はできていましたか？
- ④窓口での待ち時間はどのくらいでしたか？
- ⑤ご用件にお応えできる知識はありましたか？

##### 【20年12月のアンケート質問内容】

- ①きちんとした挨拶はできていましたか？
- ②窓口での待ち時間はどのくらいでしたか？
- ③お客様のご用件に十分お応えできましたか？
- ④ご満足いただいた設備、機能は何ですか？
- ⑤今後も京葉銀行をご利用いただけますか？（3段階評価）

### 2. 平成20年度のCSアンケートの実施について

平成20年度については、平成20年6月、12月の2回、CSアンケートを実施しました。

#### ①平成20年6月実施

アンケートはがきを54,932先のお客様に郵送しました。

うち3,034先（回収率5.52%）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95先のお客様に対して行いました。

#### ②平成20年12月実施

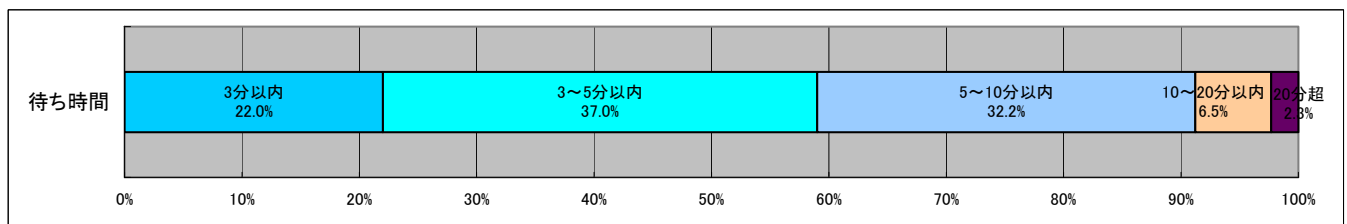
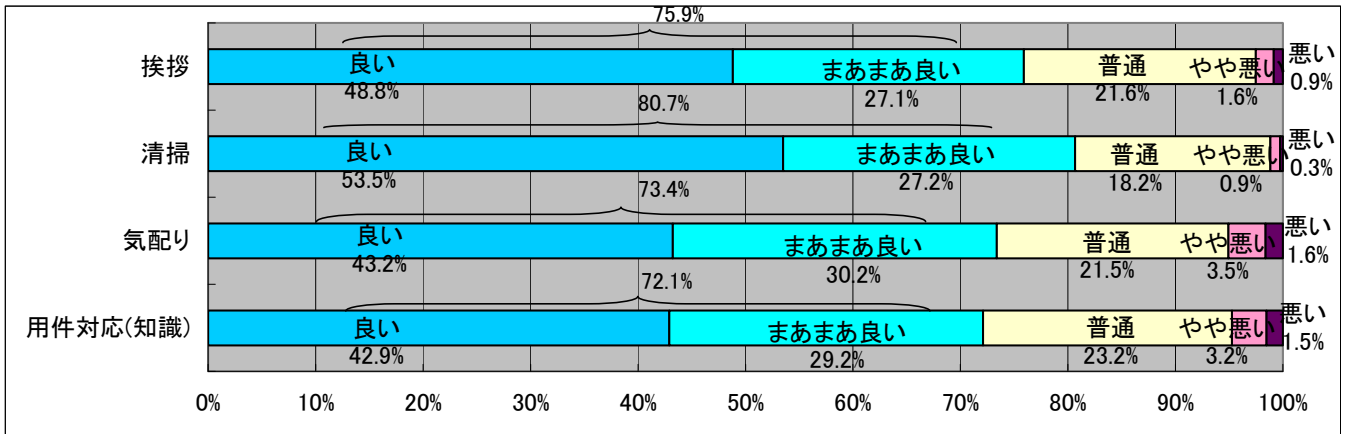
アンケートはがきを55,959先のお客様に郵送しました。

うち、3,792先（回収率6.77%）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107先のお客様に対して行いました。

<<<平成 20 年度のアンケート結果>>>

|        | 挨拶    |       | 清掃    |       | 気配り   |       | 用件対応(知識) |        | 待ち時間  |        |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|--------|-------|--------|
|        |       | 対19年度 |       | 対19年度 |       | 対19年度 |          | 対19年度  |       | 対19年度  |
| 良い     | 48.8% | 4.7%  | 53.5% | 4.0%  | 43.2% | 5.5%  | 42.9%    | 13.6%  | 22.0% | 16.0%  |
| まあまあ良い | 27.1% |       | 27.2% |       | 30.2% |       | 29.2%    |        | 37.0% |        |
| 普通     | 21.6% | -4.0% | 18.2% | -3.8% | 21.5% | -4.8% | 23.2%    | -11.9% | 32.2% | -13.1% |
| やや悪い   | 1.6%  | -0.7% | 0.9%  | -0.2% | 3.5%  | -0.7% | 3.2%     | -1.7%  | 6.5%  | -2.9%  |
| 悪い     | 0.9%  |       | 0.3%  |       | 1.6%  |       | 1.5%     |        | 2.3%  |        |



平成20年度からのアンケート質問事項

| 満足いただいた設備・機能は |           |
|---------------|-----------|
| 1位            | ATM通帳繰越機能 |
| 2位            | 店舗前面駐車場   |
| 3位            | 個別相談ブース   |
| 4位            | バリアフリー設備  |
| 5位            | 全自動貸金庫    |

| 京葉銀行の今後のご利用について |        |
|-----------------|--------|
| もっと利用したい        | 13.9%  |
| 利用したい           | 84.1%  |
| 利用したくない         | 2.0%   |
| 合計              | 100.0% |

} 98.0%

※無回答は除く

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75.9%、清掃の「良い」「まあまあ良い」が80.7%、気配りの「良い」「まあまあ良い」が73.4%、用件対応(知識)の「良い」「まあまあ良い」が72.1%とのご評価をいただきました。待ち時間も含めて全項目で前年を上回るご評価を受け、「悪い」「やや悪い」のご評価も減少いたしました。

京葉銀行の今後のご利用については、98%の方から「もっと利用したい」「利用したい」というご評価をいただきました。今後につきましては、より多くのお客様へ「もっと利用したい」とご意見いただけるよう鋭意努力してまいります。

## ■平成20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、大変ありがとうございました。

CSアンケートの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、取り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20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り組みの事例です。

### ○安心して、無理なく、人目を気にせず、銀行を利用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20年4月に「流山おおたかの森支店」、12月に「柏の葉キャンパス支店」をつくばエクスプレス沿線に開設いたしました。

指静脈認証システムの全自動貸金庫に、専用ブースを「流山おおたかの森支店」には3室、「柏の葉キャンパス支店」には4室ご用意いたしました。（両支店とも内1室は車いすの方にもご利用いただけます。）また、貸金庫室の前には専用ラウンジスペースを設置しております。広い駐車場には、障害者用駐車スペースもございます。

さらに平成21年7月には、東武野田線・新京成線・北総開発鉄道の3線が乗り入れる新鎌ヶ谷駅前に「新鎌ヶ谷支店」を開設いたしました。もちろん指静脈認証システムの全自動貸金庫には専用ブースを2室、貸金庫室前に専用ラウンジスペース、障害者用スペースも設置し、広い駐車場もご用意いたしました。

また、平成20年8月に「実籾支店」を新築移転、平成21年3月に「多古支店」を新築いたしました。さらに、平成20年6月には江戸川台支店・鎌取支店、7月には北方支店、10月にはつくしが丘支店、11月に浦安富岡支店をリニューアルオープンいたしました。

② 偽造、なりすましが困難で、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」について、平成 20 年 11 月より発行手数料を無料といたしました。

③ 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。また、千葉県内の金融機関では初めて、AED(自動体外式除細動器)の全店設置を完了いたしました。

### ○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

相続発生時のなりすましの防止および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」を平成 20 年度は 6,325 箱増設し、新たに 7 店舗で採用して合計 27 店舗といたしました。

また、平成 20 年 1 月より正月 2 日と 3 日について、「ATM」と「指静脈認証システム全自動貸金庫」の営業を開始いたしました。

これにより、当行の ATM と指静脈認証システム全自動貸金庫は、1 月 1 日を除き通年で 8:00～21:00 の稼動となっております。

その他、平成 20 年 9 月から平成 21 年 1 月まで当行のポイント数に応じてキャッシュプレゼントが半年おきに受け取れる「ポイント連動型キャッシュプレゼント付定期預金」を発売し、大変好評となりました。

引き続き、平成 21 年 4 月から 7 月まで、預入限度額を 300 万円から 500 万円にアップして再度実施しております。

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