

お客さまの安心・満足のために

コミュニケーションボードの設置

お客さまとの双方向のコミュニケーションを強化するため、コミュニケーションボードを設置しています。

当行からの発信としては、CS向上に向けエリア、支店で決定した目標や、店頭混雑状況を記したポスターに加え、「湖」や「かけはし」などの情報誌を掲示しています。

また、お客さまからの発信としては、「お客さまアンケート」やポスター等の掲示スペースを設けています。

お客さまに満足してご利用いただける銀行づくりをめざし、お客さまからいただいたご意見・苦情・相談等の内容について、「CS向上委員会」を中心に、お客さまのニーズにあった商品開発や、CS向上に向けた事務フローの見直しを行っています。



コミュニケーションボード

用語説明 【CS】

Customer Satisfaction:
顧客満足の略



コミュニケーションカード

全店で対応「手のひら静脈認証機能付ICキャッシュカード」の導入

お客さまの財産を守り、安心して銀行をご利用いただくため、キャッシュカードの偽造・盗難防止対策として、「手のひら静脈による生体認証機能付ICキャッシュカード」の発行を平成18年3月から開始しています。

その他にも、偽造・盗難カードの不正防止策として以下の対策を実施しています。

キャッシュカードの不正防止策

キャッシュカードの支払限度額を「1日あたり300万円」に設定(10～1,000万円の範囲で変更可能)

ATMによる暗証番号の変更

ATM画面の「のぞき見」防止措置

他人に類推されやすい数字(生年月日、電話番号など)を暗証番号としてご使用にならないよう注意喚起



用語説明 【生体認証】

各個人固有の身体的特徴をもとに本人認証を行う技術

コンサルティングサロンの設置

資産運用をご検討されるお客さまに、ゆったりとした空間で資産運用についてご相談いただくため「コンサルティングサロン」の設置をすすめています。



「ロビー展」の開催

ご来店されたお客さまに、ロビーでの待ち時間のひとときを少しでも楽しんでいただきたいとの思いから、地域の特色を活かした「ロビー展」を開催している支店もあります。

一例としては、月ごとにテーマを決めての写真の展示や、お客さまが創作された和紙や古布のお人形などの展示をするなど、来店されたお客さまから「次回も楽しみです」とのお声をいただいています。



伊香郡高月町西野