

**お客様の声を踏まえて  
経営改善を行った項目等**

平成18年6月

**株式会社 滋賀銀行**

## お客さまの声を踏まえて 経営改善を行った項目等

### 1. 業務に関するお客さまからの声

キャッシュカードの盗難・偽造やインターネットバンキングの利用に対しての不安がある。資産運用相談をするに際して、プライバシーが確保できるスペースでゆっくりと相談したい。ボールペンがない、書けない等で不便を感じている。電卓や老眼鏡を設置してほしい。地域の催し物の案内等をロビーに貼らせてほしい。

## お客様の声を踏まえて 経営改善を行った項目等

2. 商品開発・サービスに関するお客様からの声  
事業性融資商品の下記について何とかならないか。  
何度も追加の書類を提出させられる。  
いつまでに回答が返ってくるかわからない。  
資金需要の直前か支払後にしか回答がない。  
投資信託の評価損益を時価ベースで参照し、  
投資に対する自己評価をしたい。  
分散投資のイメージが自分自身の資産として  
イメージできない。

# 1 - キャッシュカードの盗難・偽造やインターネットバンキングの利用に対しての不安がある。

- ・平成18年3月22日 手のひら静脈認証機能付ICキャッシュカードの取扱いを開始いたしました。これにより、「手のひら静脈パターン」による厳格な本人確認の実施が可能となり安心して当行のキャッシュカードをご利用いただけるようになりました。
- ・キャッシュカードの出金限度額の設定・変更機能を追加することで被害の極小化を図っております。
- ・インターネットバンキングのセキュリティ機能の強化(ソフトウェアキーボードの導入)をいたしました。

手のひら静脈認証機能付ICキャッシュカード

あなたの「手のひら」で  
あんしんをプラス。



しがぎんは、手のひら静脈認証システムでみなさまの預金を守ります。



# 1 - 資産運用相談をするに際して、プライバシーが確保できるスペースでゆっくりと相談したい。

- ・資産運用のモデル店舗として南郷支店にコンサルティングサロンを開設いたしました。

仕様

独立相談ブース…… 2室

ブース型カウンター …… 5カ所

今後もお客さまのニーズに合わせ、順次相談コーナーの整備を実施してまいります。

平成17年度以降についても、草津支店、彦根駅前支店の整備が既に完了しております。

<独立相談ブース>



<ブース型カウンター>



1 - ボールペンがない、書けない等で不便を感じている。電卓や老眼鏡を設置してほしい。

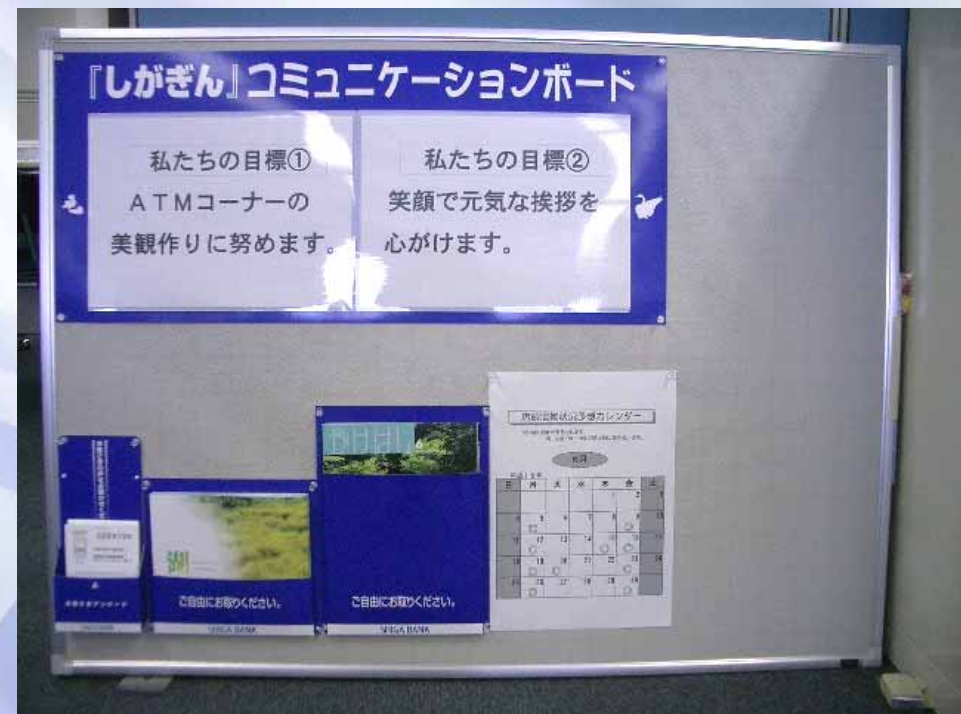
・全店でボールペン、電卓、老眼鏡等の備品を点検し、常時配備する体制を整えました。

・また、窓口担当者の名前を覚えていただき、コミュニケーションを深めていただくために、窓口係のネームプレートを全店設置しております。



# 1 - 地域の催し物の案内等をロビーに貼らせてほしい。

- ・当行とお客さまとの双方向のコミュニケーションを目的として「コミュニケーションボード」を設置して、CS向上のための取組項目や窓口混雑予想カレンダー等を掲示するとともに、地域情報等顧客からも掲示できるスペースを確保しております。



## 2 - 事業性融資商品の下記について 何とかならないか

何度も追加の書類を提出させられる。  
いつまでに回答が返ってくるかわからない。  
資金需要の直前か支払後にしか回答がない。

- 平成17年11月28日、経営者応援ローン「企動力」を新商品として発売いたしました。「企動力」は決算書のみでの提出で審査可能としている他、無担保・第三者保証不要とするなど、スピード回答(最短翌営業日～3営業日程度)が可能となりました。

「しがぎん」  
経営者応援ローン  
企動力  
まどろりよく

スピード回答  
最短翌営業日～3営業日程度

担保  
第三者保証人  
不要

ご融資金額  
10万円以上  
1,000万円以下  
(1万円単位)

ご融資期間  
10年以上

地元のがんばる企業・  
個人事業者のみなさまを  
積極的にお手伝いします。

お申し込み方法およびご注意点

- 1 書類の「企業者申込書」にご記入いただきます。
- 2 申請書類(個人印鑑の捺印)に添える関係書類(中心帳簿・保証)などをお送りください。お送りいただく必要書類とは、お申し込みの時点で「企業者申込書」に添付していただく必要書類とは異なります。
- 3 FAXの報告  
「企業者申込書」および「個人印鑑の捺印」を添付したお申し込み書類を、お申し込みの受付時間内(平日9:00～17:00)にFAXでお送りください。
- 4 ご融資手続きの開始となります。審査の結果、お申し込みのうえお取引店にご来店ください。契約の手続きを行います。

SHIGA BANK

2 - 投資信託の評価損益を時価ベースで参照し、  
投資に対する自己評価をしたい。  
分散投資のイメージが顧客自身の資産として  
イメージできない。

- ・当行は営業店窓口を「事務の場から営業の場へ」を目的とした新営業店システムを導入しております。その中には、お客さまの情報を集中して個々のご相談に直結することが可能なCRM支援機能を組み込んでおり、その一部に 前日の時価で投資信託の評価を洗い替え、お客さまのこれまでの投資に対するファンド別の損益評価を表示する機能 資産運用コンサルティング時に、お客さまの投資に対するスタンスにもとづき、お手持ちの資産全体のポートフォリオを円グラフ等で分かり易く表示する機能を備えております。
- ・窓口担当者がこれらの機能を十分に活用できるよう、実践的な研修を継続的に実施し、お客さまのご相談に適切に応じられるようレベルアップを図っております。

# 2 - ポートフォリオ図

店番  CIF  氏名  (  ) 生年月日  (  歳 ) 性別  電話

住所  分類  オプトアウト

預り資産	当行資産					当行資産 + 他行預り資産 (単位: 千円)					
	① 前年同月末	② 現在(時価)	ご参考ポートフォリオ			④ 他行預り資産	⑤ 計(②+④)	ご参考ポートフォリオ			
			%	⑥金額	差額(②-③)			%	⑥金額	⑦最終ご提案	差額(⑤-⑦)
投信(株式)	5,396	7,368	10	1,534	5,834	<input type="text" value="0"/>	7,368	10	1,534	<input type="text" value="7,368"/>	<input type="text" value="0"/>
投信(公社債)	0	0	0	0	0	<input type="text" value="0"/>	0	0	0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
国債	0	0	20	3,067	-3,067	<input type="text" value="0"/>	0	20	3,067	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
外貨預金	0	0	0	0	0	<input type="text" value="0"/>	0	0	0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
年金保険(変額)	0	0	30	4,601	-4,601	<input type="text" value="0"/>	0	30	4,601	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
年金保険(定額)	3,177	3,537	0	0	3,537	<input type="text" value="0"/>	3,537	0	0	<input type="text" value="3,537"/>	<input type="text" value="0"/>
固定性預金	5,156	4,081	30	4,601	-520	<input type="text" value="0"/>	4,081	30	4,601	<input type="text" value="4,081"/>	<input type="text" value="0"/>
流動性預金	510	351	10	1,534	-1,183	<input type="text" value="0"/>	351	10	1,534	<input type="text" value="351"/>	<input type="text" value="0"/>
その他	-	-	-	-	-	<input type="text" value="0"/>	0	-	0	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
合計	14,239	15,337	-	-	-	<input type="text" value="0"/>	15,337	-	-	<input type="text" value="15,337"/>	<input type="text" value="0"/>

最新開き込み情報

投資目的	資産運用	2005/12/29
投資リスク	中	2005/12/29
外貨リスク	不明	
配偶者	不明	
子供有無	不明	
年取	不明	

ご参考ポートフォリオ判定条件

投資目的	<input type="text" value="不明"/>	<input type="checkbox"/>
投資リスク	<input type="radio"/> 不明 <input type="radio"/> 低 <input type="radio"/> 中 <input checked="" type="radio"/> 高	<input type="checkbox"/>
外貨リスク	<input checked="" type="radio"/> 不明 <input type="radio"/> 低 <input type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 高	<input type="checkbox"/>
配偶者	<input checked="" type="radio"/> 不明 <input type="radio"/> 無し <input type="radio"/> 有り	<input type="checkbox"/>
子供有無	<input checked="" type="radio"/> 不明 <input type="radio"/> 無し <input type="radio"/> 有り	<input type="checkbox"/>
年取	<input type="text"/> 万円	<input type="checkbox"/>

②現在(当行資産)

③ご参考(当行資産)

←チェックを付けた項目のみ「開き込み情報登録」ボタン押下にて最新開き込み情報として登録されます。

# 地域特性とマーケットのニーズを 考慮した商品開発

平成17年12月、企業が展開される「環境を主軸とするCSR(企業の社会的責任)促進事業」に対して、貸出金利を通常より最大0.5%まで優遇する新メニュー「琵琶湖原則支援資金(PLB資金)」の取扱いを開始いたしました。

具体的には、当行が琵琶湖畔に本拠を有する企業の社会的使命として「しがぎん琵琶湖原則(PLB = Principles for Lake Biwa)」を策定するとともに、同原則に基づいて企業の「環境を主軸とするCSR経営」を格付けする「PLB格付」を新設いたしました。

そのうえで、「しがぎん琵琶湖原則」に賛同いただいた企業に対して、希望により「PLB格付」を行うものです。



# 地域特性とマーケットのニーズを 考慮した商品開発

平成17年8月、エコ関連住宅および耐震住宅に対して金利を優遇する「エコ&耐震住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。

具体的には、オール電化住宅、ガス利用住宅、太陽光発電システム導入住宅などエネルギー効率が高く、地球温暖化ガス(CO<sub>2</sub>)の排出を軽減できるエコ住宅の促進を目的に建設資金の金利を優遇するものです。

また、滋賀県では琵琶湖西岸に断層帯が存在しており、耐震住宅建築の際の金利を優遇して耐震住宅を促進、地震被害から皆さまの生命、財産を守るためのお役に立ちたいと考えております。

環境への配慮と耐震に対応した、新しい住宅ローンです。

エコ & 耐震

しがぎん エコ&耐震住宅ローン

滋賀銀行  
http://www.shigabank.com

お取扱期間  
平成18年9月30日まで

# 地域特性とマーケットのニーズを 考慮した商品開発

第1回「コラボしがCLO」融資について、ご融資金が積極的な経営のお役に立ったとお声を受けて、平成18年3月第2回「コラボしがCLO」融資の実行をいたしました。

「コラボしがCLO」とは、滋賀県・地域金融機関・滋賀県信用保証協会との協働(コラボレーション)により県内の中小企業の資金ニーズと証券化スキームをマッチさせた市場型間接金融といわれる新しい資金供給手法で、中小企業金融の円滑化・「たくましい経済県」の実現に向けて取り組んでいるものです。

滋賀県の中小企業向け融資

第2回 コラボしがCLO  
のご案内

コラボしがCLOの目的

滋賀銀行・びわこ銀行・滋賀中央信用金庫・京都信用金庫・商工組合中央金庫・滋賀県信用保証協会・滋賀県・みずほ信託銀行のコラボレーションにより、中小企業金融の円滑化と「たくましい経済県」の実現を目指してのご提案です。

第2回 コラボしがCLO  
コラボしがCLO推進委員会