

CS(お客さま満足度)の向上を目指して

地域の皆さまに愛される銀行を目指して

お客さま満足度の向上に向けて営業統轄部内に「CS推進室」を平成19年設置し、地域の皆さまから愛される銀行を目指して、お客さまの声に耳を傾け、サービスの改善・向上に取り組んでいます。

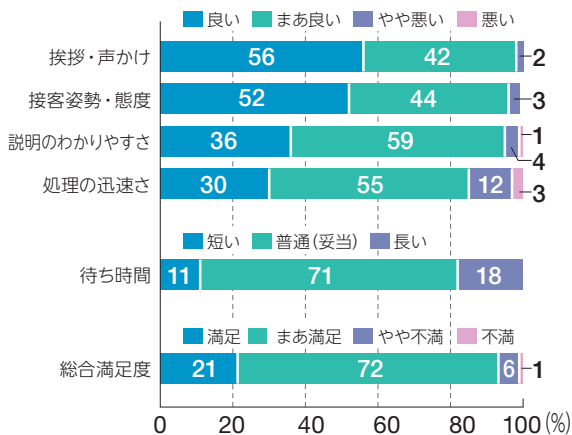
お客さまの声をサービス向上に反映

当行では各本支店内に設置している「コミュニケーションカード」や電話での受付のほか、郵送による「お客さまアンケート」を定期的実施、お客さまの声を収集・分析し、サービスの改善・向上や営業活動などに反映させています。



コミュニケーションカード

平成22年度「お客さまアンケート」結果



「分かりやすい説明」、「迅速な処理」に努めた結果、総合満足度は前年比3ポイント上昇しました。一方で、「行員の対応」や「待ち時間」へのご意見も多くあり、今後もお客さまの声を真摯に受け止め、サービスや接客対応の改善・向上に取り組んでまいります。

安心してご利用いただくために

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまにも安心してご利用いただける店舗づくりをすすめています。

ご高齢のお客さまへ

杖ホルダー・老眼鏡・ルーペ等を全本支店に設置するとともに、職員が「高齢者疑似体験」を行い、適切な対応や心遣いなどを学んでいます。また、認知症の方を見守り、サポートする「認知症サポーター」の養成を行っています。



高齢者の“気持ち”を疑似体験

お身体の不自由なお客さまへ

聴覚障がいのあるお客さまには「耳マークの掲示」「筆談用ホワイトボード」を、視覚障がいのあるお客さまへは「音声案内ハンドセットつきATM」「入出金明細等の点字通知サービス」をご用意しております。あわせて、ロビーアドバイザーは「サービス介助セミナー」を受講し、適切な対応や心遣いを学んでいます。

お客さまの声で改善しました

- 「ATMで通帳が記帳できなくなることが何度もある」
→防磁気通帳カバーをご用意しました
- 「通帳繰越のために仕事を休んで窓口に行けない」
→通帳繰越機の取扱時間を夜9時まで延長しました
※通帳繰越機設置店は当行HPをご参照ください。
- 「定期預金を“預け入れた支店”以外の支店でも解約したい」
→一部の定期預金の解約が可能になりました
※詳細はお近くの店舗へお問い合わせください。
- 「子ども連れや高齢者にも利用しやすくしてほしい」
→風船や絵本、バリアフリー設備をご用意しました
- 「各種問合せ先がわかりにくい」
→ホームページや「店舗案内」冊子に「お問い合わせ先一覧」を掲載しました

ご利用いただきやすい店舗づくりを進めています



金融犯罪にご注意ください

振り込め詐欺にご注意ください

子どもや孫のなりすましや税務署や社会保険事務所をかたり振り込みの要求をする「振り込め詐欺」被害が発生しています。大切な財産をだまし取られることがないように、ご注意ください。また、詐欺を疑われたらお近くの銀行や警察などにご相談ください。

当行の振り込め詐欺等被害者ご相談ダイヤル

0120-043-157

(銀行休業日を除く9:00～17:00)

キャッシュカードによる不正引き出し防止について

盗難されたキャッシュカードや偽造カードによる不正引き出しの被害にあわないよう、ご注意ください。

- 外出時はキャッシュカードを手元から離さず、管理してください。
- 「生年月日」「電話番号」「住所地番」「自動車ナンバー」など、他人に類推されやすい暗証番号は変更してください。
- 暗証番号は他人に教えたり、キャッシュカードへ記入しないでください。また、銀行員、警察官、県・市職員が電話や訪問して暗証番号をお尋ねすることは一切ありません。