

CS (お客さま満足度) の向上を目指して

お客さまに一層ご満足いただける銀行を目指して役職員が一体となって、商品・サービスの質の向上に努めています。

心をこめた贈りもの

お客さま一人ひとりを大切に、との思いを込めて、窓口で受験料を振込まれた受験生やご家族の皆さまに「合格祈願鉛筆」をお贈りしました。鉛筆は合格を祈願した「五角 (=合格)」の形状です。



ロビー展を開催

当行の本支店では、地域の特色を活かしたロビー展を開催しています。当行とお取引のあるお客さまや地域の皆さまにご出展いただき、絵画や手芸作品、書道などを展示、手づくりの作品や日頃の成果の発表の場として、ご活用いただいております。

作品をご覧のお客さまからは、「この教室に通ってみたい」「ロビー展を見て私もはじめました」などのご感想をいただくなど、地域の新しいつながりが生まれる場になっています。



プリザーブドフラワー
(スタジオスイートピー様)
草津支店



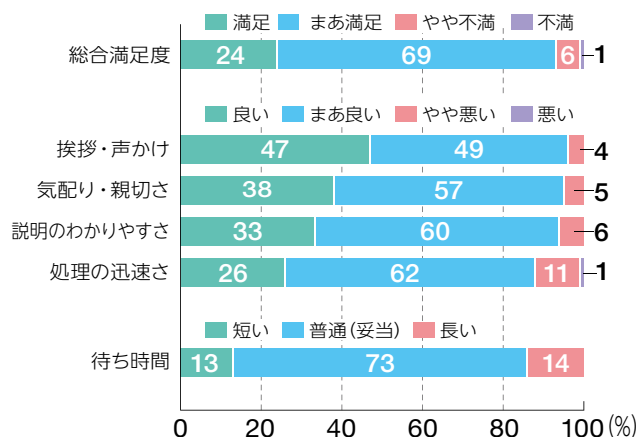
ちぎり絵 (森田としゑ様)
瀬田駅前支店

お客さまの「声」をサービスに反映

本支店内に設置している「コミュニケーションカード」や電話でのご意見・ご要望の受付のほか、郵送による「お客さまアンケート」を定期的実施。お寄せいただいたお客さまの「声」を収集・分析し、サービスの改善・向上に取り組んでいます。

平成23年度 お客さまアンケートの結果から

平成23年度に実施した郵送によるお客さまアンケートでは、総合満足度において約90%が「満足」「まあ満足」とご支持をいただくことができました。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。



お客さまの声で改善しました

- 「ATM機能を改善してほしい」
→ トップ画面表示をよりわかりやすくし、定期預金の預入期間を拡大。また、手数料の発生時の金額確認の表示画面を追加しました。
- 「通帳繰越のために仕事を休んで窓口に行けない」
→ 26カ店のATMコーナーに通帳繰越機を設置し、稼働時間を平日夜9時まで延長しました。
※通帳繰越機設置店は当行HPでご確認ください。
- 「資産運用や保険等の話を休日に聞きたい」
→ 土・日曜日にゆっくりとご相談いただける「パーソナル」を開設しています。
※南草津・草津パーソナル出張所に続き、平成24年4月23日には大藪パーソナルがオープンしました。

金融犯罪にご注意ください

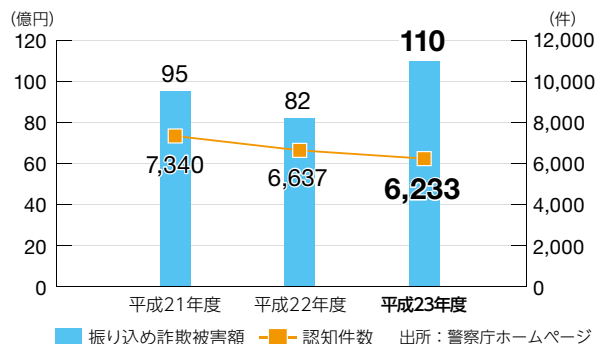
子どもや孫、税務署や社会保険事務所になりすましての「振り込み詐欺」など、金融犯罪が全国的に多発しています。大切な資産が被害にあわれないよう、ご注意ください。また、詐欺では、と疑われたら、お近くの銀行や警察などにご相談ください。

当行の振り込み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)

全国の振り込み詐欺被害額と認知件数



お客さまの大切な財産を守ります



キャッシュカードのご利用限度額を変更

盗難や偽造カードによる不正引き出しから、お客さまの大切な資産をお守りするため、平成24年3月1日よりご預金1口座ごとのカードご利用限度額を変更しました(変更後のご利用限度額からの引上げを希望される場合は、店頭でお申し込みください)。

キャッシュカード・
ローンカード

1日あたり 50万円
1カ月あたり 200万円

ビジネスカード・
ビジネスローンカード

1日あたり 200万円
1カ月あたり 300万円

キャッシュカード暗証番号の変更について

キャッシュカードの暗証番号はATMで変更いただけます。



- 「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避けてください。
- 暗証番号は他人に教えたり、キャッシュカードに記入しないでください。
- 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。

貸金庫

印鑑や契約書、思い出の品物などをお預けいただけます。貸金庫は専用鍵で開閉、営業時間中のご利用は何度でも可能で、盗難や紛失、火災、自然災害などから財産を守るためにお役立ていただけます。



「手のひら静脈認証付ICキャッシュカード」

ATMをご利用の際、暗証番号の入力と合わせ、事前にICチップ内に登録されたお客さまの「手のひら静脈パターン」で認証、本人確認を行います。

なお、店舗内・店舗外に設置のATM全台で、同カードをご利用いただけます。

