

CS(お客さま満足度)の向上を目指して

お客さまや地域の皆さまの発展を目指して

お客さま満足度の向上を目指して平成19年営業統轄部内に「CS推進室」を設置しました。さらに平成25年度より、お客さまの声を吸い上げ施策に反映させるため「お客さま満足度向上チーム」を新設。お客さまや地域の発展につくすサポート体制を強化し、皆さまに愛される銀行になれるようサービスの改善・向上に取り組んでいます。

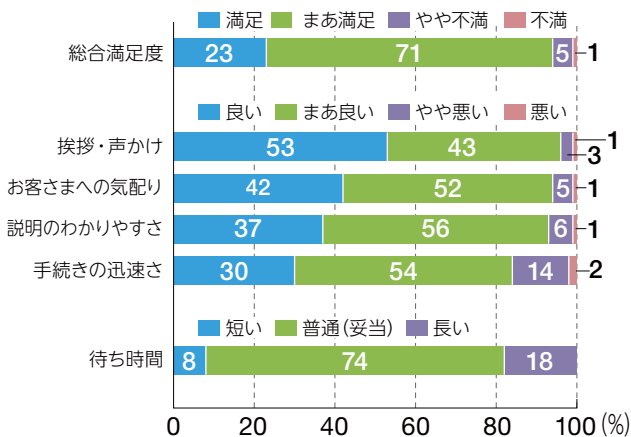
お客さまの声をサービス向上に反映

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」を定期的を実施することにより、お客さまの声を収集・分析し、サービスの改善・向上に反映させています。



コミュニケーションカード

平成24年度 お客さまアンケートの結果から



総合満足度において約94%のお客さまから「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。

創立80周年 感謝の気持ちをお客さまへ

創立80周年を迎えることへの感謝の気持ちを込めるとともに、更なる地域社会との共存共栄を実現していく決意表明として「しがぎんCS宣言」を本支店にて掲出しています。



心を入れた贈りもの

ご来店されたお客さま一人ひとりを大切にしたいという思いから、受験を控えた学生さまに合格祈願鉛筆をお贈りしました。大津市の「近江神宮」にて合格祈願のご祈禱をいただいた「五角形(=合格)」の鉛筆となっています。手づくりの折鶴やカードを添えてお渡ししている支店もあり、多くのお客さまに喜んでいただいています。



金融犯罪や詐欺にご注意ください

子どもや孫などになりすまして、または社会保険事務所や架空の投資会社をかたり、振り込みの要求をする「振り込み詐欺」や「投資勧誘詐欺」等による被害が多発していますので、ご注意ください。振り込み詐欺等の被害にあったとき、心あたりがあるときは、振込先の金融機関に速やかにご連絡ください。振込先が当行の場合は下記までご連絡ください。

しがぎん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)

※受付時間外の緊急時は077-521-2146(ATM管理センター)まで。

盗難にあったキャッシュカードや偽造カードによる不正引き出し被害にあわないために、次のことにご注意ください。

- 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使わないでください。
- 暗証番号を他人に教えたり、キャッシュカードへ記入しないでください。(銀行員、警察官、県・市職員が電話や訪問によって暗証番号をお尋ねすることは一切ありません。)