



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

5次長計では「お客さま満足度向上への意識改革・行動改革」をメインテーマに掲げています。お客さまの声を吸い上げ、施策に反映させるため、平成25年4月、「お客さま満足度向上チーム」を新設しました。お客さまや地域の発展につくし、皆さまに愛される銀行を目指し、サポート体制の強化と、サービスの改善・向上に取り組んでいます。

お客さま満足度向上への取り組み

Ⅰ 研修実施とCS推進体制の構築

お客さまへの感謝の気持ち、おもてなしの心を行動として実践すべく、接客スキルの向上を目的とした各種研修を行っています。

また、CS推進活動を指揮する「CS推進リーダー」を全部店に配置するなど、「お客さま満足度向上への取り組み」を本部・営業店一体で取り組んでいます。



全店対象CS推進会議

Ⅰ 安心してご利用いただくために

より多くのお客さまにご利用いただきやすい銀行を目指し、「高齢者疑似体験講座」や「AED(自動体外式除細動器)講習」等で、高齢者や身体の不自由な方への心配りや救急時の適切な対応を学んでいます。



高齢者疑似体験講座

心を込めた贈り物 ～受験生を応援!!～

受験生の皆さまを応援しようと、受験料を払い込みいただいたお客さまに「合格祈願鉛筆」をお贈りしました。この鉛筆は合格を願って「五角形(=合格)」とし、大津市の「近江神宮」にて合格祈願のご祈禱をいただきました。手作りの折鶴やカードを添えてお渡ししている支店もあり、多くのお客さまにご好評をいただいています。



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」(個人・法人向け)を定期的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

お客さまの声に基づき改善しました

- 「インターネットで投資信託の取り引きがしたい」
⇒『しがぎん』ネット投信で、投資信託のインターネット取り引きが可能になりました。
- 「新通帳への繰越しを便利にしてほしい」
⇒29カ店のATMコーナーに通帳繰越専用機を設置し、稼働時間を平日夜9時まで延長しました。
- 「投資信託や保険商品等の相談をゆっくりしたい」
⇒平日はお忙しいお客さまにも、土・日にゆっくりと資産運用等についてご相談いただける、南草津パーソナル、草津パーソナル、大藪パーソナルをオープンしました。

金融犯罪や詐欺にご注意ください

子供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。)