

すべてのお客さまの「満足」に向けて。

ひとつでも多くのお客さまのニーズにお応えすべく、体制を充実

平成19年10月にCS推進室を設置し、お客さま満足度(CS)の一層の向上に取り組んでいます。お客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場に立って、ひとつでも多くのニーズにお応えできるよう全行あげて取り組み、真に地域から愛される銀行をめざします。

お客さまの声を 商品やサービスに反映させています

お客さまサポート活動の取りまとめ部署として、平成19年10月にCS推進室を設置しました。

窓口でのお客さまの声や、全店舗に設置している「コミュニケーションカード」などを通じて寄せられたお客さまのご要望を取りまとめ、商品やサービスの開発・改善に反映させています。

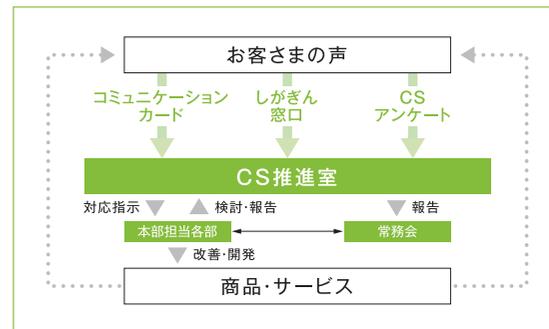
コミュニケーションカード



「CS推進アクションプログラム」で 継続的に取り組み

継続的かつ効果的にCSの向上に取り組むため、平成20年4月より「CS推進アクションプログラム」を実践しています。営業店では、お客さまアンケートなどを実施して問題点を洗い出し、「待ち時間の短縮」など各店ごとに目標を定め、実行・評価・改善のサイクルを繰り返し、CS推進室では営業店からの定期的な報告をもとに進捗管理や改善指導、好取組事例の共有化をはかっています。

CS推進体制図





新型インフルエンザ対策 (BCP対策)

銀行はその公共性からも「事業の継続」が求められています。当行ではCSRの観点からも、災害時等に円滑に業務を継続する体制を構築しています。

新型インフルエンザに対しては、平成21年5月に国内で感染者が発生したことから、本部内に危機対策本部を設置し、インフルエンザの感染拡大防止に向けた取り組みを行いました。

今後新たなインフルエンザの流行も懸念されることから、引き続き情報収集と、感染発生時においては、感染防止に向けた適切な対応を行ってまいります。



感染防止に向けた取り組み

① 国外感染拡大時期の対応

- ・感染拡大時期での流行地域への海外渡航の自粛、渡航者への健康管理(検温等)の実施
- ・海外拠点(香港支店、上海駐在員事務所等)の情報収集と管理徹底

② 日常の感染防止

- ・手洗い、うがいの励行
- ・通勤時のマスクの着用と咳エチケットの励行

③ 営業エリア内での感染拡大時期の対応

- ・営業時間内も含めたマスクの着用
- ・出勤時、帰店時の消毒薬による手洗い
- ・行内での集合機会(研修等)の中止、延期

AED(自動体外式除細動器)を全本支店に設置

平成20年1月より、出張所・代理店を含めたすべての営業店のATMコーナーと、本店ビル及び当行関連施設140カ所にAED(自動体外式除細動器)を設置しております。AEDとは、心臓がけいれんし血液を流すポンプ機能を失った状態になった時に、電気ショックを与えることにより正常なリズムに戻すための医療機器で、公共の施設や空港、駅、学校、企業などに設置されています。

窓口の営業時間以外にも使用いただけるよう、各営業店のATMコーナーに設置。また、安全にAEDを使用できるよう、全本支店の担当者向けに講習会を実施しています。



地域共感に根ざした「ロビー展」の展開

地域のお客さまとより親しいお付き合いをさせていただくために、お客さまや行員の手作りの作品を活用し、ロビー展を開催しています。ロビーでお待ちのお客さまにも楽しんでいただいております。地域の皆さまの交流の場としても活用いただいております。

