

## 地域の皆さまとの「共存共栄」に向けて。

当行は、地域とともに歩む銀行として、地域社会との「共存共栄」に取り組んでいます。お客さま満足度(CS)の向上に向けて、営業統轄部に設置したCS推進室を中心に、お客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場に立って、真に地域から愛される銀行を目指します。

### 嘱託やパートタイマーにも「CS講座」の対象を拡大

平成21年5月に嘱託やパートタイマーを対象とした「CS講座」を開始し、平成21年11月までに8回開催、のべ600名が受講しました。講座では、お客さま対応の心構えや、具体的な応対マナーなどロールプレイングを交えてCS意識の向上を図りました。

職員一人ひとりがお客さまの立場に立ったサービスを実践できるよう、階層ごとにCSに関する研修や会議を実施しています。今回、嘱託やパートタイマーに受講対象を広げた結果、すべての階層をカバーすることができました。今後も、全行をあげてCS向上に取り組んでいきます。



嘱託、パートタイマーを対象とした「CS講座」

### 地域福祉とともに 「しがぎん福祉基金」設立25周年

平成21年8月、社会福祉法人しがぎん福祉基金が設立25周年を迎えました。同基金は、助成の対象を県内に限定した、全国でもユニークな基金で、昭和59年に当行創立50周年を記念して設立され、滋賀県内で展開される福祉の実験的・開拓的な取り組みに対して助成を行っています。

第25回となる平成21年度は、9件、総額1,000万円の助成を行い、第1回(昭和60年度)以来の助成累計は374件、総額2億8,622万円となります。

助成先の先駆的な取り組みや活動状況は、当行が発行している「湖」で毎号紹介しています。



平成21年度 しがぎん福祉基金助成金贈呈式



### 新型インフルエンザに対する取り組み

平成21年5月の国内感染発生から、新型インフルエンザが全国で猛威をふるっており、当行でも8月に初めて役職員の感染が確認されました。当行では、お客さまへの感染拡大防止とともに、銀行がもつ公共性から「事業の継続」をするために、危機対策本部を設置し、行内をあげて危機管理体制強化に努めています。



### 感染者が発生した場合の対応（平成21年12月現在）

#### 感染者が発生した営業店の対応

- ・感染者の自宅待機（7日間）
- ・ロビー及びATMコーナーを含む、店舗内すべてのスペースについて、消毒を実施
- ・お客さま対応時のマスク着用
- ・訪問による渉外活動の自粛
- ・他の役職員への感染拡大防止（健康管理の徹底）

### 「滋賀県がん検診受診率向上プロジェクト」の実施

平成21年10月から、当行はCSR活動の一環として、滋賀県、東京海上日動火災保険株式会社、アメリカンファミリー生命保険会社（アフラック）と連携し、県民の皆さまのがん検診受診率向上に向け、以下のプロジェクトを実施しています。

#### 取り組みの概要

名 称	「滋賀県がん検診受診率向上プロジェクト」
目 的	「滋賀県がん対策推進計画」に基づき、がん検診の重要性を普及啓発し、受診勧奨を積極的に行うことにより、がんの早期発見・早期治療の推進につなげます。
主な活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 滋賀県内における滋賀銀行の店舗113カ店（平成21年11月末現在）、東京海上日動火災保険及び、アフラック滋賀支社において、ポスターの掲示やリーフレットの配布を行い、がん検診の受診を勧奨します。</li> <li>2. 県内各市町のがん検診を受診の上、リーフレットのアンケートに回答いただき、上記の店舗等へご提出いただいたお客さまに受診記念品をプレゼントします。</li> <li>3. お客さまにご提出いただいたアンケートは、がん検診受診状況の把握や当プロジェクトの効果検証に活用させていただきます。</li> </ol>
期 間	平成21年10月4日（日）～平成22年3月31日（水）