お客さまの声を踏まえて
経営改善を行った項目等

平成18年6月

株式会社 滋賀銀行

◇お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等◇

1．業務に関するお客さまからの声

① キャッシュカードの盗難･偽造やインターネットバンキングの利用に対しての不安がある。

② 資産運用相談をするに際して、プライバシーが確保できるスペースでゆっくりと相談したい。

③ ボールペンがない、書けない等で不便を感じている。電卓や老眼鏡を設置してほしい。

④ 地域の催し物の案内等をロビーに貼らせてほしい。

◇お客さまの声を踏まえて
経営改善を行った項目等◇

2．商品開発･サービスに関するお客さまからの声

① 事業性融資商品の下記について何とかならないか。

○何度も追加の書類を提出させられる。

○いつまでに回答が返ってくるかわからない。

○資金需要の直前か支払後にしか回答がない。

② 投資信託の評価損益を時価ベースで参照し、
投資に対する自己評価をしたい。
分散投資のイメージが自分自身の資産として
イメージできない。

１－① キャッシュカードの盗難･偽造やインターネットバンキングの利用に対しての不安がある。

- 平成18年3月22日　手のひら静脈認証機能付ICキャッシュカードの取扱いを開始いたしました。これにより、「手のひら静脈パターン」による厳格な本人確認の実施が可能となり安心して当行のキャッシュカードをご利用いただけるようになりました。
- キャッシュカードの出金限度額の設定･変更機能を追加することで被害の極小化を図っております。
- インターネットバンキングのセキュリティ機能の強化（ソフトウェアキーボードの導入）をいたしました。

１－② 資産運用相談をするに際して、プライバシーが確保できるスペースでゆっくりと相談したい。

・資産運用のモデル店舗として南郷支店にコンサルティングサロンを開設いたしました。

≪仕様≫

独立相談ブース…… 2室

ブース型カウンター …5ヵ所

今後もお客さまのニーズに合わせ、順次相談コーナーの整備を実施してまいります。

平成17年度以降についても、草津支店、彦根駅前支店の整備が既に完了しております。

＜独立相談ブース＞

＜ブース型カウンター＞

１－③ ボールペンがない、書けない等で不便を感じている。電卓や老眼鏡を設置してほしい。

・全店でボールペン、電卓、老眼鏡等の備品を点検し、常時配備する体制を整えました。

・また、窓口担当者の名前を覚えていただき、コミュニケーションを深めていただくために、窓口係のネームプレートを全店設置しております。

１－④ 地域の催し物の案内等をロビーに貼らせてほしい。

・当行とお客さまとの双方向のコミュニケーションを目的として「コミュニケーションボード」を設置して、ＣＳ向上のための取組項目や窓口混雑予想カレンダー等を掲示するとともに、地域情報等顧客からも掲示できるスペースを確保しております。

2－①　事業性融資商品の下記について何とかならないか

○何度も追加の書類を提出させられる。
○いつまでに回答が返ってくるかわからない。
○資金需要の直前か支払後にしか回答がない。

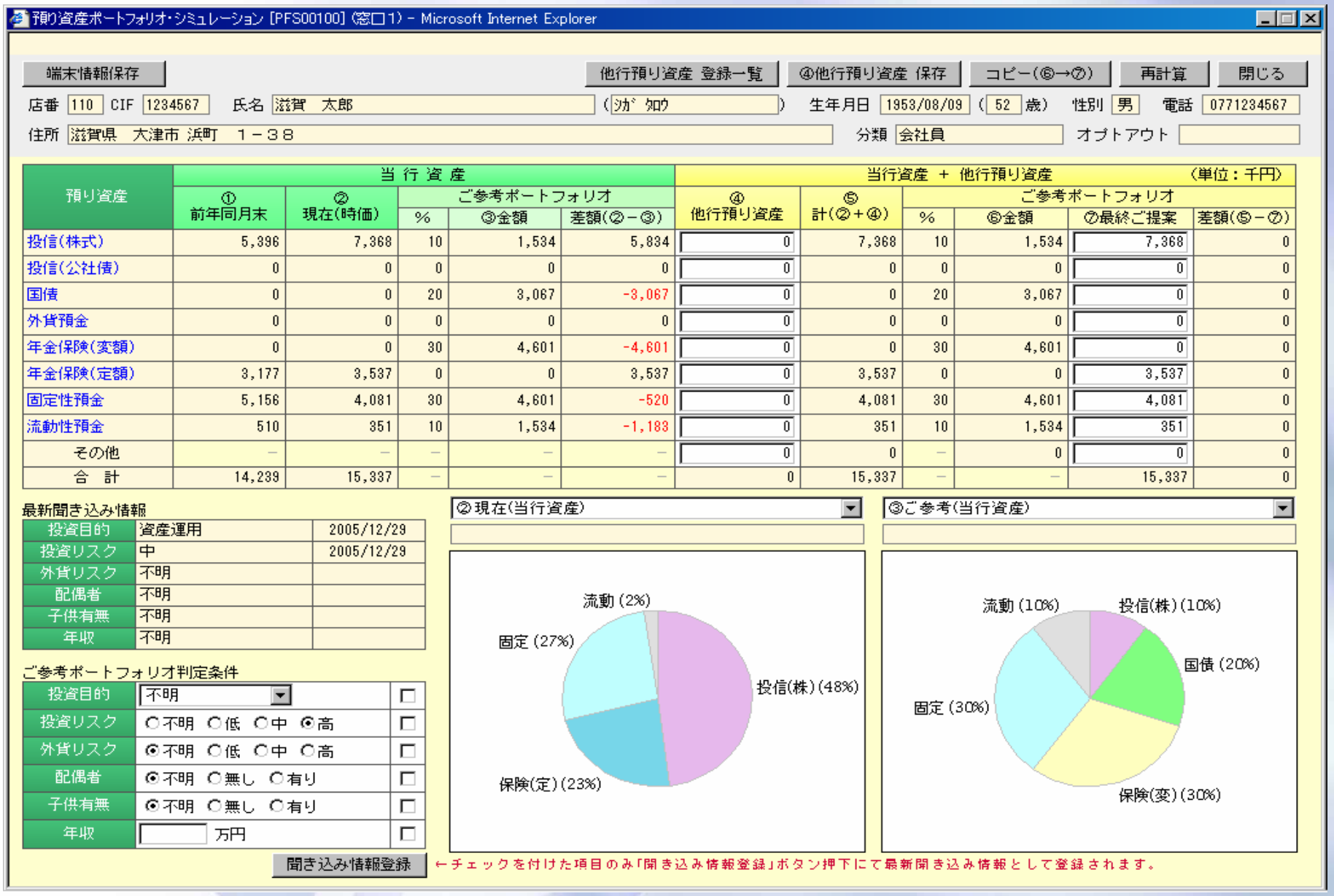
・平成17年11月28日、経営者応援ローン「企動力」を新商品として発売いたしました。「企動力」は決算書のみの提出で審査可能としている他、無担保・第三者保証不要とするなど、スピード回答（最短翌営業日 ～ 3営業日程度）が可能となりました。

2－②　投資信託の評価損益を時価ベースで参照し、投資に対する自己評価をしたい。分散投資のイメージが顧客自身の資産としてイメージできない。

・当行は営業店窓口を「事務の場から営業の場へ」を目的とした新営業店システムを導入しております。その中には、お客さまの情報を集中して個々のご相談に直結することが可能なＣＲＭ支援機能を組み込んでおり、その一部に①前日の時価で投資信託の評価を洗い替え、お客さまのこれまでの投資に対するファンド別の損益評価を表示する機能②資産運用コンサルティング時に、お客さまの投資に対するスタンスにもとづき、お手持ちの資産全体のポートフォリオを円グラフ等で分かり易く表示する機能を備えております。

・窓口担当者がこれらの機能を十分に活用できるよう、実践的な研修を継続的に実施し、お客さまのご相談に適切に応じられるようレベルアップを図っております。

2－②　ポートフォリオ図


預り資産ポートフォリオ・シミュレーション [PFS00100] (窓口1) - Microsoft Internet Explorer
端末情報保存
他行預り資産 登録一覧
④他行預り資産 保存
コピー(⑥→⑦)
再計算
閉じる
店番 110 CIF 1234567 氏名 滋賀　太郎 (ｼｶﾞ ﾀﾛｳ) 生年月日 1953/08/09 (52 歳) 性別 男 電話 0771234567
住所 滋賀県　大津市 浜町　１－３８ 分類 会社員 オプトアウト
預り資産
当 行 資 産
当行資産 ＋ 他行預り資産 (単位：千円)
① 前年同月末
② 現在(時価)
ご参考ポートフォリオ
% ③金額 差額(②－③)
④ 他行預り資産
⑤ 計(②＋④)
⑥金額 ⑦最終ご提案 差額(⑤－⑦)
投信(株式) 5,396 7,368 10 1,534 5,834 0 7,368 10 1,534 7,368 0
投信(公社債) 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
国債 0 0 20 3,067 -3,067 0 0 20 3,067 0 0
外貨預金 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
年金保険(変額) 0 0 30 4,601 -4,601 0 0 30 4,601 0 0
年金保険(定額) 3,177 3,537 0 0 3,537 0 3,537 0 0 3,537 0
固定性預金 5,156 4,081 30 4,601 -520 0 4,081 30 4,601 4,081 0
流動性預金 510 351 10 1,534 -1,183 0 351 10 1,534 351 0
その他 0 0 0 0 0
合　計 14,239 15,337 15,337 0 15,337 15,337 0
最新聞き込み情報
投資目的 資産運用 2005/12/29
投資リスク 中 2005/12/29
外貨リスク 不明
配偶者 不明
子供有無 不明
年収 不明
ご参考ポートフォリオ判定条件
投資目的 不明
投資リスク ○不明 ○低 ○中 ◉高
外貨リスク ◉不明 ○低 ○中 ○高
配偶者 ◉不明 ○無し ○有り
子供有無 ◉不明 ○無し ○有り
年収 万円
聞き込み情報登録
←チェックを付けた項目のみ「聞き込み情報登録」ボタン押下にて最新聞き込み情報として登録されます。
②現在(当行資産)
流動 (2%)
固定 (27%)
投信(株) (48%)
保険(定) (23%)
③ご参考(当行資産)
流動 (10%)
投信(株) (10%)
国債 (20%)
固定 (30%)
保険(変) (30%)

◇地域特性とマーケットのニーズを考慮した商品開発◇

平成17年12月、企業が展開される「環境を主軸とするＣＳＲ（企業の社会的責任）」促進事業に対して、貸出金利を通常より最大0.5%まで優遇する新メニュー「琵琶湖原則支援資金（ＰＬＢ資金）」の取扱いを開始いたしました。

具体的には、当行が琵琶湖畔に本拠を有する企業の社会的使命として「しがぎん琵琶湖原則（ＰＬＢ＝Principles for Lake Biwa）」を策定するとともに、同原則に基づいて企業の「環境を主軸とするＣＳＲ経営」を格付けする「ＰＬＢ格付」を新設いたしました。

そのうえで、「しがぎん琵琶湖原則」に賛同いただいた企業に対して、希望により「ＰＬＢ格付」を行うものです。

◇地域特性とマーケットのニーズを考慮した商品開発◇

平成17年8月、エコ関連住宅および耐震住宅に対して金利を優遇する「エコ＆耐震住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。

具体的には、オール電化住宅、ガス利用住宅、太陽光発電システム導入住宅などエネルギー効率が高く、地球温暖化ガス（CO_2）の排出を軽減できるエコ住宅の促進を目的に建設資金の金利を優遇するものです。

また、滋賀県では琵琶湖西岸に断層帯が存在しており、耐震住宅建築の際の金利を優遇して耐震住宅を促進、地震被害から皆さまの生命、財産を守るためのお役に立ちたいと考えております。

◇地域特性とマーケットのニーズを考慮した商品開発◇

第1回「コラボしがＣＬＯ」融資について、ご融資金が積極的な経営のお役に立ったとのお声を受けて、平成18年3月第2回「コラボしがＣＬＯ」融資の実行をいたしました。

「コラボしがＣＬＯ」とは、滋賀県・地域金融機関・滋賀県信用保証協会との協働（コラボレーション）により県内の中小企業の資金ニーズと証券化スキームをマッチさせた市場型間接金融といわれる新しい資金供給手法で、中小企業金融の円滑化・「たくましい経済県」の実現に向けて取り組んでいるものです。