

「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」に係る取組みについて

地域密着型金融推進計画における「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」に係る取組みにつきまして、当行は、「地域の利用者のニーズに的確に応え、満足度を向上させていくため、利用者の様々な意見を業務改善および経営に反映させていく」との取組方針のもと、①「現行の苦情処理体制のもと、引続き利用者からの意見・苦情等を業務改善に反映させていく」②「外部コンサル等を活用して調査を実施し、その調査結果をもとに改善策を検討し経営改善を図っていく」の 2 点を具体的取組策として掲げ、積極的な取組みを行ってまいりました。

平成 17～18 年度において実施した、「利用者の声を把握する取組み」および、「利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等」は以下の通りです。

○利用者の声を把握する取組みの実施結果

1. 意見・苦情等の業務改善への反映

当行では「お客様の様々な意見を業務改善および経営に反映させる」という方針に基づき、利用者からの苦情について、全件を営業店から本部に定期報告するとともに、事例の経営への報告を毎月行い、利用者の意見・苦情等を業務改善に反映させております。

平成 17～18 年度において、利用者からの意見・苦情等から業務改善へ反映した事案は 50 件(17 年度 18 件、18 年度 32 件)となっております。

2. 外部コンサルの活用

当行では、中小企業の経営者の真のニーズを引き出すために、平成 18 年度上期に、外部コンサルタント会社を活用し、中小企業の社長インタビューを実施しました。

- ・ 銀行取引方針
- ・ 銀行取引姿勢への期待
- ・ 担当者対応への評価、期待
- ・ 融資等に関するニーズ
- ・ 融資以外のニーズ

インタビューの結果、顧客接点をより一層強めるための営業体制の強化が必要であるということを、当行として改めて認識いたしました。当行では、こうした点も踏まえ、営業体制再編・人員再配置・人材教育強化をテーマとした新中期経営計画(18～20 年度)を策定いたしました。

○利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等

・平成 17 年度

改善項目	概要
各営業店に「CS委員会」を設置	お客様から寄せられる苦情の原因として、接客マナー・応対に起因するものが増加傾向にあったことから、平成 18 年 2 月に各営業店に「CS委員会」を設置し、「基本的な接客対応の向上」に向けた取組みを強化いたしました。
定期預金・通知預金入金票への住所等の記入について	お客様より、定期預金・通知預金口座へ追加でお預け入れいただく際、入金票への住所・生年月日等の記入は不要ではないか、とのご意見をいただきました。 住所・生年月日等は口座開設時に確認済であることから、追加でお預け入れいただく際には入金票への記入を省略可能といたしました。
「とみん自動送金サービス契約期間満了のご案内及びご契約のお願い（以下、満了案内）」の内容変更	自動送金サービスをご継続いただく際には、再契約の手続きが必要となることから、「満了案内」をお客様にお送りしております。再契約に必要なお届印を持参せず来店されたお客様から、再契約に必要なものを案内に記載すべきでないか、とのご意見をいただきました。 「満了案内」を早速改定し、「お申込手續にご来店の際には、お届印をご持参ください」と記載しました。
不動産担保評価における実地調査時の事前連絡について	お客様と面識のない本部行員が事前連絡なしに担保不動産物件の実地調査を行ったことから苦情が寄せられました。 ルールを改め、実地調査時はお客様に事前連絡をすることとしました。

・平成 18 年度

改善項目	概要
「接客対応の向上」に向けた各営業店の「CS委員会」の活動について	お客様から寄せられる苦情の原因として、接客マナー・応対に起因するものが増加傾向にあったことから、平成 18 年 2 月に「CS委員会」を設置し、「基本的な接客対応の向上」に向けた取組みを強化いたしました。平成 18 年度については、行内ビデオニ

	<p>ユースにおいて「接客対応の向上」を重点的に取り上げたほか、本部にて作成した接客マナーに関する資料に基づき、営業店において毎月勉強会を開催するなど、全店で接客マナー向上に取り組めました。</p>
<p>預金通帳の金額欄への金額単位の表示について</p>	<p>お客様より、預金通帳の金額欄に金額の単位が表示されていないため、円なのかドルなのかわからない、とのご意見をいただきました。</p> <p>早速、全預金通帳を改定し、金額欄へ金額単位を表示いたしました。</p>
<p>「ATM取扱マニュアル」の改定</p>	<p>ATMでのお振込について、お客様からのご質問に誤った回答をした結果、苦情が寄せられました。</p> <p>こうした事例を踏まえ、「ATM取扱マニュアル」に該当事例を分かりやすく記載し、周知いたしました。</p>
<p>ATM待受け画面の表示文言変更</p>	<p>お客様より、ATMでのお取引画面に表示されている「ただいま処理中です」という表現は不適切ではないか、との意見をいただきました。</p> <p>ATM画面の表示を「ただいまお手続き中です」と改めさせていただきました。</p>
<p>「資産運用セミナー」の営業店での開催</p>	<p>ホテル等で年に数回開催している「資産運用セミナー」は毎回ご好評をいただいております。満員のため参加できなかったお客様から、開催数の増加、また近隣の支店での開催といったご要望をいただきました。</p> <p>平成18年度下期からは「資産運用セミナー」を、各営業店にて、半期に一回以上開催することといたしました。</p>

以上