

平成18年6月30日

お客さまの満足度を重視した取組みについて

福井銀行では、地域のお客さまにより満足してご利用いただけるよう、当行の窓口、商品、各種サービス等についてさまざまなご意見やご要望をお伺いしております。

福井銀行ではこうした利用者の皆様からお伺いしましたさまざまなご意見等を生かし業務改善を行いましたので、平成17年度取組結果の概要を公表させていただきます。

○お客さまの声を把握する取組みの実施結果

○お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等

以上

お客様の声を把握する取組みの実施結果

1. 苦情処理委員会の設置（平成 17 年 7 月）

お客様からのご意見を都度の対応・処理に留めず、継続的な業務の改善・CSの向上などを図ることを目的に「苦情処理委員会」を設置いたしました。

「苦情処理委員会」は頭取を委員長として、担当役員・本部関連部署が参加して、発生した事案の内容を検討し、業務の改善・是正の実施・規定等の見直しを図っております。

2. 営業店への開示

お客様から寄せられたご意見・ご提案・苦情等については、事例紹介にて営業店へ開示し、本部と営業店での情報の共有を行う体制といたしました。

3. 苦情等情報のシステム化（平成 17 年 5 月開始）

お客様のご意見報告をシステム化し、行内LANにて報告する方法に変更したことにより、営業店へのお客様の声がタイムリーに本部へ報告されるようになり、業務の早期是正や営業店への伝達を速やかに行えるようになりました。

4. 顧客満足度アンケートの実施

当行にお取引いただいている個人のお客様から、無作為に2,000名の方を選ばせていただき、直接、お客様宅へ郵送する形式でアンケートを実施しております。（毎年4月実施）

直接お客様の声をお聞きすることにより、改善に向けての取組みを行っております。（本年より、アンケート結果をホームページ上に公表させていただきます。平成18年9月掲載予定）

5. お客様ご意見票（投書用紙）の備え置き

全営業店ロビーと営業店併設の自動機コーナーに「お客様ご意見票」を備え置き、ご来店の際に気づいたご意見等を気軽にお寄せいただけるようにしております。

受付件数 17年4月～18年3月末 23件

6. Eメールによるご意見・ご質問受付

営業時間中にお問い合わせやご意見を頂くことが出来ないお客様にも、気軽にご利用いただけるよう、ホームページ上にバナーを設けております。

受付件数 17年4月～18年3月末	合計	106件
	ご意見（苦情含む）	23件
	お問い合わせ	57件
	その他	26件

7. お客様相談室窓口の設置

お客様相談室窓口にフリーダイヤルを設けて、直接ご意見を受付しております。

また、平成17年4月から施行された「個人情報保護法」専用窓口をお客様相談室に設置し、個人情報に関するお問い合わせ等にも対応しております。

お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等

お客さまから寄せられたご意見・ご提案・苦情等により、当行内部規定の改定やシステムの変更を実施し、事務処理面および顧客応対面において下記の改善等を行いました。

<p>お客さまへの説明をよりわかりやすく！</p>	<ul style="list-style-type: none">○外貨預金説明書等の改定と英語版説明書の制定 外国人のお客さまから、外貨預金手数料について説明がよく分からないとのご指摘を受けて、説明書等の改定および英語版の説明書を制定いたしました。○提出書類一覧表の作成 届出事項変更時に必要書類の説明が不十分であるとのことをご指摘を受けて、「提出書類一覧表」を作成いたしました。○相続手続依頼書の改定 相続手続依頼書に「代筆禁止」の記載がないとのことをご指摘を受けて、お客さまへの説明書に明示いたしました。○手数料改定についてのホームページ掲載 手数料改定について周知が十分ではないとのことをご指摘を受けて、手数料改定の都度ホームページに掲載することをルール化いたしました。○住宅ローン利率についてのお客さまへのご案内 住宅ローン変動金利型選択のお客さまおよび特約期限到来予定のお客さまに対して、郵送によるご案内のみでは分かりにくいとのご意見を踏まえ、営業店から説明を行うことといたしました。
<p>ATMのセキュリティをより高度に！</p>	<ul style="list-style-type: none">○ATMコーナーにおける防犯体制の整備 ATMコーナーでの盗撮の防犯対策を強化してほしいとのご要望を受けて、パンフレット等の撤去指示および毎日のATM点検を実施する体制といたしました。○ATM機能の追加 カード犯罪防止強化のご要望を受けて、1日あたりの利用限度額引下げおよび生年月日や電話番号等を暗証番号としているお客さまに対して暗証番号変更をお願いするメッセージを出すなど、ATMの機能を追加いたしました。○各種利用明細や各種ご案内への記載内容の変更 個人情報保護の観点から、各種利用明細やご案内に会員番号・口座番号の記載をしないで欲しいとのご指摘を受けて、口座番号などの一部をアスタリスク表示するようにいたしました。

ご利用しやすいように！

○病院内ATMコーナーの改装と調査実施

ある病院のATMコーナーにおいて車椅子でのご利用がスムーズにできないとのご指摘を受けて、ご年配の方や車椅子ご利用の方が使いやすいよう改装を行いました。また、病院に設置されているATMコーナーが、実際にご年配の方や車椅子ご利用の方にとって使いやすい状態となっているかについて、ATMを設置してあるすべての病院（11病院13コーナー）を調査いたしました。

○お体の不自由な方への対応のルール化

目や手などの不自由な方に対して、依頼書の無理な署名を求めたことに対する苦情が発生したことを受けて、対応のルール化を行いました。

お客さまの利便性アップ！

○提出書類原本の取扱い変更

各種届出事項の変更時に提出する住民票などの原本を返却してほしいとのご要望を受けて、ご融資取引や当座預金取引以外に関しては、原本確認後コピーの保管によりご返却を可能といたしました。

○振込依頼書の改訂

振込依頼書の「給与」と「賞与」の区分が分かりにくいとのご指摘を受けて、振込依頼書への表示を明確にいたしました。

○ATM振込サービスのシステム変更

ATM振込サービスで、カードに追加登録を行うことで登録件数が超過する場合、そのまま振込操作を行うと、振込の必要項目をすべて入力後に登録を選択すると、登録が不可となるばかりでなく振込も不可となり不便であることのご指摘を受けて、振込は成立させるようにシステムを変更いたしました。

○一部書類に関して本部直接ご郵送扱いへ変更

営業店窓口で受け渡しする振込依頼書や口座引落依頼書などの書類を、早く確実に受け取りたいとのご要望を受けて、システムを変更し本部からの直接ご郵送といたしました。

○カード喪失届 24 時間受付サービスの開始

全国的に増加しているキャッシュカードの盗難・偽造による被害を受けた場合、いつでも喪失届を受理してほしいという要望を受け、18年3月より電話によるキャッシュカードや通帳の喪失の届出を24時間体制で受け付けるサービスである「カード喪失届 24 時間受付サービス」を開始いたしました。

○ナチュラネットによる振込不成立時の連絡方法のルール化

ナチュラネット（インターネット・モバイルバンキングサービス）によるお振込で取引不成立になった場合に、携帯電話への連絡ルールがなかったことにより苦情があったために、振込不成立時の連絡方法についてルール化を行いました。

○送付書の改定と規定化

「口座振替解約依頼書を受理後、収納機関に送付したが次回引落日に間に合わず引落しされてしまった」などの口座振替に関する苦情を受けて、送付書を改定し書類送付の際にすべての明細を記載するように規定化いたしました。

○「FITネット」業務提携による新商品および新サービスの実施

- ◆ATMの利便性を高めてほしいとのお客さまからのご要望に応えまして17年9月、当行、株式会社北国銀行、株式会社富山第一銀行の三行間で「FITネット」業務提携を開始し、ご出金時の他行手数料を無料といたしました。
- ◆北陸三県企業の交流の場を提供してほしいとのご要望から、17年11月に優れた製品・技術、ビジネスモデル等を有する北陸三県の企業と企業、人と人との交流の場を北陸最大のスケールで提供するビジネスマッチング「FITネット商談会」を実施し多数の企業にご参加いただきました。
- ◆北陸三県企業を応援することを目的に、北陸三県企業の株式を組み込んだ投資信託を募集いたしました。

○資金調達に係る新商品および新サービスの実施

- ◆法人のお客さまの資金調達手段の多様化にお応えし、支払手形に代わる新しい支払手段として「売掛債権一括信託サービス」を開始いたしました。
- ◆個人のお客さまに簡単な手続きでスピーディーにお応えするため、カードローン・フリーローン「チュラボ」、新型マイカーローン「カットビくん」の取扱いを開始いたしました。
- ◆住宅ローンにつきましては、病気等の理由による返済面での将来の不安に対応するため、ガン団信の保証内容を充実させ、三大疾病特約付といたしました。
- ◆住宅ローンのお申込みをより柔軟に広く採り上げるために、その保証会社のひとつに株式会社全国保証を追加いたしました。

○資産運用に係る新商品および新サービスの実施

- ◆多様化するお客さまの資金運用ニーズにお応えするため、懸賞宝くじ付定期預金「トリプルドリーム」や中長期定期預金「ロングドリーム」の販売を開始いたしました。
- ◆幅広いお客さまのニーズにお応えするため、投資信託と円定期預金を組み合わせた商品の取扱いを開始いたしました。
- ◆遺言関係のご相談に対しての的確なアドバイスを実施するため、中央三井信託銀行株式会社と「遺言関連業務」に関する代理店契約を締結し取扱いを開始いたしました。