

平成19年6月29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、より満足してご利用いただけるよう、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、お客さまからお伺いしましたさまざまなご意見等を生かし、経営改善を行いましたので、平成18年度取組結果の概要を公表させていただきます。

○お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等

- ・お客さまに分かりやすい説明を行うための取組み
- ・お客さまの利便性向上のための取組み
- ・お客さまに安心してご利用いただくための取組み
- ・ATMを便利に安全にご利用いただくための取組み
- ・特色のある金融商品・サービスの充実にに関する取組み

○お客さまの声を把握する取組みの実施結果

改善項目・取組み結果の概要

以 上

お客様の声を把握する取組みの実施

1. 個人アンケートの実施（平成18年4月実施）

個人取引のお客様の中から一定条件にて2,000名を抽出し、郵送する形式で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。なお、平成18年9月にアンケート集計結果を当行ホームページにて公表を行っております。

2. 法人アンケートの実施（平成19年1月実施）

法人取引のお客様の中から一定条件にて1,000先を抽出し、郵送する形式で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。なお、平成19年6月にアンケート集計結果を当行ホームページにて公表を行っております。

3. お客様ご意見票（投書用紙）の備え置き（平成18年10月実施）

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。分かりにくい用紙であったため書式改訂をいたしました。

4. 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いただ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。入力ボタンがわかりにくい表示であったため、見やすいボタンに変更を行ない、ご意見をいただきやすい環境を整えております。

5. お客様相談室窓口

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、個人情報保護に関するお問い合わせにも対応しております。

6. 苦情等情報のシステム化

お客様から寄せられたご意見・ご提案・苦情等をタイムリーに把握するため、行内LANにて本部報告を行い、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システム化しております。

7. 営業店への開示

お客様から寄せられたご意見・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しております。

8. 苦情処理委員会

お客様からのご意見・提案・苦情等を都度の応対・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」を設置しております。

「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。

お客様の声を踏まえて経営改善を行なった項目

お客様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。

お客様の説明をより分かりやすく	<ul style="list-style-type: none">○ATMコーナー案内への追記 ATMでの現金振込の利用時間が分からないとのご指摘を受けて、「ご利用のご案内」に明示しATMコーナーに掲示いたしました。○説明事項チェックシート書式制定 融資申込のお客様から当初の説明がわかりにくいとのご指摘を受けて、「説明事項チェックシート」を作成し、お客様への説明を明確にする体制を整えました。○住宅ローン再特約手続きについてのお客様へのご案内 金利再特約手続きに関する説明が分かりにくいとのご指摘を受けて、お客様が分かりやすいご案内に改定をいたしました。○住宅ローンの商品説明 金利の仕組みについて詳しく分かるパンフレットが欲しいというお客様からの要望に応えまして、「金利選択型住宅ローン」のパンフレットを制定し、固定金利選択型、変動金利の仕組みが説明できるようにしました。○メールオーダー書式改定 メールオーダー（住所変更届）の手続き可能なお客様が分かりにくいとのご指摘を受けて、お客様が分かりやすい書式に改定をいたしました。○データ伝送通知書の書式改定 振込データを伝送した都度、お客様が「データ伝送通知書」を当行事務センターにFAXしますが、そのFAX番号を間違い送信する場合がありますことから、FAX番号を見やすい書式に改定をいたしました。
お客様の利便性をアップ	<ul style="list-style-type: none">○ナチュラネット基本手数料の無料化 個人のお客様にご利用いただく「インターネット・モバイルバンキングサービス（ナチュラネット）」のさらなるご利用と手数料の改善のため、基本手数料の無料化（平成19年4月から）と本サービスを利用する振込手数料の一部引き下げ（平成19年6月から）を開始することを決定いたしました。○相続手続きの規定の改定 複数店舗分の相続手続きの際、各店毎に印鑑証明書原本を要請されたとのご指摘を受けて、お客様からは原本を一部提出いただき、他店舗分はコピーにて対応するよう規定を変更いたしました。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">安心してご利用していただくために</p>	<p>○セキュリティ強化に対する取組み 法人のお客さまにご利用いただく「ふくぎん事業者応援ネットバンキング・快速ねっと」のセキュリティ対策として、従来からのキーロガー対策としてのソフトウェアキーボード処理に加え、「電子証明書方式」を北陸3県の金融機関として初めて導入いたしました。これにより、「電子証明書」が格納されていないパソコンからの利用は出来なくなり、有効なフィッシング・なりすまし対策となります。</p> <p>○現金収納用サービス袋の新規調製 利用者保護の観点により、店頭での大口現金受渡し時のお客さまご配慮について周知徹底し、銀行のものとは分かりにくい現金収納用サービス袋の新規調製をいたしました。</p> <p>○バリアフリーに対する取組み ATMコーナーへ車椅子での来店が困難である9店舗について、スロープの設置をいたしました。また、4店舗のドアを、押し開きドアから自動ドアに変更いたしました。</p> <p>○駐車場への夜間照明の設置 営業店駐車場の照明が暗いとのこと指摘を受けて、新たに照明を設置いたしました。(平成18年度2カ所、平成19年4月以降11カ所設置予定)</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">ATMを便利に安全にご利用いただくために</p>	<p>○利用限度額引き下げ 犯罪拡大防止のために、1日のATM利用支払い限度額を100万円に引き下げいたしました。さらに平成19年4月からは50万円に引き下げいたしました。</p> <p>○生体認証ICキャッシュカードの導入 偽造や情報不正利用を防止するために、「生体認証」と「ICチップ」の両方を利用したセキュリティの高い「生体認証 IC キャッシュカード」を平成19年4月から導入することを決定いたしました。</p> <p>○セブン銀行との提携 ネットワークの充実を図るため、セブン銀行とATM利用提携を開始いたしました。これにより全国12,000台以上のセブン銀行のATMで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。</p> <p>○FITネットATMの利便性向上 FITネット業務提携によるATM相互無料入金サービスを開始いたしました。</p>

○外貨両替通貨の追加

お客さまからの取り扱いを希望する要望が多かったため、中国人民元の両替取扱いを開始いたしました。

○住宅ローンの新商品

住宅ローンのお客さまに対し「より一層のご安心」を提供するため、従来の「三大疾病保障付き住宅ローン」の保障内容を拡大し、「三大疾病+5つの重度慢性疾患保障付き住宅ローン(三大疾病+ホッと5)」の取扱いを開始いたしました。

○事業性融資の新商品

事業者のみなさまに対し「ご負担が少なくかつ利便性の高い商品」を提供するため、オリックス株式会社と提携し、無担保、第三者保証人不要でお借換えにもご利用可能な「ふくぎん事業者応援ローン 繁盛の種」の取扱いを開始いたしました。

○定期預金の新商品

給与振込や年金受取指定をいただく個人のお客さまに対する「給振・年金特別アップ定期預金」の販売を行いました。退職金を受け取られたお客さまに対する「退職金プレミアム定期預金」や、個人のお客さまに対する「春得プレミアム定期預金」や「トリプルプレミアム定期預金」も販売を行いました。(期間限定にて終了しました)

○確定拠出年金の取扱

退職金制度について、中小企業の皆様の声を重視し、日本興亜損害保険株式会社との業務提携により、総合型の確定拠出年金「ふくぎん401kゆめみプラン」の取扱いを開始しました。