



お客様の満足度向上に向けた取り組みについて
(平成17年度)

平成18年6月
株式会社 富山銀行

お客様の満足度向上に向けた取組み

当行は、地域の利用者の満足度向上に向け、お客様の「声」を生かした業務運営を行っています。その概念図については以下のとおりです。



お客様の「声」の収集について

- ① 全営業店および本部に寄せられる貴重なご意見・ご要望・ご不満などのお客さまの声について、専門部署である「お客さま相談室」で集中管理・分析を行い、それらの声適切に対応できる体制としています。
- ② お客さま満足度アンケートを実施し、幅広くお客さまの声を収集し、お寄せいただいたデータについて集計・分析を行い、お客さまの満足度を高める対応等について検討しています。アンケート実施内容は以下のとおりです。
 - ・実施時期 : 平成18年1月
 - ・調査対象 : 個人取引先
 - ・調査方法 : 渉外担当者の往訪時および営業店窓口、ATMコーナーでの配付・回収 (回答者の自記式留置法)

17年度に経営改善を行った項目

17年度中にお客さまの「声」を生かして経営改善を行った項目については以下のとおりです。

1. お客さまからのご意見・ご要望・ご不満の声を生かし業務改善を行ったもの

○ 金融犯罪防止等に向けた対策の強化・徹底に関する項目

- ATM への覗き見防止策として「プライバシーフィルター」や「後方確認ミラー」を装着しました。
- 第三者に類推されやすい暗証番号について登録できないようにしました。(17年7月)
- カード取引における一日あたりの支払い回数について個別に設定できるようにしました。(17年9月)
- ATM におけるカードによる1日あたりのご利用限度額を100万円に引き下げました。(17年11月)
- 緊急時のお客さま連絡窓口として「24時間受付窓口(富山銀行カード緊急連絡センター)」を設置しました。(17年12月)
- ATM で暗証番号が変更できるようにします。(18年7月予定)

○ お客さまへの説明態勢及び相談苦情処理機能の充実にに関する項目

- お客さまの「声」の受付窓口である「お客さま相談窓口」の周知 PR をホームページやパンフレット等を通じて徹底しました。
- 融資に関する専用相談窓口として「融資ホットライン」を設置しました。(17年10月)

○ お客さま保護態勢の整備に関する項目

- 当行ホームページについて、金融犯罪防止等への注意喚起を充実させるとともに、商品概要説明の掲載など、お客さまの利便性が高まるよう全面的にリニューアルします。(18年6月予定)

17年度に経営改善を行った項目

2. お客さまニーズを掘り起こし、金融商品やサービスを開発する等の改善を行なったもの

○ 新しい金融商品の発売に関する項目

- 分配型投資信託商品である「DIAM 高格付インカムオープン(愛称:ハッピークローバー)」を発売しました。(17年11月)
- 個人年金保険商品として新たに一時払終身保険(6商品)の取り扱いを開始しました。

○ 新しい金融サービスの取り扱いに関する項目

- 法人向けインターネットバンキング(ビジネスダイレクト)の取り扱いを開始しました。(18年1月)

以上