



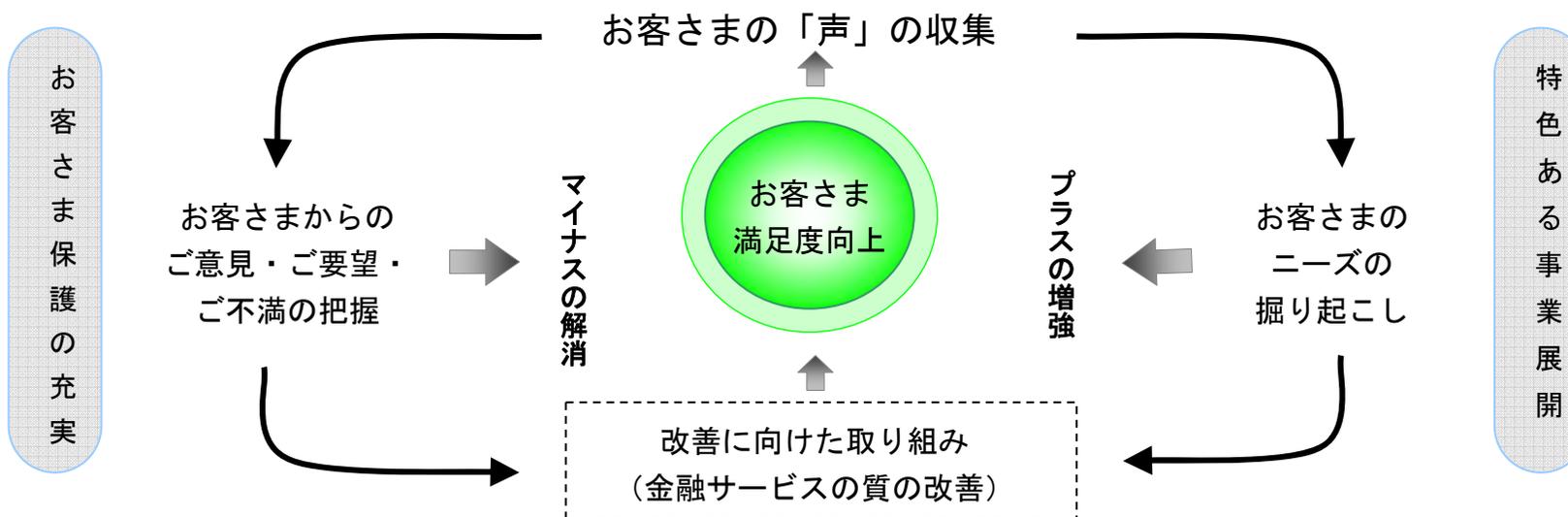
お客様の満足度向上に向けた取り組みについて (平成18年度)

平成19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「お客さま相談グループ」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 18年1月に実施した「お客さま満足度アンケート」により、お寄せいただいたお客さまの声や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取り組んでいます。

18年度に経営改善を行った項目

18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

- 個人情報の漏えい防止への対応として、DM宛名面の「お客さま番号」部分を印字されないようにしました。(18年5月)
- ATMで暗証番号が変更できるようにしました。(18年9月)
- 「ATMコーナー不審物等調査・点検票」を制定して、店舗内外ATMコーナーの調査・点検を厳格化しました。(18年12月)

○ お客さまへの説明態勢及び相談苦情処理機能の充実に関する項目

- 本店営業部と富山支店に「融資に係る苦情・要望等相談窓口」を開設して、他支店の件も含めて専門に相談を受け付けるようにしました。(18年10月)
- 貸出金利引上げ時の説明態勢の機能強化を図り、お客さまの十分な理解を得ることを目的として、「金利変更に関する確認書」を制定しました。(19年1月)
- お客さまからの相談・苦情等に対し、迅速かつ誠意をもって解決にあたり、当行のサービス向上や業務改善に生かすことを目的として、「顧客サポート・マニュアル」を制定し全役職員に周知徹底します。(19年4月実施済)

○ お客さま保護態勢の整備に関する項目

- 投資信託勧誘の適正化を推進するために、「投資信託 販売勧誘基準」を制定しました。(18年6月)
- 当行ホームページにおいて、金融犯罪防止等への注意喚起を充実させると共に、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した。(18年6月)
- 固定金利選択型住宅ローンの新規実行時の適用金利について、仮申込(本申込)承認時から融資実行時までの最低金利が適用できるよう改定しました。(18年7月)

18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

- 富山県の制度融資「がんばる子育て家庭支援融資」の取扱いを開始しました。(18年4月)
- 投資信託の取扱追加商品として「財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型」を発売しました。(18年5月)
- 退職期を迎える団塊の世代のお客さま向けに、金利上乘せ定期預金「とやまセカンドステージ」を発売しました。(18年7月)
- 富山県内の法人会の会員のお客さま向けに、「法人会メンバーズ融資」の取扱いを開始しました。(18年10月)
- 「3大疾病保障特約付住宅ローン」の取扱いを開始しました。(18年11月)
- 預金残高の一定割合を富山県の環境保全活動に寄付する「環境定期預金(ウェルカムエコ定期)」を取扱いしました。
(18年11月～19年1月)
- GE Money との住宅ローン顧客紹介業務の取扱いを開始しました。(19年2月)

○ 新しい金融サービスの取り扱いに関する項目

- 日本郵政公社との ATM 相互利用サービスにおいて、従来の「出金」「残高照会」に加え「入金」の取扱いを開始しました。また同時に、郵便貯金 ATM を利用したカード出金に係る手数料を引き下げ、当行 ATM を利用した場合と同じ手数料としました。
(18年10月)
- 融資審査に必要な書類として「電子納税証明書」の受け入れを開始します。(19年5月実施済)

以上