

お客さまの声に対する取組みについて(平成27年度)

わたくしども熊本銀行では、日頃お客さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望などをもとに各種経営改善に取り組んでおります。

つきましては、平成27年度に実施しました経営改善項目について、取りまとめましたのでお知らせいたします。

これからも弊行をはじめふくおかフィナンシャルグループ全体で、お客さまの声を大切に、できることから一つずつお応えしていくことで、より多くのお客さまにご満足いただける銀行づくりに努めてまいります。

お客様の声に対する取組み実績(平成27年度)

* 熊本銀行において平成27年度(平成27年4月～平成28年3月)にお客様の声を反映して改善した取組みについてお知らせいたします。

店舗について

- 多良木支店(28年1月)をリニューアル(移転)いたしました。旧店舗は駐車スペースが少なかったことから、十分な駐車スペースを確保し、店内についても快適なロビー空間を提供することで、お客様の心地よさや利便性の向上に配慮しております。
また、前面道路歩道から店内入口とATMまでの誘導を行う点字ブロックや車椅子対応の各種設備(自動貸金庫・記帳台・UDトイレなど)を設置するなど、障がいをお持ちのお客様への対応も行っております。

ATMについて

- ふくおかフィナンシャルグループ(FFG)における取組みとして、グループ3行のATMに、お客様の利便性向上を目的とした新機能(取引ショートカット登録機能「マイボタン機能」)を導入しました。(27年10月)
- お客様の声におけるATM増設要望を踏まえ、混雑緩和や利便性向上を目的として、店内ATMを4ヶ店、4台増設いたしました。
- 店舗外ATMコーナーを新たに4ヶ所(熊本県内)設置いたしました。

(参考:平成28年度の取組み)

- ふくおかフィナンシャルグループ(FFG)における取組みとして、グループ3行のATMに、国内外のお客様の利便性向上を目的としたATM多言語(英語・韓国語・中国語)対応を実施しました。(28年4月)
- 店舗外ATMコーナーを新たに1ヶ所(熊本県内)設置いたしました。(28年5月)

待ち時間対策について

- 支店ごとに待ち時間目標を設定し、継続的に待ち時間短縮に取り組んでいます。
- 待ち時間が長い支店に対しては本部と共同で原因の分析等を行い、対策を実施しております。

偽造・盗難(キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護)について

- 個人インターネットバンキングのセキュリティ強化策として、「リスクベース認証」を導入しました。(27年9月)
- 個人インターネットバンキングにログイン画面等の画面改ざんを検知するシステムを導入しました。(27年9月)
- 個人インターネットバンキングにお客さま自身で利用停止設定ができる緊急利用停止機能を導入しました。(27年9月)

WEB・サービスについて

(個人インターネットバンキング)

- 個人インターネットバンキングをリニューアルしました。(27年9月)
- リニューアルにともない、全サービスがスマートフォン対応になりました。(27年9月)
- 個人向け国債が利用できるようになりました。(28年1月)

(法人インターネットバンキング)

- 法人インターネットバンキングの入出金明細画面で振込先を表示する機能を追加しました。(27年2月)
- 法人インターネットバンキングの明細オプションで「入出金明細」にくわえ「振込明細」の出力に対応しました。(27年6月)

スキル向上について

- 全営業店の行員・スタッフを対象に「事務管理クイックテスト」を実施し、事務のレベルアップに努めております。(毎月)
- 窓口受付事務の標準化及び質の高い窓口サービスの提供を図るため、新人テラースタッフに対しては集合研修にて各種マニュアルの活用を促すとともに、本部行員による個別指導を実施しております。
- 新規採用スタッフの事務知識レベル向上のため、採用時の基礎研修会の充実を図っております。
- 店頭営業事務のスキル向上のため本部行員が営業店を臨店し、事務の指導を行っております。また、「事務指導ニュース」にて、誤った取扱いをしないよう営業店への周知を行っております。
- 融資スキル向上のため、各レベル別の研修ならびに業種別研修、各種セミナーを実施しております。(毎月)
- 資産運用提案スキル向上のため、各レベル別(新任担当者～支店長)の研修を実施いたしました。また、経済環境認識を目的としたセミナーや投資信託運用報告会等を積極的に実施しております。

融資商品(個人・法人)について

- 社会問題化している「空き家」問題に対し、地方創生の取組の一環として、「空き家解体ローン」の取り扱いを開始しました(27年6月)
- ご自宅を担保とすることで、同行の取り扱う他の無担保カードローンよりも低金利でお借入いただける「ホームエクイティローン(カードローンタイプ)」の取り扱いを開始しました。(27年7月)
- 返済方法について、返済用預金口座の開設が不要な「直接入金型」をお選びいただける「熊本銀行カードローン」の取り扱いを開始しました(28年1月)
- フリーローン(ナイスカバー)について、よりお客さまのニーズにお応えするため、お申込み時年齢、融資金額、融資期間拡大など商品改定を行いました(28年2月)
- 住宅ローンの団体信用生命保険において「疾病保障付住宅ローン」の保障内容を拡充しました。「がん」に対する保障をより手厚くしましたほか、配偶者を対象とした保障や自然災害時の家族のための保障(全国初)も新たに加え、より充実した保障内容となりました。(28年2月)

預金・資産運用関連商品について

- 本年も九州(福岡)に本拠地をおく福岡ソフトバンクホークスを応援し、先着や抽選でホークスグッズをプレゼントする定期預金、「ホークス応援定期2015」を取扱いました。(27年3月)
- 特別金利の定期預金の取扱いや、定期預金等の対象商品を一定金額以上お預け入れ・ご購入のお客さまに、先着でプレゼントさせていただく「夏のキャンペーン」および「冬のキャンペーン」を実施しました。(27年6月、27年12月)
- お客さまの資産運用・資産形成のお役に立てるべく、投資信託などの資産運用商品や保険商品の拡充に取り組んでいます。
- 証券優遇税制「NISA(少額投資非課税制度)」および新たに取扱い開始された「ジュニアNISA(未成年者少額投資非課税制度)」をお客さまに幅広くご利用いただくキャンペーンとして、NISA(ジュニアNISA含む)口座開設お申込みのお客さまを対象に現金やQUOカードプレゼント(27年4月、同年10月、28年1月)を実施しました。
- 28年1月から「相続キャンペーン」を実施し、相続関連サービスの拡充に取り組んでいます。

苦情・相談対応について

- 苦情の未然防止やお客さま満足度を高めるため、全店一体となってお客さまにおもてなしの心で接する活動を推進しております。
- お客さまからのご相談・お問い合わせの窓口としてフリーダイヤルを設置し、ご意見・ご要望にお応えする体制を整えております。

障がいのあるお客さま等への対応について

- 平成28年4月1日施行の「障害者差別解消法」を踏まえ、行員一同が同法の概要を理解するとともに「みんなに優しい銀行」の実現に向けて、ハード・ソフト・ヒューマン面において各種取組を実施しています。定期的に各種サービス、サポートツールを確認することで、事務取扱やツールの設置場所、利用方法を再確認し、よりスムーズな対応が出来るよう努めています。
- 『障がいのあるお客さま』や『ご高齢のお客さま』に配慮した、誰もがもっと利用しやすい銀行を目指して、対応力の向上やサービス体制の充実など、様々な取組を実践しております。

■ ハード面(店舗・設備など)

バリアフリー改装工事、老眼鏡・AEDの設置、車椅子の設置、コミュニケーションボードの設置、多機能トイレの設置(一部店舗)

- 視覚障がいのある方には、ハンドセット方式ATMの設置、お客様責任者の点字名刺配付。
- 聴覚障がいのある方には、耳マーク案内板(筆談のご案内)の設置、助聴器の設置。
- 全店にほじょ犬ステッカーを貼付し、受入施設であることを明示。
- 全ATMの画面は、カラーユニバーサルデザインを採用。また、視覚障がい者がある方の利便性向上のため、ハンドセット(ATM画面左に設置しているボタン付き受話器)による暗証番号変更機能を導入済。

■ ソフト面(業務運営など)

バリアフリーサポートツールブック

- 視覚障がいのある方には、行員による取引申込書などの代筆、行員による取引申込書・約款などの代読、ATM取引が困難な場合の手数料引下げ、各種通知書類の点字サービス。
- 障がいのあるお客さま等がご来店になった際に、適切なサポートを行えるよう、定期的に各種ユニバーサルツールの配置場所や利用方法を再確認しています。

■ ヒューマン面(店舗対応)

お客様責任者の全店配置、サービス介助士2級資格取得者の全店配置、認知症サポーター、普通救命講習受講者の配置、27年度はユニバーサルマナー検定の受講推奨を行い、91名が3級取得しました。

地域・社会貢献について(詳細はふくおかフィナンシャルグループHP上のCSRへの取り組みをご参照下さい)

- ふくおかフィナンシャルグループ(以下FFG)は、福岡銀行本店ビルにおいて、食品製造関連商談会および物産振興イベント「食の祭典2015 in 福岡」を開催しました。当日は、FFG各行の取引先食品製造メーカー157社と、九州内および地域再生・活性化ネットワークを活用して全国から招聘したバイヤー48社との個別商談を667件実施しました。あわせて、FFGが地方創生等で連携協定を締結している糸島市・嘉麻市・古賀市・筑後市・宗像市・行橋市による物産展やPRイベントを催し、約2,200名が来場されました。(27年11月)

- 熊本銀行では「環境共生活動」「生涯学習支援」「ユニバーサルアクション」の3つの活動を軸に地域貢献活動に取り組んでおります。

【環境共生活動】

- 「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」へ署名し、環境問題等の解決に向けた社会的責任を果たすための取り組みを実践しております。現在この趣旨を踏まえ、環境保全に資する商品・サービスを提供していくと共に、自らの環境負荷の抑制や軽減に努める様々な活動を展開しております。今後も、エコオフィス化の推進とともに、「クールビズ」「ウォームビズ」やリサイクル活動を継続してまいります。

【生涯学習支援】

- 高校生の職場体験プログラム「ジョブシャドウ 2015」を開催いたしました。(事前授業 27年5月、実施 27年7月)
- 熊本県おかあさんコーラス連盟主催の第30回女声合唱フェスティバルに協賛いたしました。(27年11月)
- 熊本学園大学において寄付講座を開講いたしました。(27年12月)
- 「ニューイヤーコンサート2016」を開催いたしました。(27年1月)
- 「第11回熊本市テニス教室」、「熊本銀行テニス教室in水俣市」を開催いたしました。(28年2月)
- 「第24回熊本銀行杯ママさんバレーボール大会」を開催いたしました。(28年2月)
- 児童向け図書を寄贈いたしました。(28年2月)

【ユニバーサルアクション】

- 火の国祭りに協賛し、「おてもやん総おどり」に110名で参加いたしました。(27年8月)
- 「第3回熊本リレーマラソン」に特別協賛いたしました。(27年11月)
- 「みんなにやさしい」の観点から選定した環境・福祉・コミュニケーションに役立つ資格・スキルを一人ひとつ以上取得する「ひとり1スキル」にも取り組み、認知症サポーター、手話検定、エコ検定、熊本観光文化検定、ユニバーサルマナー検定などといったスキルを活かしたお客様へのサポートを目指しております。
- ご高齢の方や体の不自由な方々の社会参加を目指して、医療機関および介護施設、学校などに車椅子を寄贈しています。27年度は10台、平成12年のスタート以来の寄贈台数は、累計172台となりました。

地域密着型金融について

- 当社グループは、地域金融機関として、地域経済の活性化・発展に貢献することを最大の使命であると考えています。
- これを実現するため、とりわけ中小企業のお客さまに対しましては、グループ全社を挙げて、資金等の円滑な供給はもちろんのこと、お客さまの事業の内容や成長可能性の適切な評価に基づく最適なソリューションの提供(事業性評価)に積極的に取り組んでいます。
 - 創業・新事業支援および海外ビジネスサポート、経営改善支援・事業再生支援、事業承継支援
 - 企業ニーズに合致した資金供給・融資手法の提供、ABL(債権・動産担保融資)の取組み
 - 広域営業ネットワーク網を活用したビジネス情報等の提供

平成27年度に実施しました「お客さま満足度調査」についてお知らせいたします。

調査時期	平成27年3月	平成28年3月
対象者	店頭にご来店いただいたお客さま	
対象者の数(回答数)	9,754先	10,760先
調査方法	店頭での個別アンケート配布	
質問項目	①行員の応対、②行員の身だしなみ、③行員の態度、④行員の手続き、⑤お客さまへの配慮、⑥総合満足度、⑦再来店の意向 「大変良い(5)・よい(4)・ふつう(3)・やや悪い(2)・悪い(1)」の5段階で評価	
質問⑥ 総合満足度平均推移	4.50	4.50