

お客様の声に対する取組みについて(平成28年度)

わたくしども熊本銀行では、日頃お客様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、より一層のサービス向上に努めております。

つきましては、平成28年度に実施しました各種取組みについて、取りまとめましたのでお知らせいたします。

これからもお客様の声を大切にし、できることから一つずつお応えしていくことで、グループ経営理念である「あなたのいちばんに。」を実践し、より多くのお客様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28年度)

*熊本銀行において平成28年度(平成28年4月～平成29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

- 熊本地震の影響により被災した店舗について、早期対応による営業再開や復旧工事による店舗機能の改善に努めました。震災直後、建物の損壊等により臨時休業した店舗のうち、益城支店、日赤通支店は店舗の改修工事により営業を再開。中央支店、託麻支店は仮店舗に移転し営業を再開しております。(28年4月)
- 震災影響に伴う店舗の補修・リニューアル等については現在も対応中であり、引続きお客様の利便性維持・向上に努めてまいります。

ATMについて

- 熊本地震の影響により仮店舗に移転した中央支店、託麻支店のお客様の声を反映し、旧店舗駐車場内に各々1台ずつ店舗外ATMを設置いたしました。その他の新規設置1ヶ所を含め、店舗外ATMコーナーを合計3ヶ所設置いたしました。
- 日本に居住する外国人のお客様向けに、ふくおかフィナンシャルグループ3行の全ATMで、多言語対応(英語、韓国語、中国語)を開始いたしました。(28年4月)
- 鹿児島県内の3ヶ店(鹿児島・川内・出水)の店内ATMの稼働時間について、平日のみ9:00～18:00から全日8:00～21:00に拡大いたしました。(平成28年12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

- 国内のインターネット犯罪等の発生状況にあわせて、「IBを安全にご利用いただくための10箇条」を更新しました。(28年7月)
- お客さま向けに無償で提供しているスマートフォン用セキュリティ対策アプリ「熊本銀行Secure Starter」(iOS版)のバージョンアップを行いました。(28年11月)
- インターネットバンキングセキュリティ対策の強化を行いました。(通年)

WEB・サービスについて

【ホームページ等】

- スマートフォン向けホームページからの目的別ローンのお申込や、操作性の改善を実施しました。(通年)

【個人向けインターネットバンキング】

- 「ジュニアNISA」の取引を可能としました。(28年4月)
- ローン繰上返済シミュレーションのリニューアルを実施しました。(28年11月)
- 投資信託購入時の操作性の改善を実施しました。(28年11月)
- 入出金明細照会において「振込先名」の表示を開始しました。(29年3月)

【法人向けインターネットバンキング】

- 外為Webのリニューアルを行いました。(28年8月)

【ほかサービス】

- ヤフー株式会社、LINE Pay株式会社と連携し、各社が提供する電子マネーなどにおける「当行預金口座からのチャージ」が可能となりました。(28年8～10月)

スキル向上について

- 全営業店の行員・スタッフを対象とした、「事務管理クイックテスト」や、管理者を対象とした「店頭管理業務クイックテスト」を実施し、事務知識のレベルアップに努めています。
- 窓口受付事務の標準化および質の高い窓口サービスの提供を図るため、新人テラス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、本部担当者による個別指導を実施しています。(毎月)
- 新規採用スタッフの事務知識レベルアップのため、採用時の研修会の充実を図るとともに、本部担当者による個別指導を実施しています。
- 店頭業務(預金・為替)スキル向上のため、各レベル別(行員・スタッフ～管理者)の研修・テストを実施しています。
- 窓口事務の堅確性の向上と、より質の高い窓口サービスの提供ができるよう、特に新人窓口担当者に対しての端末研修の充実を図っています。
- 融資スキル向上のため、検定資格の取得促進および各レベル別(新任担当者～支店長)の研修、業種別研修、各種セミナーを実施しています。
- 資産運用提案スキル向上のため、検定資格の取得促進および各レベル別(新任担当者～支店長)の研修を実施しています。また、経済環境認識を目的としたセミナーや保険知識の理解を深めるセミナーを積極的に実施しています。
- 総合営業スキル向上のため、検定資格の取得促進および各種研修、セミナーを実施しています。

融資商品(個人・法人)について

- 熊本地震により被災された皆さまの災害復旧に関する資金ニーズにお応えするため、ローン5商品を追加しました。(28年5月)
- 熊本地震により被災された事業者(法人・個人事業主)の皆さまの災害復旧に関する資金ニーズにお応えするため、信用保証協会を活用した「FFG震災支援復興資金」の取扱を開始しました。(28年5月)
- 教育ローン(学資ローンDX)について、よりお客様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7月)
- 熊本地震からの創造的復旧に向けた支援の一環として、「熊本県中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業(以下、グループ補助金)」の交付決定を受けられた事業者(法人・個人事業主)の皆さまに対する「グループ補助金つなぎ融資制度」の取扱を開始しました。(28年9月)
- フリーローン(ナイスカバー)について、Web(HP)上でのお借入申込後、お電話でのご契約内容等の確認により、完全ペーパーレスでご契約が完了する「Web完結申込」の取扱いを開始しました。(28年10月)
- 万が一の時のローンご返済についての心配を解消するため、無担保ローンの5商品(ニューオートローンDX・学資ローンDX・ナイスカバー・住みえるローン・多目的ローン)において、「がん保障特約付団体信用生命保険」付保の取扱いを開始しました。(28年11月)
- ご契約者さまのご自宅を担保に、豊かな老後を送るための資金をお借入いただき、ご契約者さまがお亡くなりになった時に、ご自宅を売却することで、お借入を返済していただく新しいかたちの商品、リバースモーゲージ「もっとライフ」の取扱いを開始しました。(29年2月)
- 無担保ローン4商品(ニューオートローンDX・学資ローンDX・ナイスカバー・住みえるローン)において、Web(HP)上でお申込いただいたお客さま専用の「Web申込優遇金利」の取扱いを開始しました。(29年3月より順次)

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2017」を取扱いました。(29年3月～5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「がんばろう！熊本 復興応援キャンペーン」および「冬のキャンペーン」を実施しました。(28年6月、同年12月)
- 保険取扱いの認知度向上を目的に、保険相談キャンペーンを行いました。(28年7月、29年2月)
- 「NISA(少額投資非課税制度)」および28年4月から取扱いが開始された「ジュニアNISA(未成年者少額投資非課税制度)」を幅広くご利用いただくキャンペーンとして、口座開設やNISAで投資信託をご購入いただいたお客さまを対象に、現金やQUOカードプレゼントを実施しました。また、積立投資信託の新規または増額契約をいただいたお客さまへ現金プレゼントを実施しました。(28年1月、同年7月、同年10月、29年1月)
- 三菱UFJ信託銀行との提携商品である暦年贈与信託・ずっと安心信託の代理店販売の開始、および生前贈与に特化した生命保険商品2商品の取り扱いを開始しました(28年5月、同年7月、同年9月)。
- グランドマイバンク会員向け特典「謳歌クーポン」の取扱いを開始し、先着でお米等のプレゼントや、投資信託とお得な定期預金を組み合わせた会員専用商品のご提供を行いました。(平成28年5月、同年11月)
- 当行で年金をお受取中のお客さまへ先着でプレゼントをさせていただく「年金感謝デー」を開催しました。(28年6月、同年12月、29年4月)
また新たに当行で年金をお受取いただいたお客さまへQUOカードをプレゼントする「年金キャンペーン・年金特典」を実施しました。(28年4月、同年10月)

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、役職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、様々な取組み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、平成27年度より「ユニバーサルマナー検定3級」の資格取得講座を開始しました。本資格の取得を通してさまざまなお客さまへのサービス品質向上に繋げると共に、役職員各人におけるホスピタリティマインドの更なる向上に努めています。

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、九州の13自治体(※)との共催・後援により、食品製造関連商談会「食の祭典2017 in 福岡」を開催しました。当日は、FFG各行の取引先をはじめとした地元食品メーカー142社と、全国から招聘したバイヤー43社との個別商談を660件実施しました。特に今回の商談会では、熊本地震の被災地復興支援につなげるべく、熊本県内からの参加企業の枠を例年以上に広げ、当日は熊本県内から46社の食品メーカーにご参加いただきました。(29年1月)
- (※)糸島市、嘉麻市、古賀市、筑後市、熊本県、宇城市、熊本市、合志市、水俣市、雲仙市、佐世保市、島原市、長崎市

【熊本地震からの復旧・復興支援】

- FFGグループの持つネットワークを利用した熊本県産品の購入斡旋を実施しました。(28年7月および12月)
- 福岡市内で開催された「くまもと観光物産展」に特別協賛いたしました。(28年6月および9月)
- 熊本県内建設業者への県外建設業者紹介、被災者への建設業者紹介を実施しました。

【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います。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】

- 地域の皆様に文化や芸術、スポーツなどをもっと身近にお楽しみいただけるよう、FFGでは様々なイベントを開催したり、協賛・支援などを行っています。また、子供達への教育支援活動として、FFGグループの営業拠点がある地域の小・中学生を対象に、「銀行の職場体験プログラム」を展開している他、「家族参観日」、高校生の職場体験プログラム「ジョブシャドウ」、「スチューデントカンパニープログラム(SOP)」、大学生向け「投資啓蒙セミナー」、「FFGインターンシップ」など、「キャリア教育」普及や「職業観」を育む場をサポートする活動にも継続的に取り組んでいます。

【ユニバーサルアクション】

- 22年11月から「ユニバーサルアクション・プログラム」をグループ3行で共同展開し、「みんなに優しい」の視点で考えた「ボランティアや地域・社会貢献活動」等を各営業拠点毎に独自の取組みとして考えて実践しています。
- 全役職員が自己研鑽で「みんなに優しい」ユニバーサルスキル(認知症サポーター、手話検定、エコ検定、九州観光マスター検定など)を学び、様々なお客さまへのおもてなしや、サービスの提供に努めています。
- FFGでは「みんなに優しい銀行」の実現を目指し、平成27年度よりFFG各行および関連会社(ふくおか証券等)において、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が運営する「ユニバーサルマナー検定3級」を本格導入し、同検定資格取得講座を従業員向けに実施しております。

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28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29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)	1,265先
調査方法	店頭での個別アンケート配布
質問項目	①総合満足度、②行員、③行員の言葉遣い、④行員の手続き、⑤再来店の意向 「非常に良い(5)・よい(4)・ふつう(3)・やや悪い(2)・悪い(1)」の5段階で評価 ①の項目のみ「非常に良い」(7)から「悪い」(1)の7段階評価
質問① 総合満足度平均推移	5.89点