

お客さまの声に対する取り組み事案(平成20年度)

＊熊本ファミリー銀行において平成20年度（平成20年4月～平成21年3月）にお客さまの声を反映して改善した取り組み事例について紹介致します。

店舗について

- 水前寺支店、浄行寺支店の新築に際し、バリアフリー対応（お客さま用多目的トイレ・点字ブロック・障がい者用駐車スペースの設置）を実施しました。（21年2月・3月）
- 障がい者用駐車スペースを利用しやすいように整備しました。（山鹿支店）（21年3月）

ATMについて

- ATM稼働時間を延長しました。（水前寺支店、浄行寺支店 平日・土日祝共に8：00-21：00）（21年2月）
- 硬貨での入出金を可能にしました。（21年1月）
- ATMを利用した定期預金の新規・解約を可能にしました。（21年1月）

スキル向上について

- 新入行員を対象に人間教育（倫理観・コンプライアンス等）を中心に研修を実施しました。（20年4月～6月）
- お客様とのリレーション強化を目的として、「提案能力」「専門スキル」の向上研修を実施しています。

待ち時間対策について

- EQシステムの運用を開始しました。「お待たせしない窓口づくり」実現のために活用しています。（20年4月）
※EQシステムとは番号札を引いていただいて、その番号順に受付をするシステムの事です。

業務改善について

- 複数店舗でのお取引について、諸届（相続・住所変更など）の手続きを簡素化しました。（21年1月）
- ワークアウト手法を用いたミーティングによる業務改善を実施しています。

相談体制について

- 平日お忙しい方でもご相談いただけるよう住宅ローン休日相談会を開催しました。（20年4月、6月、8月、10月、21年2月）
- 事業資金に関する「特別相談窓口」を開設し、お客さまの相談に対応しています。（20年12月）
- 保険商品・投資信託のお取引をいただいているお客さまからのご相談窓口として、専用フリーダイヤルを開設しました。（20年9月）

苦情・相談対応について

- 苦情・相談へ迅速・的確に対応するために「お客さま責任者」を全店に配置しました。（20年4月）

預金関連商品について

- 誕生日を満期とし、誕生月に抽選で「フラワーギフト」をプレゼントする「バースデー定期」の取扱いを開始しました。（21年1月）
- セカンドライフを応援するために退職金の運用商品として「退職金専用定期」（20年5月）「退職金ミックスパック」（20年10月）の取扱いを開始しました。
- 積立通帳の裏面にメッセージを記載できる「ためる〜んkids」の取扱いを開始しました。（21年1月）
- お取引内容をポイント化し、様々な特典が得られるポイント制「ファミーズクラブ」を、よりサービスが拡充した「マイバンク」に移行しました。（21年3月）
- 普通預金口座（総合口座・貯蓄総合口座を含む）の全店解約を可能にしました。（21年1月）
- 全ての店舗で外貨預金の取扱いを開始しました。（21年1月）

融資商品(個人)について

- 所定の条件を満たしたお客さまに対し、保証料相当分の金利を低く設定したプレミアム住宅ローンの取扱いを開始しました。(20年7月)

WEB・サービスについて

- 個人インターネットバンキングでの投資信託のお取引、住宅ローンの条件変更、新規口座（ためるーん）作成のサービスを追加しました。(21年1月)
- 個人インターネットバンキングでの円定期預金お申込みでの金利上乘せキャンペーンを実施しました。(21年1月13日～3月31日)
- 個人インターネットバンキングでの投資信託お申込手数料の優遇キャンペーンを実施しました。(21年1月20日～3月31日)
- 個人および法人インターネットバンキングでの振込先口座の事前確認を可能にしました。(21年1月)
- 個人インターネットバンキングでの定期預金の新規・解約を可能にしました。(21年1月)
- 法人インターネットバンキングでの外為取引を可能にしました。(21年1月)

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

- キャッシュカードとクレジットカードが一体になった「アレコレカード」により安全性が高い生体認証型IC機能を搭載しました。(21年1月)
- キャッシュカードについて、安全性の高い生体認証・ICカードの選択を可能にしました。(21年1月)

地域・社会貢献について

- 当行のお客さまへの感謝の意味を込めて「招福寄席」を開催し、無料招待しました。（20年11月）
- お取引先の販路拡大のために、「長崎ビジネス交流会」（20年4月）、「医業経営ビジネス交流会2009」（21年1月）を開催しました。
- お取引先の中国企業とのビジネスマッチングとして、全国の地銀と共同で「全国地銀合同商談会in上海」「第2回日本食品展示in上海」を開催しました。（20年7月）
- お取引先のニーズにお応えするために様々なセミナーを開催しました。「MOT（技術経営）セミナー（20年7月・11月）」「マーケティングセミナー（20年9月）」「事業承継セミナー（20年10月・12月）」「実践的販促物セミナー（21年2月）」「中国・広州セミナー（21年2月）」「実践的営業力強化セミナー（21年3月）」
- 児童養護施設の子供たちをデイキャンプに招待する資金を集めるための、「YMCAチャリティボウリング大会」に参加しました。（20年6月）
- YMCAフィランソロピー協会に幹事企業として参加しました。（20年6月）
- 女性合唱の振興のため「女声合唱フェスティバル」に協賛しました。（20年11月）
- 女性スポーツの振興のため、熊本市バレーボール協会が運営する「ママさんバレーボール大会」に協賛しました。（20年9月）
- ニューイヤーコンサートを実施しました。（21年2月）
- 全店で地域の環境保全活動に参加しており、21年3月には熊本市動植物園で熊本市内店舗一斉の清掃活動を実施しました。
- 大学生の就業意識、職業観育成のためインターンシップを実施しました。（20年8月）
- 司法修習生の幅広い社会体験として実務研修を実施しました。（20年8月・9月）
- AED（自動体外式除細動器）を全店に設置しました。（21年3月）

平成20年度中に熊本ファミリー銀行と取引のある個人・法人のお客さまに対し満足度調査を実施しました。

調査時期	平成20年5月	
対象者	当行とお取引いただいているお客さまから無作為に選ばせていただいたお客さま	
対象者の数	個人のお客さま3,424先	法人のお客さま2,379先
調査方法	郵送による調査	
回答結果	個人652先(回答率19.0%)	法人578先(回答率24.3%)