

お客様 各位

## お客様満足度の向上に向けた取り組みについて

空知信用金庫

平成 27 年度におけるお客様満足度の向上に向けた取り組みの事例について、次のとおりお知らせいたします。

これからもお客様満足度の向上のため、お客様の声に耳を傾け、業務改善に結びつけるよう努めてまいります。

### ○ お客様の声を業務改善に結びつける態勢について

お客様満足度の向上のために、当金庫会員向けアンケート、広報誌「まちかど短信」を利用した一般のお客様向けアンケートまた、お客様から寄せられた苦情・ご要望のほか、新聞報道等による金融機関の問題事例を真摯に受け止め、業務改善に結びつける態勢としています。

### ○ 平成 27 年度の取り組み事例について

#### 1. 店舗施設・設備等の改善に向けた取り組み

- (1) 視覚障がいをお持ちのお客様のために、A T Mにハンドセットを設置しました。
- (2) 車いすでA T Mを利用されるお客様のために、車いすをA T Mに引き寄せやすいように、ハンドグリップを備えたA T Mに切り替えました。

#### 2. サービス改善への取り組み

- (1) カードローン「フレンディ 300」の電話による申込みを開始しました。
- (2) 店舗内のA T Mに総合口座通帳・普通預金通帳の繰越および、現金 10 万円までのお振込の機能を追加しました。
- (3) セブン銀行A T Mでの当金庫のカードの利用時間を拡大し、土・日・祝日にもカードによる入金にご利用いただけるようになりました。

#### 3. その他の取り組み

「障がい者差別解消法」の施行にともない、次の取り組みを実施しました。

- (1) 会話によるコミュニケーションが困難なお客様のために、全店にコミュニケーションボードを備え付けました。
- (2) 聴覚等の障がいによって筆談を希望されるお客様のために、全店にホワイトボードを備え付けました。

以上