

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 29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 29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) お客様の利便性向上を図るため、一部店舗を除く ATM 複数台設置店（12店舗）で ATM による硬貨入金の取扱いを開始しました。

2. サービス改善への取り組み

(1) ATM 取引で手数料が発生する際には確認のため表示すべきとのご要望に対し、即時対応不可の一部機種を除いて、手数料確認のメッセージを表示するように変更しました。

(2) お客様の利便性向上を図るため、キャッシュカード発行・再発行の受付を取引店以外の僚店でも可能としました。

(3) 視覚障がい者向けのバリアフリーのため、キャッシュカード等に「ソラチ」を示す点字をエンボス加工しました。

(4) 個人向けインターネットバンキングに対する利用時間拡大のご要望に対し、下記の通り利用時間を拡大しました。

<変更前>

平日：8:00～21:00 土日祝日：9:00～19:00

<変更後>

平日：7:00～22:00 土日祝日：8:00～21:00

以上