

2020年8月31日

お客さま 各位

大阪厚生信用金庫

お客さまのご意見・ご要望に対する2019年度の取組みについて

いつもご利用いただきましてありがとうございます。

大阪厚生信用金庫では、当金庫をご利用いただく皆様の満足度向上や、良質な金融サービス提供のため、アンケート調査や各営業店を通じて寄せられるお客さまのご意見やご要望等を、金庫経営に反映させるよう努めております。頂戴いたしましたご意見・ご要望等は、本部各部及び各営業店において検討され、商品やサービス及び各種業務の改善に活かしております。今後も「お客さまの声」に真摯にお応えしていくことにより、お客さまとより良い信頼関係を構築してまいりたいと考えております。

記

1. お客さまの声を金庫経営に反映させる仕組み

- ・ 「利用者満足度調査」を実施し、お客さまのご意見・ご要望をお聞かせいただきました。調査結果は理事会に報告されるとともに、本部各部及び各営業店において対応を検討し改善に向け取り組んでおります。
- ・ 営業店や本部に日常寄せられるご意見や苦情・ご相談・ご要望につきましては、コンプライアンス委員会で全て集約化し理事会へ報告するとともに、本部各部及び各営業店において対応を検討し改善に向け取り組んでおります。
- ・ フリー記入形式の投書箱を定期的に店頭に設置しております。
- ・ 当金庫ホームページにご意見・ご感想投稿欄を設けています。

2. 利用者満足度調査結果は別紙「利用者満足度調査結果報告」をご参照下さい。

- ・ 今回の調査にご協力いただきました皆様に対し、厚く御礼を申し上げますとともに、今後も大阪厚生信用金庫へのご指導を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

3. 2019 年度中に実施した主な経営改善事項

① 店舗の移転・新設

お客様にご利用頂きやすい店舗を目指して、以下の店舗のリニューアル工事をを行います。

・リニューアル店舗：四条畷支店

2020年1月14日（火）より、仮店舗で営業中です。なお、新店舗は、現店舗の場所に新築し、2021年4月にオープンを予定しています。工事期間中はご不便をお掛けしますが、宜しくお願い致します。

数多くのお客さまにご利用いただきたく、以下の通り店舗の新設をしました。

・店舗新設：八尾支店（2019年11月オープン）

② 商品・サービス提供の向上

ア. 「プレミアムスーパー定期預金」の販売

2019年度も、預入金利を優遇（上乘せ）したスーパー定期預金を発売しました。

預入金利は発売時期、商品、預入期間により異なりますが、0.325%～0.450%とさせていただきます。

イ. 「メルペイ」との口座連携

当金庫に預金口座をお持ちのお客様は「メルペイ」に口座番号などの必要事項を入力し、登録する事で当金庫の預金口座から即時にチャージする事が可能です。

※「メルペイ」はフリマアプリ「メルカリ」で利用できるスマホ決済サービスです。

ウ. しんきん通帳アプリの取扱い

お客様の利便性向上の観点より、入出金明細や残高をスマートフォンで確認できる「しんきん通帳アプリ」のサービスを開始しました。

お客様の操作（任意）で紙通帳からアプリ通帳（通帳レス）に切り替えることもできます。

エ. 混雑予想カレンダーの店内掲示

ご来店されるお客様に混み合う日程や時間帯を予めお知らせし、待ち時間の軽減やご来店時の参考にして頂くことを目的に、「混雑予想カレンダー」を店内に掲示しました。また公式LINEでもお知らせするようにしました。

（キャンペーン時に混雑する店舗について、随時掲載しております。）

オ. 各種イベント・旅行企画（ホームページリンク先をご参照下さい）

■ 日帰り旅行の開催（2019年10月）

秋の味覚 黒枝豆狩りと丹波篠山日帰り旅

たくさんのお客さまが参加され、黒枝豆狩り体験やお買い物等を楽しんで頂きました。

⇒ <https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/higaeri3.html>

■ 第8回大尽旅行の開催（2020年1月）

新元号「令和」ゆかりの地を巡る伊勢満喫1泊2日の旅

2班に分けて実施、たくさんのお客さまにご参加いただきました。

⇒ <https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/daijin2020.html>

■ 「さわやか友の会」会員様向け観劇会ご優待（2020年2月）

「大阪松竹座 観劇会」貸切公演に、通常価格より割安な価格で約1,000名様をご優待させていただきます。

⇒ https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki_9.html

■ 「内定エクスプレス」の開催（2019年10月）

当金庫のお取引先中小企業と若年求職者との就職マッチングにつなげる事を目的として、「合同企業説明会」を開催しました。多数の求職者が来場され企業との活発なやりとりが行われました。

参加企業数：122社　来場者数：402名　出展企業ブース訪問人数：1795名

■ 「第11回CO-SEIチャリティコンサート」の開催（2019年10月）

大阪市中央公会堂において、チャリティコンサートを開催。

ご来場頂いた1,200名分のチケット代金と当日の募金金額を「大阪府みどりの基金」へ寄付致しました。

募金金額：1,410,125円

③ ご高齢者に配慮した取組み

2012年度から各地区社会福祉協議会による認知症サポーター養成講座の受講を開始し、2020年3月末現在で、延べ690名が受講しております。

④ 障がいをお持ちの方等に配慮した取組み（現在の取組状況詳細は別紙をご参照願います）

2019年度において以下の改善を図りました。

- ・点字ブロック施設店舗数　2店舗増加
- ・店舗出入口の段差解消設備設置店舗数　1店舗増加
- ・車いす使用者用駐車施設設置店舗数　2店舗増加