

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

令和4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。

### ○ 令和4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) 三笠支店へ来店されるお客様の利便性向上のため、当店の玄関タイルを張り替え、ATM コーナー出入口を自動ドアに改修しました。また、立って伝票を起票することが困難なお客様のため、ロビーにロータイプの記帳台を新設しました。
- (2) 本店に設置している古いロビーチェアの素材を張り替えることで、環境へ配慮しつつ、お客様が快適にご利用できるようにしました。

#### 2. サービス改善への取り組み

- (1) 代筆を必要とされるお客様の口座開設の際に、代筆される方のご負担を減らすため、「代筆である」旨のゴム印を使用することで、必要書類への記入を少なくする取扱いとしました。
- (2) 社会的要請の高まりから、お客様が旧姓や通称名のお取引を希望された場合における、確認方法などの取扱いをわかりやすくしました。

### 3. その他の取り組み

- (1) お客様の安定的な資産形成に資するため、「長期・積立・分散投資」に適した投資信託商品のラインナップを充実させました。
- (2) 事業者様への DX 推進サポートとして、複数の金融機関口座の残高を一括確認でき、インボイス制度等への対応が可能なデジタルサービス「ケイエール」の提供を開始しました。
- (3) 当金庫のホームページを全面リニューアルし、スマートフォン対応としたほか、採用情報、WEB ローンページの充実を図りました。また、セキュリティ面を強化しました。
- (4) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた生産者の販路支援並びに、当金庫来店客への地元特産品の PR を目的とし、各本支店で無人販売所「そらちしんきんマルシェ」を継続的に開催しています。令和 4 年度は岩見沢市、長沼町、由仁町の関係団体と連携し、計 4 回開催しました。

以上