

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5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5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) 本店ビルへ来訪されるお客様との打ち合わせや会議の場として、スペースにゆとりを持たせ、快適性の高い応接室を新設しました。

2. サービス改善への取り組み

- (1) 声が聞き取りにくいお客様向けに「軟骨伝導イヤホン」を全店に設置しました。このイヤホンは耳の周囲の軟骨を振動させ音を伝える仕組みで、周囲への音漏れが少なく、相談内容を周囲に聞かれてしまうリスクを減らすことができます。
- (2) 顧客の意思や判断能力の確認が困難な場合に、費用や時間がかかる成年後見制度を利用することなく、代理人による預金取引が可能となる「代理人事前登録サービス」の取扱いを開始しました。
- (3) 定期預金の解約において、作成した店舗でなければ解約手続きができない取扱いとしていましたが、融資取引がある等の一部理由を除いては、他店においても解約できる取扱いに変更しました。

- (4) 複数店舗で取引のあるお客様が住所や名義変更等を行う場合、取引店舗の数だけ変更届をご記入いただく取扱いとしていましたが、受付店舗への変更届のみで手続きが完了するように簡略化しました。

3. その他の取り組み

- (1) 他金庫での通帳記帳・通帳入金は当該信用金庫のシステムによって利用できないことがあることから、「そらちしんきん ATM コーナーのご案内」に、通帳記帳・通帳入金ができる道内信用金庫を掲載しました。
- (2) 昨年度より実施しているエリア制(※)においては、エリア基幹店に営業人員を集約していることから、エリア店で電話を受け付けた場合、一旦切って、基幹店の担当者からの折り返し電話をお待ちいただく状況でした。そこで、基幹店とエリア店の電話を繋ぐ転送機能を導入し、お客様をお待たせすることなく電話対応できる態勢を整えました。

※ 令和5年4月から開始した2店舗で1つの営業単位とする体制

札幌北エリア ⇒札幌北支店(エリア基幹店)、札幌東支店(エリア店)

札幌西エリア ⇒琴似支店(エリア基幹店)、札幌西支店(エリア店)

白石・厚別エリア ⇒白石支店(エリア基幹店)、厚別支店(エリア店)

以上