

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

令和元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。

### ○ 令和元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) 札幌北支店の改修に伴い、高齢者や障がい者の利便性向上のため、ローカウンターの預金窓口を設置したほか、お客様が快適にご利用頂けるようロビーやATMコーナーのスペースを広くしました。
- (2) 琴似支店をご利用頂くお客様が来店しやすいように、コインパーキングの料金設定を見直しました。
- (3) ATMのご利用について、北洋銀行様と提携し平日昼間の北洋銀行様のATMを無料で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) 個人・法人インターネットバンキング（以下、IB という。）のご利用時間を拡大しました。

ご利用時間【個人 IB】<変更前>平日 7:00~22:00 休日 8:00~21:00

<変更後>平日 7:00~24:00 休日 8:00~24:00

【法人 IB】<変更前>平日 8:00~21:00 休日 9:00~19:00

<変更後>平日 7:00~22:00 休日 8:00~22:00

(2) ATM および個人・法人 IB の当日振込のお取扱時間を各サービスのご利用時間まで拡大しました。

(3) スマートフォンの普及に伴い、残高照会や入出金明細照会ができる通帳アプリの提供を開始しました。

(4) 平岸支店にて、お客様のご利用環境に配慮し、ATM コーナーにフロア誘導サインシールを設置しました。

(5) 相続等のご相談に幅広く対応できるように、信金中央金庫を所属信託会社とする信託契約代理店登録を行い、信託商品の取り扱いを開始しました。

(6) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、売上が低迷している地元飲食店を応援するため、テイクアウト・デリバリー情報サイトのコーナーを当金庫ホームページに掲載しました。

以上