

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2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2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) 新型コロナウイルス禍における感染防止対策として、本店 ATM コーナーにウイルス抑制・除菌用紫外線照射器（当該製品の導入は金融機関では初）を設置しました。
- (2) 高齢者や障がいのある方の利便性向上のため、本店および美園支店の入口階段に手すりを取り付けました。また、本店の入口階段の一部をスロープに改修し、車椅子の方も利用しやすいようにしました。
- (3) 高齢者や障がいのある方、あるいは緊急時に備えて、本店に車椅子（2台）を備え置きしました。
- (4) 立って伝票を起票することが困難なお客様のため、美園支店のロビーにロータイプの記帳台を設置しました。
- (5) お客様のご要望を受け、栗沢支店の改修に伴い、駐車場を全面的に整備しました。
- (6) 転倒事故防止のため、雨や雪でも滑りにくい「吸水マット」を全店に敷設しました。

## 2. サービス改善への取り組み

- (1) 個人向けインターネットバンキングサービスについての基本手数料を無料にしました。
- (2) 預金規定を電子化し、お客様がパソコン・スマートフォンからいつでも閲覧できるようにしました。
- (3) 新型コロナウイルスの感染拡大を背景に、非対面型の金融サービス拡大が求められていたことから、一定条件のもと、来店することなくインターネット上で消費者ローン契約手続きを完了できる「WEB完結ローン」の取り扱いを開始しました。
- (4) 一時的な収入減少等による生活資金ニーズに対応するため「生活資金支援ローン」の取り扱いを開始しました。
- (5) お客様の利便性向上のため、契約書作成支援システムを導入し、融資契約の手続き負担を軽減しました。
- (6) 当金庫のLINEアカウントを開設し、当金庫主催イベントの告知やキャンペーン商品の案内、WEB完結ローンの紹介等迅速な情報発信ができるようにしました。
- (7) 老後の資産形成の準備としてiDeCoへの関心が高まっていることから、商品ラインナップを充実させた「しんきんiDeCo（空知信用金庫コース）」の取り扱いを開始しました。

以上