

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3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3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、全店に検温機能付き非接触アルコールディスペンサーを新設しました。
- (2) お客様の利便性向上と安全確保のため、本店第1駐車場の3条通側出口に、一方通行への注意喚起を促す道路標識を設置しました。また、全駐車場内の区画線を整備し、第1駐車場には障がい者用の駐車スペースを2区画新設しました。
- (3) 由仁支店の改修に伴い、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。また、転倒事故防止に備えるため、店舗入口及びATMコーナーの床をカーペットタイプにし、ロビーの床を滑りにくい素材のタイルに改修しました。
- (4) お客様のご要望を受け、本店ビル南側の花壇を、季節感が感じられる植栽植物に変更しました。
- (5) 琴似支店をご利用頂くお客様が来店しやすいように、駐車場運営会社に料金設定見直しを依頼し、料金体系を変更しました。

## 2. サービス改善への取り組み

- (1) 法人向けインターネットバンキングについて、不正送金防止のセキュリティ向上を図るため、従来の電子証明書方式に加え、ワンタイムパスワード方式を導入しました。
- (2) 相続手続きの簡素化・迅速化を目的に、新たに「相続手続依頼書」を制定し、「相続手続のご案内」をホームページに掲載しました。
- (3) 社会的にタブレットを利用した取引が拡大する中、お客様の記入負担を減らすため、本店にタブレットで預金口座の開設手続きができる営業店窓口支援システムを導入しました。
- (4) 住宅ローンの申込みについて、LGBT 等の同性パートナーの性別記入を必須としないなど、お客様に配慮した取り扱いに変更しました。
- (5) 本店ビル内から当金庫がお客様へ電話を発信した際の着信履歴を明確にするために、代表番号から各部店の直通番号が表示されるように電話設備を更新しました。

## 3. その他の取り組み

- (1) 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。
- (2) SDGs の取り組みに積極的な事業先に対し、SDGs 宣言策定支援業務の取り扱いを開始するとともに、「SDGs 私募債」「SDGs ローン」の取り扱いを開始しました。

以上