

平成18年6月30日

お客様のご意見等を踏まえた取組みについて

武蔵野銀行（頭取 三輪克明）では、地域のお客様に、より満足して当行をご利用いただけるよう、お客様のご意見、ご要望を踏まえた業務の改善、商品・サービスの開発に努めましたので、その概要についてお知らせいたします。

当行では、常日頃からお客様の声に耳を傾け、業務の改善に努めるとともに、魅力ある商品・サービスの開発や店舗ネットワークの再構築に取り組んでおります。今般、お客様から寄せられた本部・営業店への電話によるご意見等とご送付いただいたご来店アンケート葉書の集計結果、及び17年度に実施した主な取組みなどについて、お客様のご理解をいただくため公表するものです。

なお、電話やアンケート葉書のご投函等により、ご意見、ご要望をいただきましたお客様には心から御礼申し上げます。当行では、今後とも、中期経営計画「JUMP UP 21」で掲げますところの「地域貢献度No. 1銀行、埼玉県民のベストリテールバンク」の実現を目指し、ぶぎんグループ一丸となって業務に取り組んでまいります。

1. ご利用者の声を把握する取組みの実施結果について・・・別紙1
2. 17年度に実施した主な取組みについて・・・別紙2

報道機関からのお問い合わせ先
営業統括部 森山・石川
TEL 048(641)6111(代) 内線572・665



ご利用者の声を把握する取組みの実施結果について

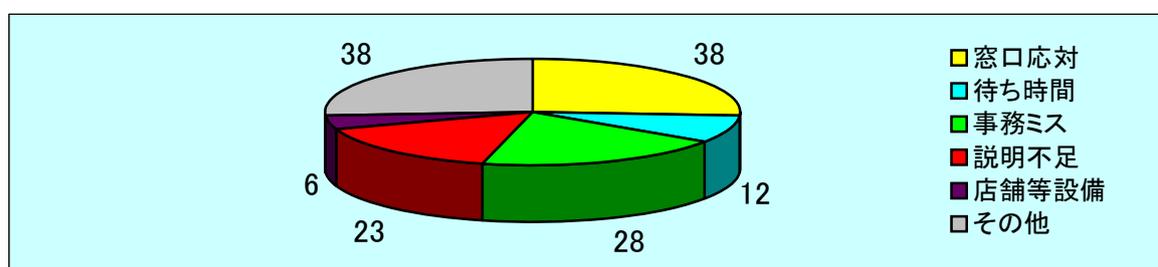
1. 利用者のご意見、ご要望を把握する方法の概要

- (1) ご意見等をお寄せいただいたお客様
当行と取引のある法人及び個人
- (2) 把握する方法
電話等で寄せられたご意見、店頭・ATM備え置きのご来店者アンケート葉書
- (3) 寄せられたご意見等の総数
286件（電話等145件、ご来店者アンケート141件）

2. ご意見等の内容

(1) 電話等で寄せられたご意見

主なご意見としては、窓口対応が26%、行員の事務ミスが19%、商品や手続きに関する説明不足が16%と上位を占め、より改善に向けた取組みが必要であるとのこと指摘をいただきました。

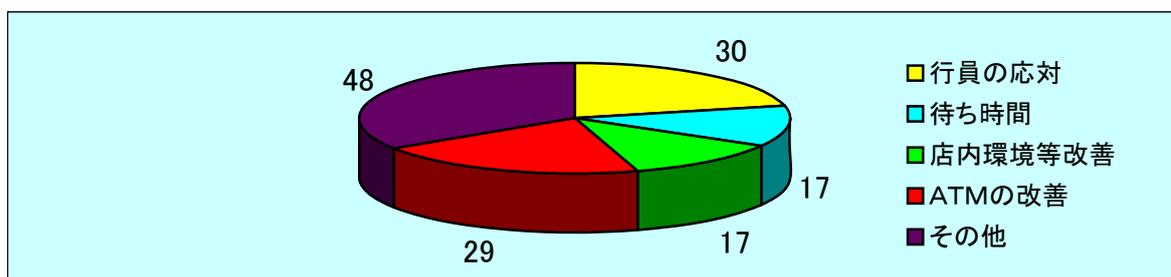


改善すべき事項

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 第1位：お客様への配慮、気配り | 第3位：商品知識、事務知識のレベルアップ |
| 第2位：基本に忠実な事務の励行 | 第4位：待ち時間の短縮 |

(2) ご来店者アンケートにより寄せられたご意見

主なご意見としては、行員の対応が21%、防犯対策などのATMコーナーの改善が21%と上位を占め、より改善に向けた取組みが必要であるとのこと指摘をいただきました。



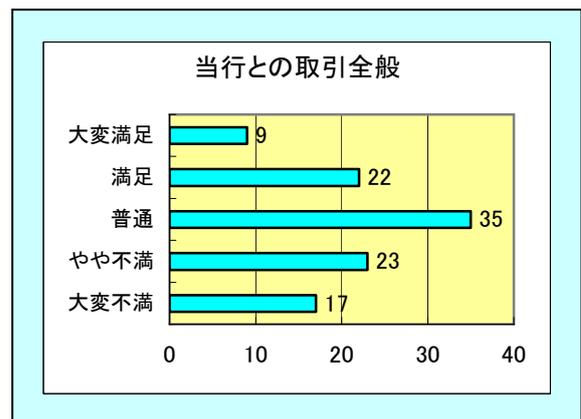
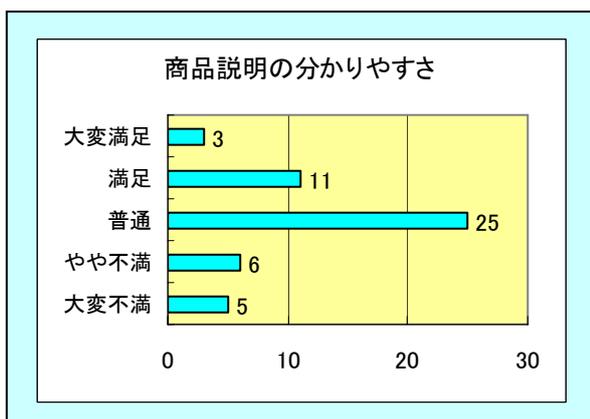
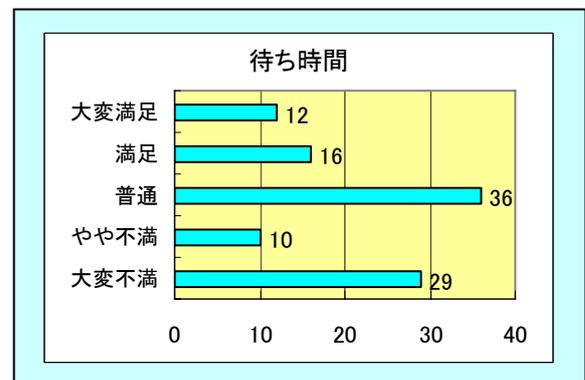
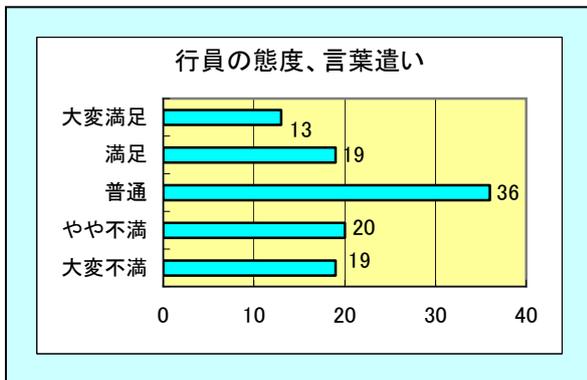
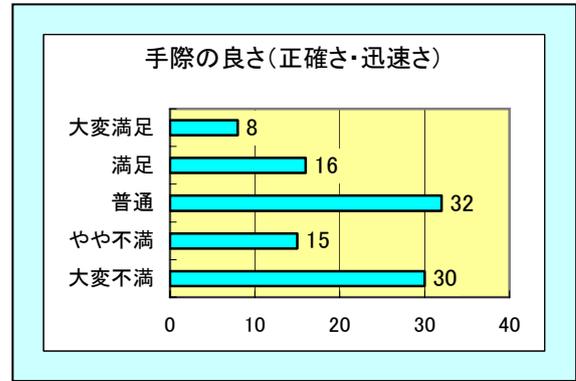
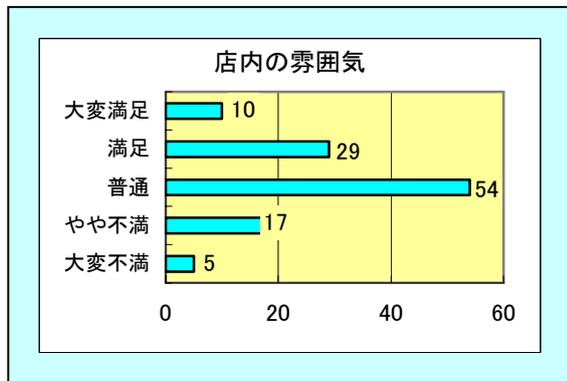
改善すべき事項

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| 第1位：お客様への配慮、気配り | 第3位：待ち時間の短縮 |
| 第2位：ATMコーナーの十分な防犯対策 | 第4位：駐車場、バリアフリー、ATMの機能など店舗設備の改善 |

【個別項目の評価】

個別項目をみますと、アンケート葉書でご意見をいただいたお客様のみを集計のため、総じて厳しい評価となりましたが、今後は、こうした意見をさらなるお客様満足度の向上に繋げるための参考として、活用してまいりたいと考えます。主なアンケート集計結果は以下のとおりです。

「**店内の雰囲気**」では、34%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、19%のお客様がやや不満・不満という結果となりました。「**行員の態度。言葉遣い**」では、30%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、36%のお客様がやや不満・不満という結果となりました。「**商品説明の分かりやすさ**」では、28%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、22%のお客様がやや不満・不満という結果でした。「**手際の良さ（正確さ・迅速さ）**」では、24%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、45%のお客様がやや不満・不満という結果となりました。「**待ち時間**」では、27%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、38%のお客様がやや不満・不満という結果となりました。「**当行との取引全般**」では、29%のお客様が満足・大変満足の回答に対し、38%のお客様がやや不満・不満という結果となりました。



17年度に実施した主な取組みについて

取組事項	具体策
1. お客様がより満足される対応のための取組み	本部・営業店がお客様からいただいたご意見等を本部に集め、要因分析や改善策を検討し、事例集を策定し全店に徹底しました。
2. お客様のご相談によりの確にお応えするための取組み	主に資産運用相談を行なう窓口(F A)テラーに商品知識の習得と説明力を向上させるため、定期的な研修会を実施するとともに、休日を利用して開催する自己研鑽型の研修会への積極的な参加を促し、レベルアップを図りました。
3. お客様の利便性向上を図るための取組み	<p>①設備機器や駐車場スペースなど店舗環境を改善するため、17年7月には狭山支店、18年3月には志木支店を新築移転しました。</p> <p>②17年8月には川口市内東北部のお客様により近くで総合金融サービスをご利用いただくため、東川口支店を仮店舗で新設し、同年12月に新築移転しました。</p> <p>③17年10月に群馬県太田市を中心とするエリアのお客様への資金ニーズにお応えするため、法人向け事務所を設置しました。</p> <p>④キャッシュカードをご利用のお客様の待ち時間を短縮するため、ご利用の多い店舗外ATM5か所のATMを各1台増設しました。</p> <p>⑤違法駐車を無くし、当行のお客様に優先してご利用いただけるよう2か店(南浦和支店、武蔵浦和支店)の駐車場にコインパーキングを導入しました。</p>
4. 取引のセキュリティー向上を図るための取組み	<p>①18年2月にキャッシュカードの偽造防止策として、ICキャッシュカードを導入、同時に対応ATMの設置を開始し、18年9月末までに全店への導入が完了する予定です。</p> <p>②お客様がATM操作の際の画面覗き見を防止するため、大型仕切り版や後方確認ミラーを順次取付けました。</p>
5. お客様に安心してお取引をいただくための取組み	18年2月に施行された「預金者保護法」に先駆け、17年12月からカード偽造や盗難に遭った被害者を救済するため、当行キャッシュカード規定を見直し、所定の条件のもとで補償を行なうこととしました。
6. バリアフリー化への取組み	17年度に新設した狭山、東川口、志木の3か店では、車椅子のお客様にも簡単に貸金庫をご利用いただけるよう、収納ボックスがコンベアにより手元まで自動搬送される全自動貸金庫を、3か店合計で883個設置しました。
7. 当行をより良く理解していただくための取組み	17年10月に当行のホームページをお客様により見やすく、利用しやすいよう、全面改定いたしました。
8. 商品の拡充に向けた取組み	18年3月に、子育てに向けた住宅を建設されるお客様の金利を優遇する「埼玉の家 子育て!!住宅ローン」の取扱いを開始しました。