

平成19年6月29日

お客さま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、当行をご利用いただいている地域のお客さまに、よりご満足いただけるよう、常日頃からお客さまの声に耳を傾け、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、18年度にお客さまから電話やご来店アンケートにより寄せられたご意見等の集計結果、及びそれを踏まえ当行が実施した主な取組みなどについて、お客さまのご理解をいただくため公表することといたしましたのでお知らせします。

なお、電話やアンケート等により、貴重なご意見、ご要望をお寄せいただきましたお客さまには心から御礼申し上げます。

当行では、今後とも、新中期経営計画「VALUE UP 21」で掲げますところの「お客さま満足度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、役職員一丸となって、たゆまぬ努力と強い使命感をもってお客さまの満足度向上をひたすら追求してまいります。

1. お客さまの声を把握する取組みの実施結果について・・・別紙1
2. 18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



お客様の声を把握する取組みの実施結果について

当行をご利用のお客さまからこれまで以上に率直な意見を集めるため、アンケート項目を改定するとともに、アンケート用紙をロビー等へ備え置くという従来の方法に加え、店頭での接遇の機会を捉えて能動的に収集する方法も併せて実施することとしました。

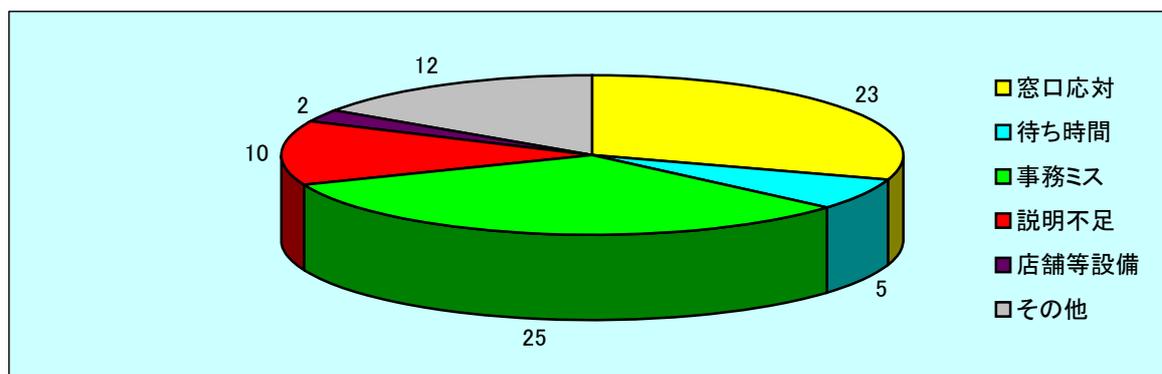
1. お客様のご意見、ご要望を把握する方法の概要

- (1) ご意見等をお寄せいただいたお客さま
当行とお取引のある法人及び個人のお客さま
- (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用紙
- (3) 寄せられたご意見等の総数
電話等77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、行員の事務ミスが25件、窓口対応が23件、商品や手続きに関する説明不足が10件と上位を占め、全体で77件寄せられています。また、当行が基幹システムに移行したことに起因するものも多く見受けられます。



改善すべき事項

- | | |
|------------------|----------------------|
| 第1位：お客さまへの配慮、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

総じて行員の接遇・対応・店内環境とも良好との意見が多くなっています。待ち時間も5～15分程度との回答が多く、迅速な事務対応が好印象を与えていると思われます。

また、次のとおり、好印象を抱かれたことや要望が寄せられており、これらの意見を参考として今後の「お客さま満足度の向上策」に取り組んでまいります。

好印象を抱かれた事項

- ・待ち時間の短縮等迅速な事務処理
- ・分かりやすい商品説明 など

要望のあった事項

- ・手数料引下げ、高金利預金商品の販売
- ・営業時間の延長 など

【個別項目の評価】

業務やサービス改善の一環として、お客さまの資産運用相談に丁寧にお応えするため、相談専任のファイナンシャルアドバイザー（FA）を全90か店中88か店に配置するほか、ATMを365日稼働、インターネットバンキングの機能充実などを実施してまいりました。また、社会問題化している「振り込め詐欺」の被害を防止するため、過去の手口と未然発見ポイントを全店に周知徹底しました。これらの取組みに対して店頭アンケートではお客さまから前向きな意見が多く寄せられました。

18年度に実施した主な取組みについて

取組事項	具体策
1. 業務やサービス改善の糧となるお客さまの声をより能動的に収集するための取組み	当行をご利用するお客さまの率直なご意見をこれまで以上に収集するため、アンケート項目を改定（取引動機等に関する設問を新設）するとともに、アンケート用紙をロビー等へ備え置くという従来の方法に加え、店頭での接遇の機会を捉えて能動的に収集する方法も併せて実施することとしました。
2. より感じの良い店頭対応を実践するための取組み	外部講師による「サービス感度向上研修会」を合計8回開催し、役付者から店頭立つテラーまで様々な職位の者が、お客さまに配慮した接遇の心構え等について学んだ。こうした流れを19年度上半期には営業店店内ロールプレイング実施の制度化、下半期の全店ロールプレイング大会へと発展的に展開させる予定です。
3. お客さま毎の資産運用相談に丁寧にお応えしていくための取組み	当行内でFP業務に長けた本部所属のエリアFPを営業店に4名増員、合計11名とし、長いスパンの資産運用相談にも丁寧にお応えできる体制を拡充しました。
4. お客さまの資産運用に関するニーズや迷いに積極的にお応えしていくための取組み	19年3月13日、当行としては初の試みとなる大規模な「資産運用セミナー」を開催しました。当日は113名の参加があり、参加者からは満足して聴講できたとの声が届いています。
5. いつでもATMから現金を引き出したいというお客さまの要望にお応えするための取組み	19年の正月三が日およびゴールデンウィークをもってATMを365日稼働とし、お客さまがいつでも現金を引き出し可能な態勢を整えました。
6. 操作し易いATM画面を設定する取組み	当行ATMのメーカーは2社あり、支払金額の確認画面の表示が異なるため、お客さまから誤って操作してしまうとの指摘をいただきました。これを受け、18年6月に当行ATMの画面の統一化を図りました。
7. インターネットバンキングの利便性を高めるための取組み	18年9月、インターネットバンキングをレベルアップし、以下の2点で改善を図りました。 <ul style="list-style-type: none"> ・個人・法人インバンにおけるペイジーの取扱範囲を拡大し、国庫金に加え、民間・地方公共団体の各種料金の払込み機能を追加。 ・法人インバンの総合振込・給与振込の1回当たりの振込可能件数を200件から500件に増加。
8. 「振り込め詐欺」を店頭で防止する取組み	社会問題化している「振り込め詐欺」被害を防止するため、過去事例から見た工作手口を発見するポイントを全店に徹底しました。
9. インターネットバンキングによる不正利用を防止する取組み	18年9月よりスパイウェア対策として、ソフトウェアキーボードならびに変化パスワード入力方式を導入し、インターネットバンキングのセキュリティを強化しました。
10. 偽造・盗難キャッシュカードの不正使用を防止する取組み	偽造・盗難キャッシュカードによる不正な払戻し等、悪質な犯罪からお客さまの大事なご預金を守るため、18年2月からセキュリティ機能を強化した「むさしのICキャッシュカード」の取扱いを開始し、18年9月までに全店に対応ATMを設置しました。 また19年1月からは、個人のお客さまに加え、法人のお客さまも利用できるようにしました。