

平成 28 年 4 月～29 年 3 月

「お客様の声」により業務改善等につながった事例の公表

平成 29 年 7 月 6 日

平成 28 年度（28 年 4 月～29 年 3 月）におきまして、お客様より当金庫に寄せられた様々なご意見等の中から、業務改善等につながった主な事例を公表させていただきます。

《商品・サービス関係》

- ・ パーソナル IB においてパスワードの失念・ロック・およびスマートフォンの機種変更等によりワンタイムパスワードの交換手続きが行えないお客様には、書面での届出をご依頼しておりますが、営業時間内のご来店が難しいお客様やお急ぎの場合への対応として、専用フリーダイヤル（0120-539-539）でも受付させていただくように致しました。

《店舗設備関係》

- ・ 東境支店におきましては、従来より道路側からご来店いただけるスロープを設置しておりますが、より利便性を高めるために、駐車場側からもご来店いただくことができるスロープを新たに設置致しました。
- ・ ピアゴ井ヶ谷店 A T M コーナーにおきましては、誤って併設の他金融機関 A T M コーナーにお並びいただくお客様もいらっしゃったことから、こうしたことがないように、地面に当金庫 A T M コーナーを示す案内表示を行いました。
- ・ A T M 振込ご利用で振込手数料が発生しないお取引の場合には、「依頼人負担」・「受取人負担」の選択画面を表示しないように変更致しました。
- ・ 営業店 A T M においては、I C キャッシュカードの磁気に不具合が生じた場合、カードの再発行手続きを行わなくてもその場でカードの磁気データを再生することのできる機能を A T M に付加致しました。

※但し平日の職員が対応できる時間帯に限らせていただきます。

当金庫では地域のお客様に安心、満足していただける「ファースト・コール・バンク～地域の成長・発展、お客様の繁栄のパートナーとしてあり続ける信用金庫～」を目指し、全役職員一丸となって、更に努力してまいります。

そのための柱の一つとして、今後とも「お客様の声」に対し真摯に取り組み、業務運営に活かしてまいりますので、引き続き貴重なご意見を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。