

平成 27 年 4 月～28 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 28 年 7 月 1 日

平成 27 年度（27 年 4 月～28 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》

- ・ インターネットバンキング（個人向けサービスおよび法人・個人事業者向けサービス）における履歴明細照会の件数について、これまでは最大 100 件でしたが、2,000 件まで可能となりました。
- ・ 平成 28 年度の年金お誕生日プレゼントにおいては、ミズノ社製オリジナルバッグ「①リバーシブルトートバッグ」または「②リュックサック」の 2 種類をご用意し、お選びいただけるよう対応いたしました。
- ・ 相続の残高証明書の発行に際し、相続人の本人確認資料として印鑑証明書をご提出いただきましたが、本人確認資料を顔写真付本人確認資料に拡大し、依頼書への徴求印も実印に限定しない取扱いといたしました。

《店舗設備関係》

- ・ JR 新幹線および在来線駅最寄りに所在する三河安城支店のお客様駐車場をコインパーキング化し、当金庫をご利用されないお客様の駐車は有料にいたしました。

当金庫では地域のお客様が安心、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。