

「お客様の声」により業務改善等につながった事例の公表

令和元年9月12日

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、直近の1年間において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・手続き関係》

- ・へきしんアプリの機能を追加し、キャッシュカードへのデビットカード機能追加および口座振替受付サービスの利用申込、住所変更手続き、電話番号変更手続きを可能にいたしました。
- ・行政区画変更に係る個人のお客様の住所表示変更手続きについては、印鑑届の徴求を省略するようにいたしました。
- ・個人のお客様からの依頼による、新札への両替および新札を指定した現金出金(恒常的なものを除く)については、両替手数料の対象外といたしました。

《店舗設備・ATM関係》

- ・キャッシュカードを利用した振込を行った場合、お客様に発行する明細票に口座の取引後残高を印字しておりますが、取引後残高の印字可否を、お客様に選択していただけるよう機能変更いたしました。
- ・ATMコーナーに、「～ちょっと…ゆずりあい～ ご利用時間が長くなる場合は、後続のお客様におゆずりくださるようお願いいたします」のポスターを掲示いたしました。
- ・店外ATMコーナー「スギ薬局富士松店」の取扱い開始時間を従来より1時間早くし、9時からといたしました。
- ・岡崎東支店では、お客様のお車が店舗駐車場から出られる際に、出口近辺を通行される方や自転車等を確認しやすいように大型のミラーを設置いたしました。

当金庫では地域と共に明日を創ることを経営理念に「地域No.1 パートナーバンクへ」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お願い申し上げます。