令和４年９月12日

「お客様の声」により業務改善等につながった事例の公表

碧海信用金庫　お客様相談グループ

令和３年度（令和３年４月～令和４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。

〈ご意見〉普通預金の解約手続きを簡略化してほしい。

・　普通預金口座をご解約する際にキャッシュカードの紛失が判明した場合、お客様にご記入いただく書類を削減し、手続きの簡略化を図りました。（令和４年２月）

〈ご意見〉口座振替手続きがより円滑に行われるようにしてほしい。

・　プロパンガスや新聞代金などの口座振替について、収納企業様の口座振替お手続きを円滑・確実に行うため、窓口等で預金口座振替依頼書を受付した際に、預金者様へお渡しする案内文を改定いたしました。（令和４年３月）

〈ご意見〉「へきしんアプリ」で照会できる口座明細の件数を増やしてほしい。

・　お客様の利便性向上のため、「へきしんアプリ」で照会できる口座明細の件数を従来の10件から最大50件に拡大し、また、「へきしんアプリ」で預金、投資信託、保険などの当金庫でお持ちいただいている資産の状況をご覧いただけるようにいたしました。（令和４年２月）

当金庫では「地域№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宜しくお願い申し上げます。