

令和5年8月18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4年度（令和4年4月～令和5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〉 子供（幼年者）の届出印の変更手続きに親（親権者）の押印を不要にしてほしい。

- ・ 幼年者の改印および再発行（払戻金）受取のお手続きには、親権者の署名・押印をお願いしていましたが、親権者の押印を廃止しました。（令和4年8月）

〈ご意見〉 磁気不良で使えなくなったキャッシュカードの再発行手続きは、届出印がなくても手続きしてほしい。

- ・ 磁気不良等のキャッシュカード再発行手続きにおいて、お届け印の押印をお願いしていましたが、お届け印の押印に替えて、顔写真付本人確認書類の提示と暗証番号による本人確認でもお手続きできるように変更しました。（令和4年10月）

〈ご意見〉 自分の過去の取引明細が必要なため調査依頼書を記入しましたが、届出印を不要にしてほしい。

- ・ 口座履歴照会などの調査依頼受付時には、お届け印の押印をお願いしていましたが、顔写真付本人確認書類でご本人様確認をさせていただくことにより、届出印なしでお手続きできるように変更しました。（令和5年2月）

当金庫では「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宜しくお願い申し上げます。