

平成19年6月29日

## 「お客さまの利便性向上」にかかる取り組みについて

株式会社百五銀行（本店 三重県津市、頭取 前田 肇）は、「地域密着型金融推進計画」に基づくお客さまの利便性向上にかかる取組状況について、下記のとおりお知らせします。

記

### 1 「お客さまの利便性向上」にかかる取り組み

百五銀行は、お客さまの声から経営の変革につなげていくCS品質向上サイクルを確立するため、お客さまから寄せられたさまざまなご意見・ご要望をデータベース化し、これらを集中して管理・分析することで、迅速な対応ができるよう努めています。この取り組みを通じて改善した項目のうち主なものは、6ヶ月に1度「お客さまの声から変わりました」と題したポスターを営業店に掲示し、お客さまに公表しています。

百五銀行では、お客さまにより質の高いサービスを提供し、お客さま満足度の向上につなげていくことを目的に、昨年に引き続き、「お客さま満足度アンケート調査」を実施しました。

今後も、この調査結果やお客さまのご意見を参考に、経営改善に結びつく活動を行ってまいります。

### 2 「お客さま満足度アンケート調査」実施内容

	個人のお客さま	法人のお客さま
調査期間	平成19年2月23日～3月12日	
調査対象	3,000先（20歳～70歳）	3,000先 いずれも無作為に抽出
有効回答数	997先（有効回答率33.2%）	1,264先（有効回答率42.1%）
調査方法	発送・回収いずれも郵送	
調査項目	金融機関取引で重視するポイント 百五銀行に対する評価 ・店舗・ATM ・商品・サービス ・窓口対応 ・相談窓口 等	資金調達にあたって重視するポイント 百五銀行に対する評価 ・窓口や担当者の対応 ・商品・サービス（認知度と利用意向） ・相談窓口 等

当行の改善事項および「お客さま満足度アンケート調査」実施結果については、別添「お客さま満足度の向上に向けた取組」をご参照ください。

なお、同内容を当行のホームページでもご覧いただけます。

以 上

## お客さま満足度の向上に向けた取組(18年4月～19年3月)

### 「お客さまの声」を把握するしくみ

百五銀行では、お客さまから寄せられたさまざまなご意見・ご要望をデータベース化し、これらを集中して管理・分析することで、迅速な対応ができるよう努めています。この取組みを通じて改善した項目のうち主なものは、6ヶ月に1度「お客さまの声から変わりました」と題したポスターを営業店に掲示し、お客さまに公表しています。

### 改善事項

#### <利便性の向上>

項目	概要	対応時期
「百五ホームローン重要書類ファイル」の制定	新たにローンをお借り入れいただいたお客さまが、ローン申込書の控えや契約書のコピー等をまとめて保存できるようファイルを制定しました。	平成18年4月～
ホームページのリニューアル	お客さまが見やすいように商品・サービスのカテゴリを再設計したほか、シミュレーション機能等の追加を行いました。	平成18年4月～
現金袋のデザイン変更	デザインの変更と偽造キャッシュカード被害を抑制すべく注意喚起文言を袋の表紙に記載しました。	平成18年7月～
「磁気防止用カードケース」の改刷	ケースの材質および形状を改善し、防磁力を強化しました。	平成18年7月～
自動機の文言の変更および追加	お客さまに説明がよりわかりやすくなるように、文言の変更および追加を行いました。 ・振込手数料差引文言の変更 ・振込予約取消不可の文言追加 ・通帳繰越発生時の文言追加	平成18年11月より 順次（完了済）

### < 利便性の向上 >

項目	概要	対応時期
「携帯助聴器」の全店設置	お客さまがどの店舗に来店されても安心して行員の説明を聞いていただけるよう、また、個人情報などを大きな声で話す弊害を少なくするため全店に設置しました。	平成 19 年 2 月 ~
新規口座開設時の「サービス品」の統一	新規口座開設時のサービス品を「ペンギンピートのクリアファイル」に統一しました。	平成 19 年 3 月 ~
休日営業の実施	津駅西口支店で日曜営業（サンデーオフィス）を開始しました。	平成 18 年 6 月 ~
相談ブースの増設	お客さまが落ち着いてゆっくり相談できるように、相談ブースを 13 店舗に増設しました。	平成 18 年 4 月 ~

### < セキュリティの強化 >

項目	概要	対応時期
店外 A T M コーナーへのセキュリティシステムの導入	一部の店外 A T M コーナーに盗撮カメラの検知装置およびスキミング防止のための映像集中管理システムを導入しました。	平成 18 年 6 月 ~
自動機異常取引検知サービスの取扱開始	偽造・盗難キャッシュカード等の不正利用による被害の拡大を防止するため、当サービスの運用を開始しました。	平成 18 年 6 月 ~
「ご案内カード」の制定	通帳・キャッシュカード喪失時の連絡先およびキャッシュコーナー取扱時間等をお知らせする「ご案内カード」を制定しました。	平成 18 年 7 月 ~

< 商品の改定、発売 >

項目	概要	対応時期
百五マイカーローン「くるまでGO!」申込対象者の一部変更	「新卒者以外の勤続年数が1年に満たない方」の申込受付を可能としました。	平成18年5月～
「百五リフォームローン」の申込対象者の一部変更	「無職の年金受給」のお客さまも申込受付を可能としました。	平成18年7月～
「百五5年定期105」の発売	個人のお客さまのニーズにお応えするために、高金利の定期預金商品を発売しました。	・平成18年8月～平成18年9月 ・平成18年12月～平成19年1月
「百五3年定期55」の発売	個人のお客さまのニーズにお応えするために、高金利の定期預金商品を発売しました。	平成18年12月～平成19年1月
百五ホームローン「プラチナプラン」の内容改定	申込金額の上限を5,000万円から1億円にする等、一部商品内容を改定しました。	平成18年8月～
百五ホームローン「フラット35」つなぎローンの取扱開始	住宅金融支援機構による買取仮承認ならびに検査機関による設計合格後、フラット35を借り入れしていただくまでのつなぎ資金として取扱を開始しました。	平成18年12月～
百五ビジネスローン「まねき猫型」(固定金利型)の取扱開始	法人および個人事業主を対象とした固定金利型ビジネスローンの取扱を開始しました。	平成18年12月～

## アンケート実施と集計結果

百五銀行では、お客さまにより質の高いサービスを提供していくことを目的に、昨年に引き続き、「お客さま満足度アンケート調査」を実施しましたので、その結果をお知らせします。

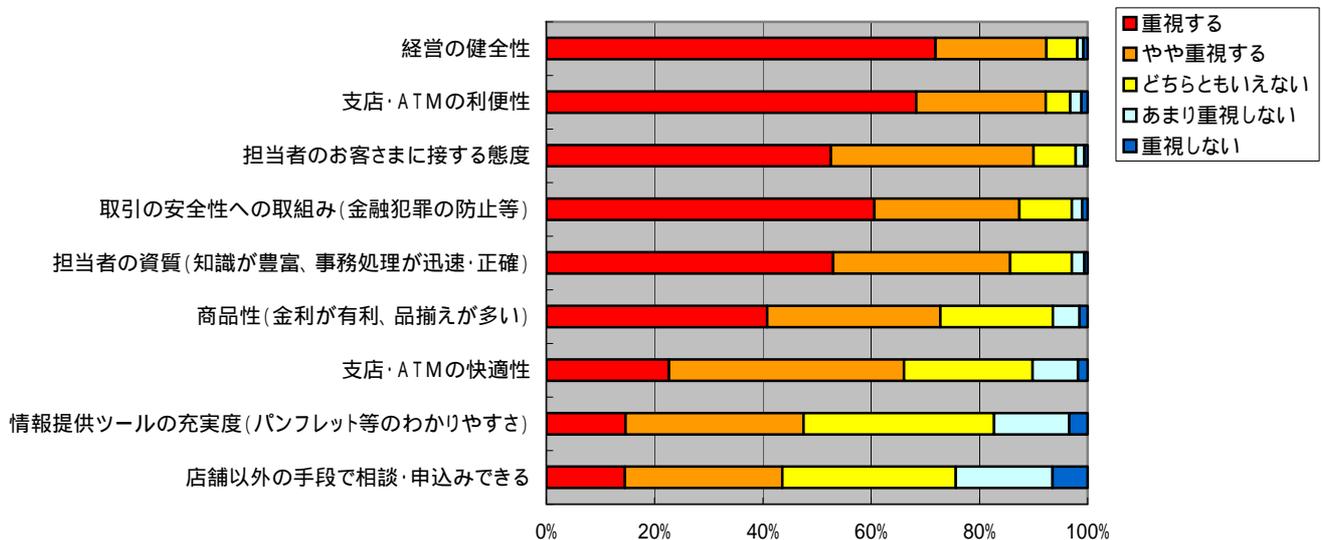
### <実施方法>

	個人のお客さま	法人のお客さま
調査期間	平成19年2月23日～3月12日	
調査対象	3,000先 (20歳～70歳)	3,000先 いずれも無作為に抽出
有効回答数	997先 (有効回答率33.2%)	1,264先 (有効回答率42.1%)
調査方法	発送・回収いずれも郵送	
調査項目	金融機関取引で重視するポイント 百五銀行に対する評価 ・店舗・ATM ・商品・サービス ・窓口対応 ・相談窓口 等	資金調達にあたって重視するポイント 百五銀行に対する評価 ・窓口や担当者の対応 ・商品・サービス(認知度と利用意向) ・相談窓口 等

### <集計結果>

#### 個人のお客さま

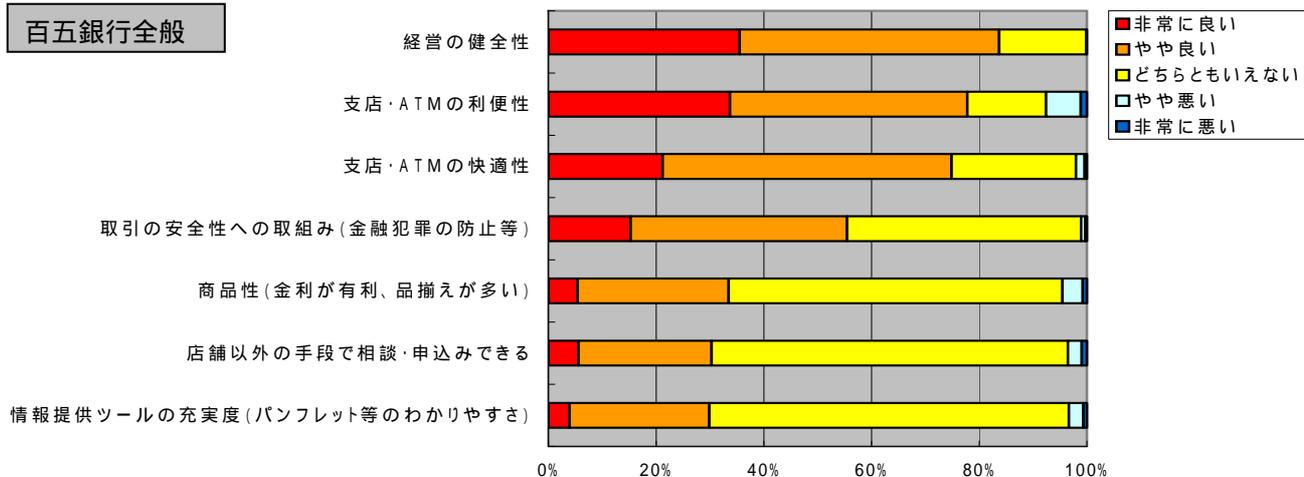
#### 「銀行等で取引する際、お客さまが重視する点」



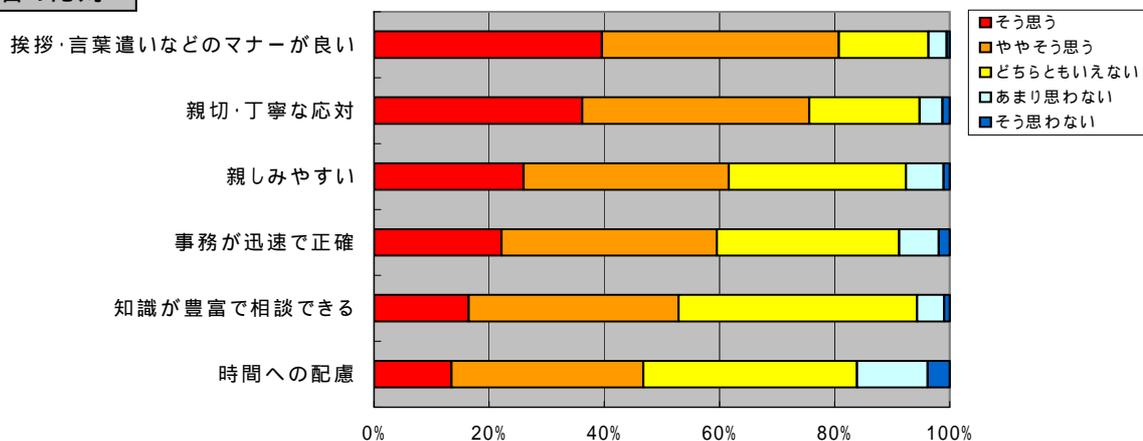
- ◇ 「経営の健全性」と「支店・ATMの利便性」を求めているお客さまの割合が前年と同様、9割を超えています。
- ◇ 「商品性」よりも、「安全性」や「接客対応」、「担当者の資質」が求められています。

## 「百五銀行に対する評価」

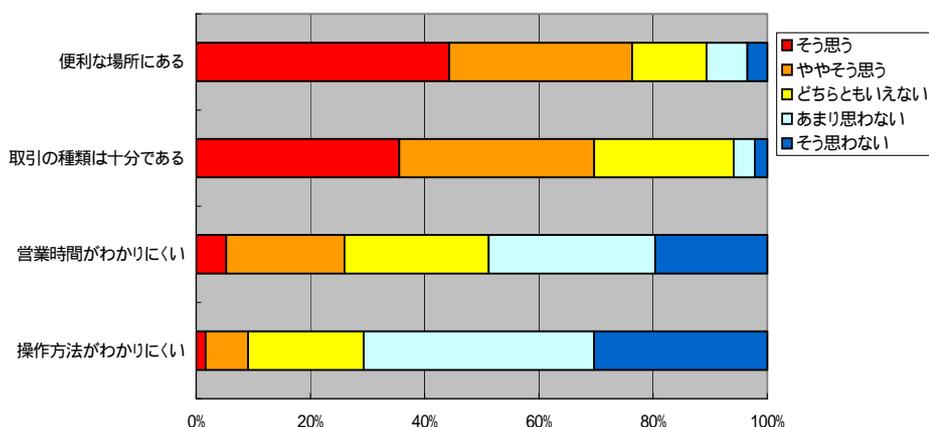
### 百五銀行全般



### 窓口・渉外者の対応



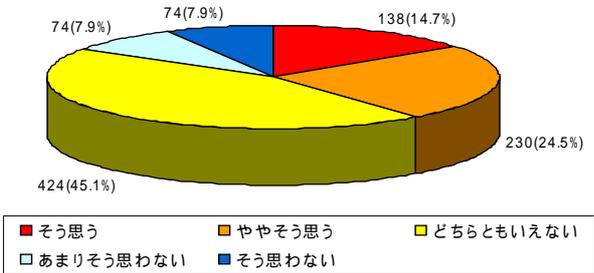
### ATM



- ◇ 「経営の健全性」についての評価が最も高く、「非常に良い」「やや良い」と回答したお客さまは、前年度と同様、8割を超えています。
- ◇ お客さまが重視する点と当行の評価を比較した場合、「安全性」「商品性」「担当者の資質面」についての向上が求められています。

## 「相談窓口」

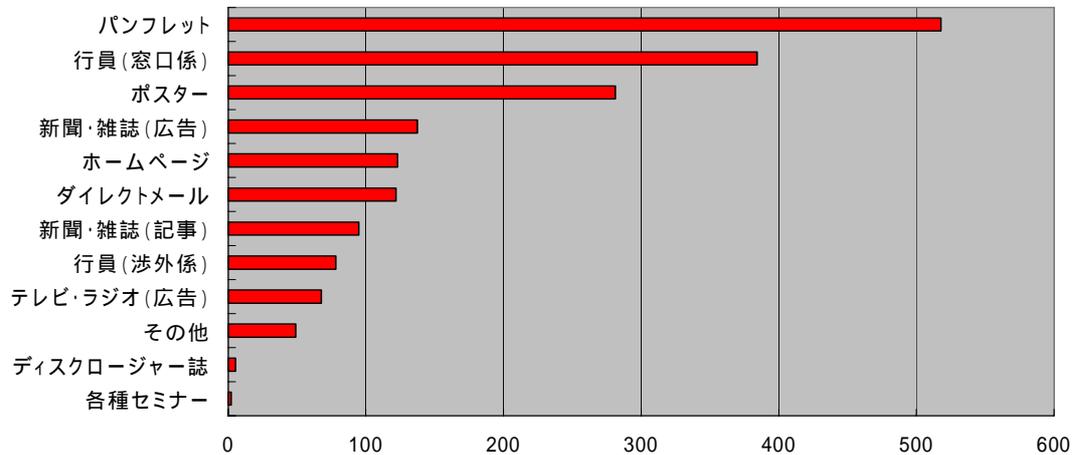
百五銀行に資産運用やローンについて相談しようと思われませんか



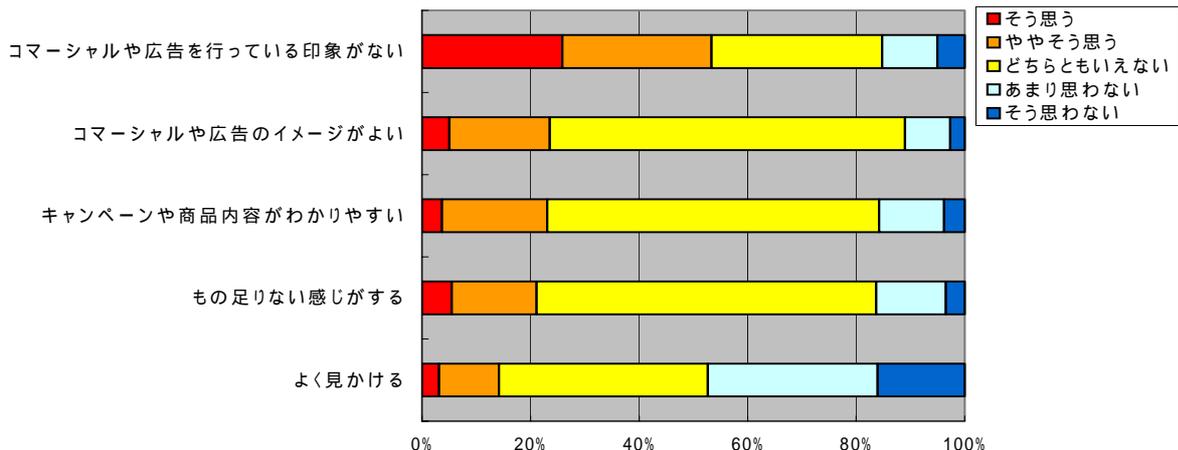
- ◇ 「そう思う」「ややそう思う」が全体の約40%（前年度33%）、「どちらともいえない」とのお客さまが全体の45%（前年度50%）を占めています。
- ◇ 今後も、ゆっくりと気軽に相談できる店舗づくりや休日相談会の開催等努めてまいります。

## 「情報提供」

### 百五銀行全般



### コマーシャル・広告



- ◇ 「情報をどこから入手していますか」との質問については、「パンフレット」で得たという回答が多く、次いで、「窓口行員」「ポスター」となっています。
- ◇ コマーシャルや広告について、「どちらともいえない」との回答が多くを占めています。「わかりやすさ」「見やすさ」等、今以上に努め取組んでまいります。

## <地域貢献>

百五銀行のこれまでの取り組みには、文化事業への協力、清掃活動の実施、地域活動への参加、「百五の森」植樹活動の実施、小・中・高校生の体験学習、ロビー展、地域情報誌「すばらしき三重」の発行、制服のプランターへのリサイクル化等がございます。貢献度については、約7割の評価をいただいています。今後も積極的に取り組み、社会からの信頼にお応えできるよう努めてまいります。

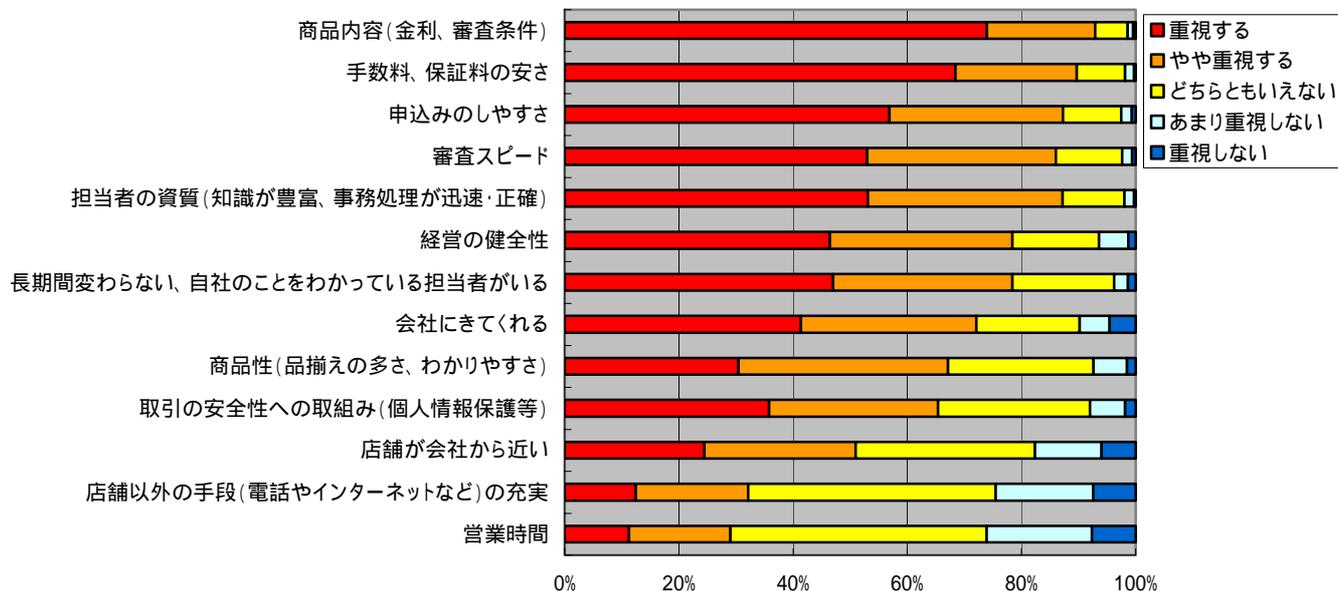
## <キャッシュカード不正利用に対する防止対策>

前年度のアンケート結果を踏まえ、百五銀行ホームページに「キャッシュカード不正利用への対策状況」の 카테고リーを新設しお客さまにわかりやすくしたほか、新規に口座開設していただいたお客さまに注意喚起のチラシを配布し周知に努めました。

百五銀行の「キャッシュカード不正利用に対する防止対策」についての取り組みをご覧いただいたうえで「安心度」は、81%（前年度77%）の結果となりました。

## 法人のお客さま

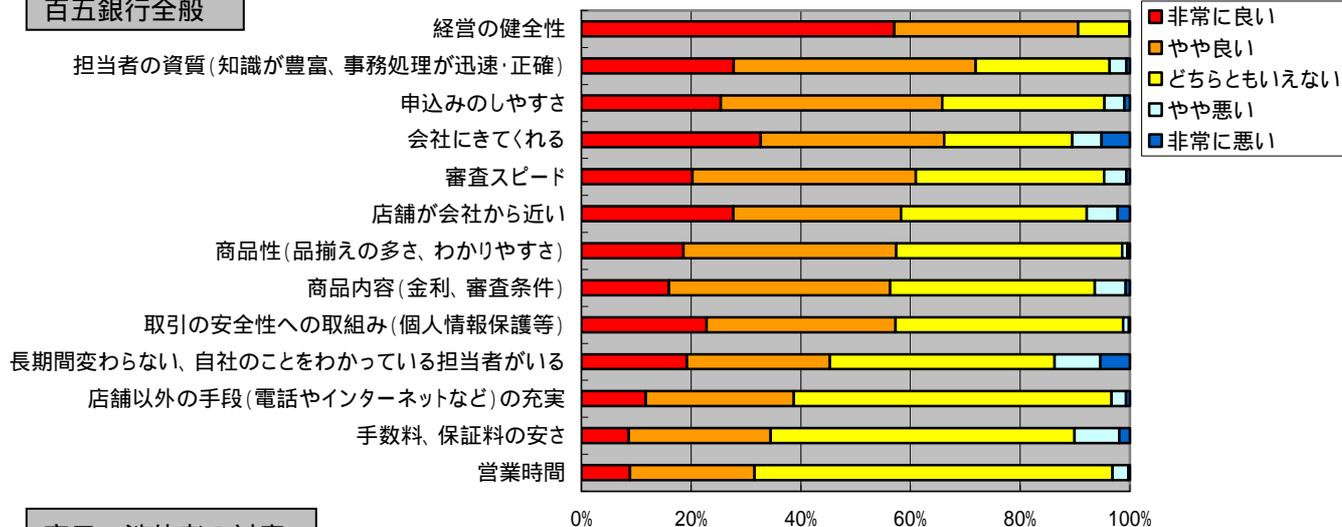
### 「資金調達する際、お客さまが重視する点」



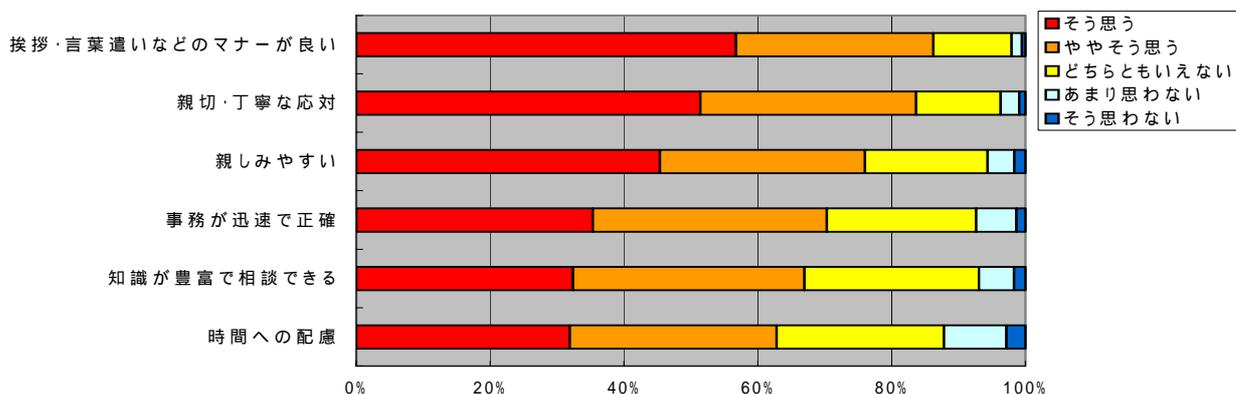
- ◇ 金利や手数料など資金調達コストを重視するお客さまの割合が高くなっています。
- ◇ 「商品性」「安全性」よりも「担当者の資質」が高くなっています。

## 「百五銀行に対する評価」

### 百五銀行全般



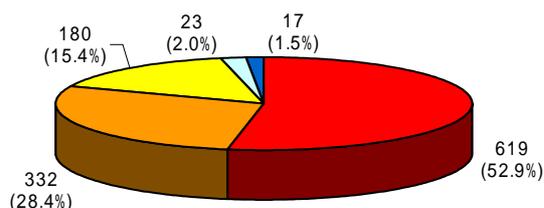
### 窓口・渉外者の対応



- ◇ 「経営の健全性」についての評価は高く、「非常に良い」「やや良い」と回答したお客さまは、前年度と同様、9割を超えています。
- ◇ 「担当者の対応」等についても、良好な評価をいただいています。

## 「相談窓口」

資金調達を考えると、百五銀行に相談しようと思われませんか



- ◇ 「そう思う」「ややそう思う」とのお客さまは、前年度と同様、8割を超えています。
- ◇ 今後も信頼して相談いただけるよう、お客さまの声に耳を傾け、取り組んでまいります。

### 苦情・相談への対応

百五銀行では、苦情・相談等の窓口として、「お客さま相談室（百五銀行本店の代表電話 059-227-2151）」を設けております。また、「お客さまご意見カード」を営業店・キャッシュコーナーに備え付け、広くご意見を受け付けていますが、これらをご存知のお客さまはいずれも前年度と同様、約 20%にとどまっています。

苦情・相談をお寄せいただいたお客さまはアンケート回答者の 15%程度ですが、その対応について約 20%のお客さまから改善が必要とのご指摘をいただきました。

「お客さまの声」を聴くチャネルの拡大を検討するとともに、「お客さまの声」を真摯に受け止め取り組んでまいります。

### その他のご意見・ご要望

お客さまからお寄せいただいた主なご意見・ご要望は次のとおりです。

- ◇ 窓口対応の向上（行員対応、休日営業）
- ◇ 手数料の引き下げ（ATM時間外利用手数料、ダイレクトバンキング利用手数料 等）
- ◇ ATMの利便性向上（機能追加、設置増加）
- ◇ その他（金融商品情報の提供、駐車場の不便さ）

### 今後の取り組みおよび課題

セキュリティ強化
IC・生体認証の導入
利便性の向上
自動機稼働時間の延長
休日フルバンキングの実施
ダイレクトバンキングサービス等ダイレクトチャネルの機能拡大
住宅ローンの土日相談会の実施 （平成19年4月から桑名支店、四日市西支店、鈴鹿支店、津駅西口支店にて実施）
年金の日曜相談会の実施

百五銀行では、新勘定系システム『BankVision』を活かし、より付加価値の高い、お客さまに最適のサービスや商品をタイムリーに提供し、金融制度の変更やビジネスモデルの変革に柔軟に対応していきます。

以上