

平成 19 年 6 月 19 日  
株式会社名古屋銀行

## 「CS活動の具体的取組み」について

名古屋銀行（頭取 築瀬 悠紀夫）では、地域密着型金融推進計画により、お客さまのニーズに適合した金融サービスの提供を実践しております。そこで、この1年間に実施した「お客さまのご要望に対する当行の具体的な取組み」についてまとめましたので、お知らせします。

昨年実施したCSアンケート結果では、お客さまが当行に求めるニーズとして「情報力・提案力」、「ATMの利便性向上」、「セキュリティ強化」などがありました。さらに、「利便性」というハード面だけでなく「行員の印象」、「銀行のイメージ」といったソフト面も重要であると認識し、全行員のレベルアップを目標に「CS実践ハンドブック」を作成し、サービスの向上と苦情の未然防止に努めてきました。

これからも、さらに地域の皆さまに選ばれる銀行を目指し努力してまいります。

1. お客さまのご要望に対する当行の具体的な取組み

お客さまから頂いた声を基に、これまでに取り組んできた事例です。

取組みポイント	内容（既の実施したもの・今後の予定）
<p><b>1. 信頼感・親近感の改善</b></p> <p>①お客さまへの情報提供の強化 盗難・紛失や各種変更に関するご案内等をホームページに掲載</p> <p>②経営内容の明示 ホームページで会社説明会（IR）資料、ディスクロージャー誌、ニュースリリースなど銀行の最新情報の提供手段の改善</p>	<p>①ホームページの充実 「よくある質問」を掲載 ・銀行の手続きに関するご質問 ・ATMに関するご質問 ・外貨両替に関するご質問</p> <p>②決算公告等の情報をホームページに掲載 ・決算公告（H18年6月より） ・有価証券報告書（H18年8月より） ・中間期のディスクロージャー誌をH18年9月期より発行（H19年1月発行）</p>
<p>③ATMの利便性向上</p>	<p>③-1 通帳繰越機能を追加（H18年10月） ・全店に1台導入し、営業時間外、銀行休業日でも通帳繰越のお取扱いが可能</p> <p>③-2 個人のお客さまの振込手数料一部無料化（H18年11月14日より） ICキャッシュカード、手のひら静脈認証ICキャッシュカードにより、個人のお客さまが当行ATMから当行本支店へ振込を行う場合、振込手数料が無料</p> <p>③-3 提携コンビニATMの利用手数料の引き下げ（H19年6月4日より）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平日出金 7:00～18:00 105円→無料</li> <li>・ " 18:00～23:00 210円→105円</li> <li>・土日祝日 8:00～21:00 210円→105円</li> </ul>
<p>④相談会・セミナー等の実施</p>	<p>④休日相談会の実施（H19年3月より） 今後は3・5・8・11月の原則第1日曜日に愛知県内店（一部除く）で実施予定</p>

<p><b>2. 情報管理・セキュリティー強化</b></p> <p>①個人情報の取扱い 店頭で個別相談ができるように店舗のリニューアルを進める</p>	<p>①店舗改装・相談コーナーの新設</p> <p>&lt;建替&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中村支店、新築建替オープン (H18年9月)</li> <li>・枇杷島通支店、建替着手 (H18年12月)</li> </ul> <p>&lt;リニューアルオープン&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大江支店 (H18年7月)</li> <li>・桜山支店 (H18年8月)</li> <li>・犬山支店 (H18年8月)</li> <li>・一社支店 (H18年9月)</li> <li>・津島支店 (H19年2月)</li> <li>・東中島支店 (H19年3月)</li> <li>・平針支店 (H19年3月)</li> <li>・浄心支店 (H19年4月)</li> <li>・豊田東支店 (H19年5月)</li> <li>・堀田支店 (H19年6月)</li> </ul> <p>&lt;相談コーナーの設置&gt;</p> <p>18年度は上期4店舗、下期14店舗の合計18店舗に相談コーナーを設置</p>
<p>②偽造キャッシュカード対策</p>	<p>②-1 異常取引・不正口座検知システムの機能向上 (H18年12月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動機だけでなく、インターネットや営業店端末を経由の取引も監視・検知</li> </ul> <p>②-2 ICキャッシュカード・生体認証付ICキャッシュカードの取扱開始 (H18年11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H18年11月からH19年3月までは発行手数料無料キャンペーン実施 (H19年4月より発行手数料、期限更新手数料の完全無料化)</li> </ul> <p>②-3 イーネットATMでの当行キャッシュカードのご利用限度額変更(減額)サービスの開始 (H19年6月4日)</p>

3. 顧客ニーズの把握  
情報力・提案力の強化

①インターネットバンキングサービス内容の拡充  
(H18年11月14日より)  
・名古屋ダイレクト(個人向け)のお客さまを対象に  
振込先が名古屋銀行宛の振込手数料が無料

(H19年4月16日より)

(I) 名古屋ダイレクト(個人向け)

- ・照会、資金移動サービスのご利用時間を  
24時間に延長
- ・住所変更サービスの開始

(II) 名古屋ビジネスダイレクト

(法人・個人事業主向け)

- ・電子証明書発行サービスの開始(発行に関する  
手数料は無料)によりセキュリティ強化

②コールセンターシステムのリニューアル

(H19年5月7日より)

- ・お客さまの情報、お客さまとのコンタクト履歴等が  
ほぼリアルタイムで画面表示されるので、コール  
センターと営業店の双方向で情報の共有ができ、  
よりの確なご提案が可能

③「証券仲介業務」取扱店舗の追加

- ・本店営業部、豊田営業部に続き豊田東支店でも  
取扱を開始(H19年5月7日より)

④日曜日営業の開始(H19年5月13日より)

- ・豊田東支店において資産運用・住宅ローン・年金に  
関する相談業務を実施

⑤ビジネス商談会の上海開催(H18年9月)

## 2. お客様の声を把握する取組み

(1) 「お客さまからの質問・苦情・要望」の収集と分析を行いました。

①お客さまの声を1,000件収集（全営業店とカスタマーセンターで収集）

②サービスの向上を目指し、分析及び対応策の作成

↓

③行員向けに【お客さま向けQ&A ～よくある質問～】の作成

お客さまからの問合せが多い事例については全員がスムーズに回答できるように「サービスの向上」と「営業店レベルの標準化」、「苦情の緩和」を目指し作成しました。イントラネットのトップページに掲載し、全行員の勉強会で活用しています。さらに、抜粋したものと、銀行の各種届けについてホームページで掲載中です。

(2) 「CS実践ハンドブック」の作成

全行員のCS意識の向上を目指し、「CS実践ハンドブック」を作成しました。

### ☆特徴

平成18年に実施したCSアンケートでお客さまから頂いた貴重なご意見を再度検証し、全行員がCSの重要性を認識してサービスの向上に努めています。

さらに、CSの考え方について基本と実践の両面から学び、更なるサービスの向上と苦情の未然防止を心掛けています。

## 3. その他

(1) お客さまが当行に最も希望することとして「経営内容の明示」があります。お客さまに安心してお取引頂けるようにホームページに「有価証券報告書」や「決算公告」を掲載いたしました。今後も堅実な経営に取り組むとともに、さらに魅力ある銀行をめざします。

(2) 「経営内容の明示」の次にお客さまが希望されたのは「インターネット取引の充実」です。そこで、平成19年4月16日よりインターネットバンキングサービスの内容を拡充し、個人のお客さまに対しては24時間対応を開始しました。法人、個人事業主のお客さま向けに「電子証明書発行サービス」を始め、セキュリティ強化に努めています。

(3) 多くのお客さまが資産運用・住宅ローン・年金の相談会の充実を希望されています。そこで、平成19年3月より愛知県内店（一部除く）で年4回の休日相談会を実施しています。さらに、平成19年5月13日からは豊田東支店で「相談業務の日曜日営業」を開始しました。

当行はこの1年間、お客さまのご意見を真摯に受け止め着実に実行してまいりました。これからもお客さまのニーズを的確に把握しサービスの向上に努めてまいります。

以 上