

お客さま満足度向上に繋げる改善取り組み

○CS意識の更なる醸成

当行では、ISO9001に準拠したPDCAサイクルによるCS向上に取り組んでいます。

また、「応対マナーガイドブック（平成20年4月調製）」や「事務ベーシックブック（平成21年4月調製）」など各種媒体の活用や、CSコーチの臨店指導などにより、従業員のCS意識向上にも力を入れています。



○お客さまの声の収集・分析機能強化

当行では、「お客さまご意見カード」や「アンケート」などによりお客さまの声を収集し、自らの業務の改善に努めています。今後もお客さまの声の収集・分析機能の更なる強化に取り組んでいきます。

○お客さまの声の活用・還元

顧客アンケート結果をふまえ「住宅ローンQ&A（平成20年10月調製）」を作成しました。

また、当行ホームページには、お客さまの声を反映した取組を行内電子掲示板に掲示し、還元しています。



○お客さまに優しい店づくり

お客さまに優しい店舗づくりの一環として、全店に「優先座席」「耳マーク」「コミュニケーションボード」を設置しています。また、平成20年10月に兵庫支店を新築移転し、エレベーターや点字ブロック、視覚障害者対応ATMを設置するなどバリアフリーにも配慮した店舗としました。



優先座席



耳マーク



コミュニケーションボード