

<平成 22 年度 お客様の声に対する取組みについて>

清水銀行において平成 22 年度(平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日)、お客様の声を反映し、改善等した取組み事例について紹介致します。

《お客様の声に対する取組み事例》

店舗について

「三島支店」及び「東部ローンセンター」の新築移転を行いました。(22.5.24)

これにより、お客様の事業やローン・資産運用等について、さらにご安心してご相談いただけるようにしました。また、LED 照明や風力発電用プロペラ、太陽光発電用パネル、センサー照明器具の設置等、環境にも配慮した設備建物を導入しました。

「曲金支店」を新築移転し、名称を「東静岡支店」に変更しました。併せて「東静岡ローンセンター」を新設しました。(22.12.6)

同支店は、静岡市の東南地域をカバーし、お客様に気兼ねなくごゆっくりご相談いただける応接室を設置しました。また、お客様にやさしい「車椅子用のスロープ」,「点字ブロック」,「受話器式 ATM」,「音声メロガイド」等を設置する等、ユニバーサルデザインを意識した作りとなっています。

ATM について

ATM の機能を以下のとおり改善致しました。(22.11.17)

窓口の営業時間内に来店出来ないお客様や土日に通帳更新ができるようにしてほしいとのお客様のご要望にお応えし、ATM に通帳繰越機能を追加しました。

ATM 操作時に手数料を画面上へ表示してほしいとのご要望にお応えし、ATM 手数料表示の画面を追加しました。

キャッシュカードを利用した振込時に振込名義を変更できるようにしてほしいとのご要望にお応えし、ATM 振込依頼人名の変更機能を追加しました。

ATM 取引時の通帳への表示方法 (22.6.18)

ATM でキャッシュカード振込取引の通帳表示方法を「振込元金」,「振込手数料」,「ATM 利用手数料」の明細表示をしました。

イオンの ATM 利用時、通帳摘要表示を「イオン」から「イオン BNK」へ変更しました。

視覚障がい者用に全店に設置されている「ATM 音声案内用ハンドセット」の取扱がスムーズになされるように、行員に対し操作手順の徹底を図りました。(22.11.30)

相談業務について

お客様の電話による相談について、「コールセンター」(フリーダイヤル)での受付内容を以下のように明確にしました。(22.5.17)

商品サービスについて

総合案内(その他商品・サービスに関するお問い合わせ)

銀行取引に関する相続のお問い合わせ

法人のEBサービスについて(PCバンキング)

インターネットバンキングによる被害に遭われたとき

中小企業・住宅ローン利用者向けの「休日相談窓口」を設置しました。

設置場所：富士ローンセンター、清水ローンセンター、浜松ローンセンター

1回目：22.12.18(土)午前9時～午後5時

2回目：23.3.19(土)午前9時～午後5時

商品について

定額個人年金「ネンキンのそなえ(5年ごと利差配当付新一時払個人年金保険)」(朝日生命保険相互会社)を追加しました。(22.5.28より)

一時払終身保険「ふるはーとJロード」(住友生命保険相互会社)を追加しました。(22.5.28～22.6.18)

「2010しみず夏CAN!」実施しました。(22.6.1～22.7.31)

がん保険『フォルテ』向け女性専用特約<コサージュ>を追加しました。(22.7.1より)

火災保険商品「安心あっとホーム」(共栄火災海上保険㈱)の保険プランを追加しました。(22.8.2より)

投資信託取扱商品「ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)」(大和証券投資信託委託㈱)と「ジャパン・ソブリン・オープン」(国際投信投資顧問㈱)を追加しました。(22.9.1より)

「2010清水エスパルス優勝応援定期」取扱しました。(22.9.21～22.10.29)

一時払終身保険「ふるはーとS(無配当終身保険)」(住友生命保険相互会社)を追加しました。(22.10.12より)

「2010 しみず冬 CAN！」実施しました。(22.12.1～23.1.31)

一時払終身保険商品「夢のかたち」(日本生命保険相互会社)を追加しました。(22.12.13より)

投資信託取扱商品「アジア・パシフィック・ソブリン・オープン(毎月決算型)」(国際投信投資顧問株)を追加しました(23.2.1より)

「資産運用セットプランキャンペーン」実施しました。(23.1.20～23.9.30)

火災保険商品「トータルアシスト住まいの保険」(東京海上日動火災保険株)の取扱プランについて、火災のみ担保する保険プランを追加しました。(23.3.7より)

「2011 清水エスパルス応援定期」取扱しました。(23.3.1～23.4.28)

「しみずプレミアム定期預金」取扱しました。(23.3.22～23.9.30)

融資商品について

環境省の「地球温暖化対策加速化支援無利子融資利子補給金交付事業」の取扱を開始しました。(22.6.1より)

なお、本件対象となる融資に関しては、利子補給を受けることができ、地域顧客の環境問題に対する活動支援が可能になりました。

<しみず>住宅ローン金利引下げキャンペーン実施しました。(22.7.1～22.12.30)

「日銀成長基盤強化支援制度」の取扱開始しました。(22.9.21～24.3.31)

この制度により、対象18分野に該当する貸出に対応致します。

<しみず>住宅ローン金利引下げキャンペーン実施しました。(23.1.4～23.6.30)

各種手続きについて

「しみず法人ダイレクト」における1日あたりの振込・振替限度額について、これまで1億円とじていましたが、お客さまからのお申し出により1百万円以上100億円未満での変更を可能としました。(22.4.1より)

「税関において徴収している関税・消費税等」において「ダイレクト方式電子納税」の取扱を

開始しました。(22.6.1 より)(税関において徴収している輸入貨物に係る関税及び内国消費税(地方消費税を含む)並びにとん税及び特別とん税)

改正利息制限法施行に伴い、同日よりカードローン通帳再発行手数料 1,050 円を廃止しました。(22.6.18)

諸届事務(届出事項変更届・喪失届)の合理化実施しました。

複数店舗で取引ある場合の各店舗分変更届徴求について、1 顧客(CIF 単位)1 枚の変更届でできるように対応しました。

通帳・証書の再発行・元金支払の原則 1 ヶ月後対応について、本人確認が確実な場合に即日再発行・元利金支払対応等、手続きについて改善しました。(22.8.2 より)

Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス開始しました。(22.8.2 より) Pay-easy(ペイジー)税金・各種料金払込みサービスとともに、収納企業について順次追加しております。

高齢化社会の進展や障がいのある方の社会活動への配慮から、代筆・代読に対応しました。(22.11.30 より)

視覚障がいのお客さまが振込をされる場合の手数料について、窓口と ATM を同額にしました。(22.12.1 より)

お客さま宛にご通知する「満期日のご案内」と「中間受取日のご案内」について、別々の発送が分かり難かったため、統合しました。(23.2.1 より)

金融犯罪の防止について

清水警察署による「振り込め詐欺集中警戒日」の警戒・広報活動へ協力しました。(22.6.15)

「振り込め詐欺集中警戒日」として、静岡県内の営業店ロビーATM コーナーにおいて、被害防止・啓蒙活動実施しました。(22.7.14)

警視庁および各都道府県警察で、平成 23 年 2 月を「振り込め詐欺」防止強化期間としていることから、これに合わせ被害防止・啓蒙活動として「ポケットティッシュ(全銀協)」配布等実施しました。(23.2.15)

地域貢献活動

静岡県の企業の森づくり活動を支援する「しずおか未来の森サポーター制度」に基づき、静岡県及び静岡市と森づくり協定を締結しました。(22.6.16)

静岡県立大学において、行員が講師として平成22年10月より特別講義「地域金融論」を開講しました。原則毎水曜日、全13回実施しました。(22.10.6)

特別協賛「ポーラ美術館コレクション展 印象派とエコール・ド・パリ」(主催：静岡市、静岡市美術館 指定管理者(財)静岡市文化振興財団、静岡新聞社・静岡放送、公益財団法人ポーラ美術振興財団 ポーラ美術館)開催しました。(22.10.2～22.11.28)

しずおか未来の森サポーター企業として、三保松原(羽衣の松付近)で抵抗性クロマツの植林(当行延べ植林本数1,200本)と清掃活動を実施しました。(22.12.4)

その他

ホームページをリニューアルしました。(22.4.1より)

地域の皆さまの役に立ち、地域が元気になる情報発信ツールを目指してしみずミニレポートをリニューアルしました。(22.7.27)

ご要望のあったお客さまへの配布用にキャッシュカードケース作成しました。(22.9.24)

ユニバーサルデザイン通帳(見やすく、分かりやすい通帳)を導入しました。(23.3.23より)
従来の通帳と比較し、視覚障がいのあるお客さまや高齢者のお客さまにも配慮し、見やすく、分かりやすい通帳になっております。

以上