

お客さまの声に対する取組みについて(平成27年度)

わたくしども福岡銀行では、日頃お客さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望などをもとに、より一層のサービス向上に努めております。

つきましては、平成27年度に実施しました各種取組みについて、取りまとめましたのでお知らせいたします。

これからもお客さまの声を大切にし、できることから一つずつお応えしていくことで、グループ経営理念である「あなたのいちばんに。」を実践し、より多くのお客さまにご満足いただける銀行づくりに努めてまいります。

お客さまの声に対する取組み実績(平成27年度)

* 福岡銀行において平成27年度(平成27年4月～平成28年3月)にお客さまの声を反映して改善した取組みについてお知らせいたします。

店舗について

- 薬院支店(27年4月)、赤間支店(27年11月)、曾根北支店(27年12月 吉田支店から店名変更)、佐賀支店(28年3月)の4ヶ店をリニューアル(建替え)いたしました。旧店舗よりロビースペースを拡張し、駐車台数を増やすなど、お客さまの心地よさや利便性の向上に配慮しております。

ATMについて

- 店舗外ATMコーナーを新たに10ヶ所設置いたしました。
- ふくおかフィナンシャルグループにおける取組みとして、時間外手数料が発生するお客さまに対して、お取引が完了する前に「手数料確認画面」を表示するようにいたしました。(27年7月) また、ATMで一度お取引したお引き出しやお振り込みの内容を「マイボタン」として登録する機能を導入し、次回以降、同じお取引をする際の入力操作を省略できるようにいたしました。(27年10月)

待ち時間対策について

- 支店ごとに待ち時間目標を設定し、継続的に待ち時間短縮に取り組んでいます。
- 待ち時間が長い支店に対しては本部と共同で原因の分析等を行い、対策を実施しています。
- 待ち時間を活用して帳票の記入方法等をよりわかりやすくご説明できるよう、ロビー係はタブレット端末を活用しています。

偽造・盗難(キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護)について

- 新インターネットバンキングのリリースにあわせてセキュリティ対策の強化を行いました。(27年8月)
- お客さま向けに無償で提供しているスマートフォン用セキュリティ対策アプリ「福岡銀行Secure Starter」(iOS版)のバージョンアップを行いました。(27年12月)

WEB・サービスについて

【ホームページ】

- スマートフォン向けホームページからのアレコレカードのお申込を可能とすることや、操作性の改善を実施しました。(通年)

【個人向けインターネットバンキング】

- 新インターネットバンキングをリリースしました。今回、全取引のスマートフォン対応や当行宛の振込・振替や定期預金のお取引の原則、平日24時間取引を可能としました。(27年8月)
- 新インターネットバンキングのリリースにあわせて、「お茶の子サイサイキャンペーン」を実施しました。(27年10月～27年12月)
- ふくおか証券の「インターネット・トレード」と連携し、シングルサインオンや、当行の口座から即時に入金ができる「Web入金サービス」を開始しました。(28年2月)
- インターネットバンキングによる投資信託取引をご利用の方向けに「電子交付サービス」を開始しました。(27年8月)

住宅ローンについて

- 市町村限定住宅ローン(北九州市/嘉麻市/古賀市)の取扱いを開始しました。(27年10月～28年1月)
- 団体信用生命保険において「がん」に対する保障をより手厚くしたほか、配偶者を対象とした保障や自然災害時の家族のための保障も新たに加え(全国初)、より充実した保障内容となりました。(27年12月)

融資商品について

- 社会問題化している「空き家」問題に対し、地方創生の取組みの一環として、「空き家解体ローン」の取扱いを開始しました(27年5月)
- ご本人・ご家族が所有する空き家について、物件を賃貸することを目的としたリフォーム費用および自己居住を目的とした空き家の購入費用にご利用いただける「地域活性化空き家ローン」の取扱いを開始しました。(27年11月)
- ご自宅を担保とすることで、同行の取扱う他の無担保カードローンよりも低金利でお借入いただける「ホームエクイティローン(カードローンタイプ)」の取扱いを開始しました。(27年7月)
- 返済方法について、返済用預金口座の開設が不要な「直接入金型」をお選びいただける「福岡銀行カードローン」の取扱いを開始しました。(28年1月)
- フリーローン(ナイスカバー)について、よりお客さまのニーズにお応えするため、お申込み時年齢、融資金額、融資期間拡大など商品改定を行いました。(28年3月)

預金・資産運用関連商品について

- 本年も地元球団ソフトバンクホークスを応援し、先着や抽選でホークスグッズをプレゼントする定期預金、「ホークス応援定期2016」を取扱いしました。(28年3月～5月)
- 特別金利の定期預金の取り扱いや、定期預金等の対象商品を一定金額以上お預け入れ・ご購入のお客さまに、先着でプレゼントさせていただく「夏のキャンペーン」および「冬のキャンペーン」を実施しました。(27年6月、同年12月)
- お客さまの資産運用・資産形成のお役に立てるべく、投資信託などの資産運用商品や保険商品の拡充に取り組んでいます。
- 保険取扱いの認知度向上を目的に、TVCMの放映や相談キャンペーンを行いました。(27年7月、同年12月)
- 証券優遇税制「NISA(少額投資非課税制度)」および新たに取扱い開始された「ジュニアNISA(未成年者少額投資非課税制度)」をお客さまに幅広くご利用いただくキャンペーンとして、NISA(ジュニアNISA含む)口座開設お申込みのお客さまを対象に現金やQUOカードプレゼントを実施しました。(27年4月、同年10月、28年1月)
- グループ内のふくおか証券における取扱商品を含めた幅広い金融商品をご提供するため、お客さまへふくおか証券をご紹介する「証券会社紹介サービス取扱店」を福岡銀行内で149か店まで拡大(27年5月)し、多様化するお客さまのニーズにお応えしています。
- また、ふくおか証券の赤間支店を福岡銀行の赤間支店内に共同店舗として移転(27年11月)したことによる金融ワンストップサービスの提供や、インターネット・トレードの導入(27年11月)、福岡銀行インターネットバンキングとの口座連携サービスを開始(28年2月)する等、お客さまの利便性向上に努めております。
- 「相続キャンペーン」を実施すると同時に、三菱UFJ信託銀行との提携商品である暦年贈与信託・ずっと安心信託の代理店販売を開始しました。(28年1月)
- 年金受給者のお客さまを対象に「年金感謝デー」を実施し(27年8月、同年12月)、またJT&提携のうえ「年金提携サービス」の提供を開始しました。(27年7月)

スキル向上について

- 全営業店の行員・スタッフを対象とした、「事務管理クイックテスト」や、管理者を対象とした「店頭管理業務クイックテスト」を実施し、事務知識のレベルアップに努めています。（毎月）
- 窓口受付事務の標準化および質の高い窓口サービスの提供を図るため、新人テラースタッフに対しては集合研修にて各種マニュアルの活用を促すとともに、本部担当者による個別指導を実施しています。（毎月）
- 新規採用スタッフの事務知識レベルアップ向上のため、採用時の研修会の充実を図るとともに、本部担当者による個別指導を実施しています。
- 店頭業務（預金・為替）スキル向上のため、各レベル別（行員・スタッフ～管理者）の研修・テストを実施しています。
- 前年度の端末更改を踏まえ、堅確性の向上と、より質の高い窓口サービスの提供ができるよう、特に新人窓口担当者に対しての端末研修の充実を図っています。
- 融資スキル向上のため、検定資格の取得促進および各レベル別（新任担当者～支店長）の研修、業種別研修、各種セミナーを実施しています。
- 資産運用提案スキル向上のため、検定資格の取得促進および各レベル別（新任担当者～支店長）の研修を実施しています。また、経済環境認識を目的としたセミナーや保険知識の理解を深めるセミナーを積極的に実施しています。
- 総合営業スキル向上のため、検定資格の取得促進および各種研修、セミナーを実施しています。

苦情・相談対応について

- 苦情の未然防止やお客さま満足度を高めるため、応対マナーの向上やお客さまとのコミュニケーションを重視する全店運動を20年11月から推進しています。
- お客さまサポートの充実を図るため、営業店のお客さま責任者が「サービス介助士2級」の資格を取得しています。

障がいのあるお客さま等への対応について

- 平成28年4月1日施行の「障害者差別解消法」を踏まえ、役職員一同が同法の概要を理解するとともに「みんなに優しい銀行」の実現に向けてハード・ソフト・ヒューマン面において各種取組みを実施しています。
定期的に各種サービス、サポートツールを確認することで、事務取扱やツールの設置場所、利用方法を再認識し、よりスムーズな対応ができるよう努めています。
- 『障がいのあるお客さま』や『ご高齢のお客さま』に配慮した、誰もがもっと利用しやすい銀行を目指して、応対力の向上やサービス体制の充実など、様々な取組みを実践しています。
 - ハード面（店舗・設備など）
バリアフリー改装工事、老眼鏡・AEDの設置、車椅子の設置、コミュニケーションボードの設置（聴覚障がいのある方や外国人への対応。）
 - 視覚障がいのある方には、ハンドセット方式ATMの設置、お客様責任者の点字名刺配付。
 - 聴覚障がいのある方には、耳マーク案内板（筆談のご案内）の設置、助聴器の設置。
 - ソフト面（業務運営など）
バリアフリーサポートツールブック
 - 視覚障がいのある方には、行員による取引申込書などの代筆、行員による取引申込書・約款などの代読、ATM取引が困難な場合の手数料引下げ、各種通知書類の点字サービス。
 - 全営業店の行員・スタッフを対象とした「事務管理クイックテスト」を実施し、代筆等の事務知識の周知に努めています。
 - ヒューマン面（店舗対応）
お客様責任者の全店配置、サービス介助士2級資格取得者の全店配置、認知症サポーター、普通救命講習受講者の配置、「みんなの110番」。
平成27年度より「ユニバーサルマナー検定3級」の資格取得講座を開始しました。本資格の取得を通してさまざまなお客様へのサービス品質向上に繋がると共に、役職員各人におけるホスピタリティマインドの更なる向上に努めています。

● 地域・社会貢献について(詳細はふくおかフィナンシャルグループHP上のCSRへの取組みをご参照下さい)

- ふくおかフィナンシャルグループ(以下FFG)は、福岡銀行本店ビルにおいて、食品製造関連商談会および物産振興イベント「食の祭典2015 in 福岡」を開催しました。当日は、FFG各行の取引先食品メーカー157社と、九州内および地域再生・活性化ネットワークを活用して全国から招聘したバイヤー48社との個別商談を667件実施しました。あわせて、FFGが地方創生等で連携協定を締結している糸島市・嘉麻市・古賀市・筑後市・宗像市・行橋市による物産展やPRイベントを催し、約2,200名が来場されました。(27年11月)

【環境共生活動】

- FFGは、「持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)」へ署名し、環境問題等の解決に向けた社会的責任を果たすための取組みを実践しています。現在この趣旨を踏まえ、環境保全に資する商品・サービスを提供していくと共に、自らの環境負荷の抑制や軽減に努める様々な活動を展開しています。今後も、営業車のエコカー(ハイブリッド車)導入、営業店舗等へのLED照明導入および紙使用量の削減等を進めてまいります。

【生涯学習支援】

- 地域の皆様に文化や芸術、スポーツなどをもっと身近にお楽しみいただけるよう、FFGでは様々なイベントを開催したり、協賛・支援などを行っています。また、子供達への教育支援活動として、FFGグループの営業拠点がある地域の小・中学生を対象に、「銀行の職場体験プログラム」を展開している他、「家族参観日」、高校生の職場体験プログラム「ジョブシャドウ」、「スチューデントカンパニープログラム(SCP)」、大学生向け「投資啓蒙セミナー」、「FFGインターンシップ」など、「キャリア教育」普及や「職業観」を育む場をサポートする活動にも継続的に取り組んでいます。

【ユニバーサルアクション】

- 22年11月から「ユニバーサルアクション・プログラム」をグループ3行で共同展開し、「みんなに優しい」の視点で考えた「ボランティアや地域・社会貢献活動」等を各営業拠点毎に独自の取組みとして考えて実践する「ひとり1アクション」に取り組んでいます。
- 全役職員が「みんなに優しい」ユニバーサルスキル(認知症サポーター、手話検定、北九州市環境首都検定、エコ検定、九州観光マスター検定など)をひとり1つ以上取得し、様々なお客様へのおもてなしや、サービスの提供に繋げる「ひとり1スキル」運動にも取り組んでいます。
- FFGでは「みんなに優しい銀行」の実現を目指し、平成27年度よりFFG各行および関連会社(ふくおか証券等)において、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が運営する「ユニバーサルマナー検定3級」を本格導入し、同検定資格取得講座を従業員向けに実施しております。

地域密着型金融について

- 当社グループは、地域金融機関として、地域経済の活性化・発展に貢献することを最大の使命であると考えています。
- これを実現するため、とりわけ中小企業のお客さまに対しましては、グループ全社を挙げて、資金等の円滑な供給はもちろんのこと、お客さまの事業の内容や成長可能性の適切な評価に基づく最適なソリューションの提供(事業性評価)に積極的に取り組んでいます。
 - 創業・新事業支援および海外ビジネスサポート、経営改善支援・事業再生支援、事業承継支援
 - 企業ニーズに合致した資金供給・融資手法の提供、ABL(債権・動産担保融資)の取組み
 - 広域営業ネットワーク網を活用したビジネス情報等の提供

平成27年度に実施しました「お客さま満足度調査」についてお知らせいたします。

調査時期	平成27年3月	平成28年3月
ご回答頂いた方	店頭にご来店いただいたお客さま	
ご回答頂いた方の数	10,119名	7,378名
調査方法	店頭での個別アンケート配布	
質問項目	①行員の応対、②行員の身だしなみ、③行員の態度、④行員の手続き、⑤お客さまへの配慮、⑥総合満足度、⑦再来店の意向 「大変良い(5)・よい(4)・ふつう(3)・やや悪い(2)・悪い(1)」の5段階で評価	
質問⑥ 総合満足度平均点	4.56点	4.60点