

お客様の声に対する取組みについて(平成25年度)

わたくしども福岡銀行では、日頃お客様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各種経営改善に取り組んでおります。

つきましては、平成25年度に実施しました経営改善項目について、取りまとめましたのでお知らせいたします。

これからも弊行をはじめふくおかフィナンシャルグループ全体で、お客様の声を大切に、できることから一つずつお応えしていくことで、より多くのお客様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25年度)

* 福岡銀行において平成25年度(平成25年4月～平成26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

- お客さまとの最大の接点である店舗ネットワークを拡充するために、春日支店(26年1月)、土井支店(3月)を新設いたしました。
- 北野支店(25年6月)、門司支店(10月)、大牟田支店(11月)の3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大し、駐車台数を増加させることで、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7ヶ所設置いたしました。
- 全ATM(約480拠点、約1,250台)を機能性や操作性に優れた最新型の機器に一斉更改いたしました。(25年10月～26年3月)

(参考:平成26年度の取組み)

- 一部のATMコーナー(約40拠点)における平日営業時間を「8時～21時」から「7時～23時」に拡大いたしました。(26年4月)
- 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「ATM通帳相互利用サービス」を開始し、通帳による出金、入金、振込、記帳などがFFG 福岡銀行、熊本銀行、および親和銀行の3行のATMで相互に利用できるようにいたしました。(26年4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、ロビー係にタブレット端末を導入しました。

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

- 個人インターネットバンキングのセキュリティ強化策として、EV-SSL証明書を導入しました。(25年5月)
- お客さま向けに無償で提供しているウイルス対策ソフト「SaAT Netizen」の機能改善・バージョンアップを行いました。(25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に、お客さまからご要望の高かったマーケット情報(株価、為替、ニュース)、投資信託基準価額情報のページを開設いたしました。(25年9月)

(個人インターネットバンキング)

- ふくおかフィナンシャルグループにおけるダイレクトバンキング会員100万人達成を記念して、「ダイレクトバンキングありがとうキャンペーン」を実施中です。(26年1月～9月)

(法人インターネットバンキング)

- 法人インターネットバンキングの画面リニューアルと機能改善を実施いたしました。(26年2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及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、採用時の基礎研修会の充実を図っています。(毎月)
- 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)の研修を実施しています。(毎月)
- より質の高い窓口サービスの提供ができるよう、特に新任窓口担当者に対しては研修の充実を図るとともに、本部担当者による個別指導も行っています。
- 融資スキル向上のため、各レベル別(新任担当者～支店長)の研修ならびに業種別研修、各種セミナーを実施しています。(毎月)
- 資産運用提案スキル向上のため、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。

融資商品(個人・法人)について

- 福岡銀行で「アレコレカード」(キャッシュカード一体型クレジットカード)とJR九州ICカード「SUGOCA」が一体となった『アレコレSUGOCA』の取り扱いを開始しました。(25年9月)
- 福岡銀行で最高1,000万円の極度額と3.0%~8.0%の金利が特徴の「カードローン THE FIRST」の取り扱いを開始しました。(25年10月)
- 福岡銀行ではアベノミクスによる景気の回復、政府による設備投資に対する各種税制面の優遇施策を背景に、設備投資をお考えのお客様向けの専用融資商品の取り扱いを開始しました。(25年10月)
- 福岡銀行では、「創業・開業予定のお客様への幅広い金融サービスの提供」を目的に日本政策金融公庫、福岡県信用保証協会の三者間で創業支援を柱とした業務提携を行いました。(26年3月)

預金・資産運用関連商品について

- 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・ご購入のお客様に、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。(25年6月、25年12月)
- 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2014」を取り扱いました。(26年3月)
- お客様の資産運用・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。
- 新しい証券優遇税制「NISA(少額投資非課税制度)」をお客様に幅広くご利用いただくキャンペーンとして、NISA口座開設お申込みのお客様を対象に現金プレゼント(25年6月、10月、26年1月)や特別金利定期預金の取扱(25年12月、26年1月)を実施しました。
- NISAを契機に幅広いお客様に投資信託をご利用いただけるよう、インターネットバンキング専用の商品ラインナップを拡充しました。(25年12月)
- グループ内のふくおか証券の取り扱い商品を含めた幅広い金融商品をご提供するため、金融商品仲介業取扱店を福岡銀行内で77か店まで拡大(25年11月)するとともに、お客様をふくおか証券にご紹介する「紹介サービス」により、多様化・高度化するお客様のニーズに木目細かくお応えしています。
- また、ふくおか証券の飯塚支店と大牟田出張所を当行の飯塚支店、大牟田支店内に共同店舗として新設し(25年5月、11月)、金融ワンストップサービスの提供とおお客様の利便性向上に努めております

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、対応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。

障がいをお持ちのお客さま等への対応について

- 『障がいをお持ちのお客さま』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、対応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。)
 - 視覚障がいをお持ちの方には、ハンドセット方式ATMの設置、お客さま責任者の点字名刺配付。
 - 聴覚障がいをお持ちの方には、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
 - 視覚障がいをお持ちの方には、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)
お客さま責任者の全店配置、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」。

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への取り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、ものづくり・製造関連企業の方々を対象とした商談会「FFGものづくり商談会」を、福岡銀行本店において開催しました。本商談会では、全国各地から招聘した製造業者(発注者)のニーズに対して、FFG取引先企業(受注者)をマッチングし、商談の機会を提供するものです。開催当日は、製造業者(発注者)20社、FFG取引先企業50社が参加。個別商談会形式でサポートしました。(25年7月)
- FFGは、大規模展示商談会「長崎ビジネス交流会2013」を長崎県立体育館(長崎市)において開催しました。本交流会は、「食品」「ものづくり」「まちづくり」「シルバービジネス」「ソリューションビジネス」「産学官連携」の各分野の企業に、新たな販売先や仕入先の開拓等、ビジネスチャンスやネットワーク拡大の機会を提供することを目的に開催しました。長崎県および長崎県下全21市町との共催により実施したものであり、地元経済の発展・振興への貢献を目的としています。開催当日は、長崎地区のお取引先を中心にご出展いただき、その数は長崎で行う商談会で過去最多の174社となり、来場者は4,000名を数えました。(25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り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照明導入及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り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。

地域密着型金融について

- お客様の持つ経営課題やニーズに対して、資金面のみならず各種アドバイスを行なうコンサルティング業務を実践するため、地域密着型金融の推進体制を整備するとともに、更なる高度化を図っております。
- お客様とのリレーション深化を基本に、本部専門部署や関連会社による営業店サポートの徹底や、外部専門家・外部機関とのネットワーク活用により、経営改善支援や事業拡大等、お客様にとって最適なソリューションの提供を目指しております。
 - 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25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25年9月 | 平成26年3月 |
|------------------|---|---------|
| 対象者 | 店頭にご来店いただいたお客さま | |
| 対象者の数(回答数) | 9,528先 | 9,732先 |
| 調査方法 | 店頭での個別アンケート配布 | |
| 質問項目 | ①行員の対応、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 総合満足度平均推移 | 4.53 | 4.57 |

以上