

平成 27 年 6 月 30 日

お客さま 各位

大阪厚生信用金庫

お客さまのご意見・ご要望に対する平成 26 年度の実践について

いつもご利用いただきましてありがとうございます。

大阪厚生信用金庫では、当金庫をご利用いただく皆様の満足度向上や、良質な金融サービス提供のため、アンケート調査や各営業店を通じて寄せられるお客さまのご意見やご要望等を、金庫経営に反映させるよう努めております。頂戴いたしましたご意見・ご要望等は、本部各部及び各営業店において検討され、商品やサービス及び各種業務の改善に活かしております。今後も「お客さまの声」に真摯にお応えしていくことにより、お客さまとより良い信頼関係を構築してまいりたいと考えております。

記

1. お客さまの声を金庫経営に反映させる仕組み

- ・ 「利用者満足度調査」を実施し、お客さまのご意見・ご要望をお聞かせいただきました。調査結果は理事会に報告されるとともに、本部各部及び各営業店において対応を検討し改善に向け取り組んでおります。
- ・ 営業店や本部に日常寄せられるご意見や苦情・ご相談・ご要望につきましては、コンプライアンス委員会で全て集約化し理事会へ報告するとともに、本部各部及び各営業店において対応を検討し改善に向け取り組んでおります。
- ・ フリー記入形式の投書箱を少なくとも 4 半期毎に 1 ヶ月間店頭に設置いたしております。
- ・ 当金庫ホームページにご意見・ご感想投稿欄を設けています。

2. 利用者満足度調査結果は別紙「利用者満足度調査結果報告」をご参照下さい。

- ・ 今回の調査にご協力いただきました皆様に対し、厚く御礼を申し上げますとともに、今後も大阪厚生信用金庫へのご指導を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

3. 平成 26 年度中に実施した主な経営改善事項

① 店舗の新設、新装移転

数多くのお客様にご利用いただきたく、以下の通り店舗の新設や新装移転を実施いたしました。

- ・ 店舗新設 : 阿倍野支店 (平成 26 年 9 月オープン)
- ・ 新装移転 : 西田辺支店 (平成 26 年 1 1 月オープン)
深江支店 (平成 27 年 3 月オープン)
- ・ 新装開店 : 港支店 (平成 26 年 5 月オープン)

② 商品・サービス提供の向上

ア. 「プレミアムスーパー定期預金」の販売

平成 26 年度も、預入金利を優遇 (上乘せ) したスーパー定期預金を発売しました。

預入金利は発売時期、商品、預入期間により異なりますが、0.40%~0.55%とさせていただきます。

又、永年のご愛顧に感謝し、特に下記の店舗において記念定期預金を販売いたしました。

預入金利は発売時期、預入期間により異なりますが、0.40%~0.525%とさせていただきます。

- ・ 天下茶屋支店 (開店 60 周年記念)
- ・ 港支店 (リニューアル記念)
- ・ 阿倍野支店 (オープン記念)
- ・ 平野支店 (開店 40 周年記念)
- ・ 西田辺支店 (開店 15 周年記念)
- ・ 鶴見支店 (開店 15 周年記念)
- ・ 南森町支店 (開店 5 周年記念)
- ・ 梅田支店 (開店 1 周年記念)

イ. 各種イベント・旅行企画 (ホームページリンク先をご参照下さい)

① 第 4 回「大尽旅行」の開催 (平成 27 年 1 月)

平成 26 年度は、「旬の味覚 カニづくし会席ご満喫 福井 1 泊 2 日の旅」を 2 班に分けて実施、約 400 名のお客様にご参加いただきました。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/gmsawa/daijin2015.html>

② 「さわやか友の会」会員様向け観劇会ご優待 (平成 27 年 3 月)

「なんばグランド花月」貸切公演に、通常価格より割安な価格で 825 名様をご優待させていただきました。

⇒ http://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki_ngk4.html

ウ. 「定期性預金お支払いのご確認」の変更

当金庫では、お預けいただいております定期性預金のお支払について、お客様の大切なご預金をお守りする為、後日お届けのご住所宛に「定期性預金お支払いのご確認」はがきを送付させていただいておりますが、分かりにくいというご意見やお問い合わせを多くいただいた為、お客様のお声を反映すべく定期性預金のご確認のはがきを平成26年7月発送分より改訂いたしました。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/inform/teikiharaidashi.html>

エ. 「メール相談サービス」ページの変更

ご預金・ご融資・年金・経営相談等の各種ご相談に応じさせていただく「メール相談サービス」のページに、ご相談内容に応じたページのリンクを追加いたしました。

⇒ http://www.co-sei.co.jp/topics/mail_info.html

④ インターネットバンキング（IB・WEB-FB）の利便性の改善

ア. WEB-FB（法人向けインターネットバンキング）メインページの変更

平成26年7月よりWEB-FBのページを見やすくするために、ログインボタン等の位置を変更いたしました。

イ. インターネットバンキング取引におけるセキュリティ強化

昨今、コンピュータウイルス等によるインターネットバンキングの不正送金犯罪が発生していることを受け、以下の通りセキュリティ対策を行いました。

- ・平成26年8月より、IB（個人向けインターネットバンキング）における「ワンタイムパスワード方式」の取扱開始。

現在、IBのご利用者がサービスを利用する際は、契約者ID（利用者番号）とログインパスワードの入力で本人認証を行っておりますが、これに加えて、30秒間隔で表示される使い捨てのパスワード（ワンタイムパスワード）を入力し本人認証を行うことで契約者ID（利用者番号）とログインパスワードが漏洩した場合のセキュリティの向上が図れます。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/intbank/inform/ibotp001.html>

- ・平成27年2月より、インターネットバンキング（IB・WEB-FB）専用セキュリティソフト「R a p p o r t（レポート）」の提供開始。

IB・WEB-FBのご利用者が、インターネットバンキングを利用するパソコンにセキュリティソフト「R a p p o r t（レポート）」をダウンロードし、当金庫のインターネットバンキングにアクセスすることで、セキュリティソフトの機能（インターネットバンキングを狙ったウイルスの検知・駆除等）を利用することができます。

⇒ <http://www.shinkin.co.jp/info/kyotsu/oshirase/20141010/index.html>

⑤ ご高齢者に配慮した取組み

平成 24 年度から各地区社会福祉協議会による認知症サポーター養成講座（平野区ハートステッカー事業勉強会を含む）の受講を開始しましたが、平成 26 年度も新たに当金庫職員 50 名が受講しました。

平成 27 年 3 月末現在	認知症サポーター養成講座	受講者数	421 名
	平野区ハートステッカー事業勉強会	受講者数	18 名

⑥ 障がいをお持ちの方等に配慮した取組み（現在の取組状況詳細は別紙を参照願います）

平成 26 年度において以下の改善を図りました。

- ・ハンドセット方式 A T M 2 台増設
- ・文字拡大機能付 A T M 2 台増設
- ・点字ブロック施設店舗数 2 店舗増加
- ・店舗出入口の段差解消設備設置店舗数 2 店舗増加
- ・車いす利用者用駐車施設設置店舗数 2 店舗増加

以上