

平成 28 年 6 月 29 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 27 年度の取組みについて

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 27 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

数多くのお客さま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 : 江坂支店 (平成 27 年 10 月オープン)
- ・ 新装移転 : 門真支店 (平成 27 年 12 月オープン)

※守口南支店より店名を変更し移転いたしました

#### 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 27 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、0.275%~0.575%とさせていただきます。

##### 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 5 回「大尽旅行」の開催 (平成 28 年 1 月)

平成 27 年度は、「旬の味覚 クエとまぐろ料理 和歌山満喫 1泊2日の旅」を 2 班に分けて実施、349 名のお客さまにご参加いただきました。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/gmsawa/daijin2016.html>

###### ② 「さわやか友の会」会員様向け観劇会ご優待 (平成 28 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 832 名様をご優待させていただきました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki\\_ngk5.html](http://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki_ngk5.html)

##### ウ. 預手プランの取扱い開始

振り込み詐欺をはじめとした特殊詐欺を防止するため、平成 27 年 4 月より、大阪府警察本部と連携し、窓口で高額の出金を希望されるお客さまに預金小切手をおすすめする「預手プラン」の取扱いを開始いたしました。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/inform/pdf/yote.pdf>

##### エ. キャッシュカード発行時の暗証番号キーパッド入力方式への変更

今まではお客さまがキャッシュカードの発行を希望される場合、暗証番号届に暗証番号をご記入いただいております。しかしながら、個人情報の問題として記入することに対する不安や要望・お問い合わせをたくさんいただいたため、平成 27 年 7 月より、店頭ご来店による発行手続きの際は、暗証番号はすべてお客さまご自身でキーパッドに入力していただく方式に変更し、暗証番号届への暗証番号の記入を廃止いたしました。

## オ. 「伝票等自動作成システム（ブランチナビ）」の導入

窓口におけるお客さまの伝票等記入の負担を軽減するため、平成 27 年 10 月より「伝票等自動作成システム（ブランチナビ）」を一部店舗で導入いたしました。これは、ディスプレイに示されたガイダンスに従ってお客さまが必要項目の入力や項目選択を行うことにより、簡単に伝票を作成できるシステムです。また、複数帳票への署名がタッチペンによる 1 回の署名でできるようになりました。

なお、ブランチナビは今後各営業店に順次導入予定です。

平成 28 年 3 月現在ブランチナビ導入店舗：本店営業部・門真支店・江坂支店

## カ. 出資証券の不発行化

会員の皆様からお預かりした出資金について、これまで出資証券を発行しておりましたが、平成 27 年 8 月より出資証券を不発行といたしました。これにより、脱退する際の出資証券のご提出及び紛失した場合の届出が不要となりました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/topics/pdf/inform\\_2706.pdf](http://www.co-sei.co.jp/topics/pdf/inform_2706.pdf)

## ③ インターネットバンキング（I B・WEB-F B）のセキュリティ、利便性の改善

### ア. 【利便性の改善】 バックアップシステムの構築

当金庫のホームページシステムを設置するデータセンターが被災した際の対応として、システムメンテナンスを実施している間、臨時ページを表示するバックアップシステムを構築しました。これにより、データセンターが被災した場合であっても、インターネットバンキング等のサービスを通常通りご利用いただけるようになりました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/inform/bk\\_hp.html](http://www.co-sei.co.jp/inform/bk_hp.html)

### イ. 【不正取引被害防止】 インターネットバンキングの取扱いの変更

#### WEB-F Bでの当日扱いの都度振込の取扱停止

お客さまのパソコンをウィルスに感染させ、インターネットバンキングの I D や暗証番号等を不正に取得するとともに、お客さまに気づかれずにパソコンに侵入し、お客さまの口座から不正に預金を払戻す（引き出す）被害が全国の金融機関で発生しています。

このような被害の増加を受け、平成 27 年 7 月より I B・WEB-F Bともに振込限度額等取扱内容を変更させていただきました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/inform/pdf/ibwebfb\\_info\\_201507.pdf](http://www.co-sei.co.jp/inform/pdf/ibwebfb_info_201507.pdf)

また、被害防止策として、平成 28 年 2 月より WEB-F B を利用した当日扱いの都度振込の取扱いを停止させていただきました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/web-fb/webfb\\_inform\\_tudoteishi.html](http://www.co-sei.co.jp/web-fb/webfb_inform_tudoteishi.html)

ウ.【被害の補償】 法人インターネットバンキングに係る預金等の不正な払戻し被害の補償  
法人のお客さまにも安心してインターネットバンキングをご利用いただけるよう、法人インターネットバンキングサービスに係る預金等の不正な払戻し被害について、当金庫所定の補償限度額の範囲内で補償を行うことといたしました。

⇒ [http://www.co-sei.co.jp/inform/pdf/ibwebfb\\_info\\_201504.pdf](http://www.co-sei.co.jp/inform/pdf/ibwebfb_info_201504.pdf)

なお、個人のお客さまにつきましては、平成20年9月より、インターネットバンキングによる預金等の不正な払戻し被害に対しては、原則として補償することとしております。

⇒ <http://www.co-sei.co.jp/inform/hosyou002.html>

#### ④ 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27年度も新たに当金庫職員58名が受講しました。

平成28年3月末現在	認知症サポーター養成講座	受講者数	479名
	平野区ハートステッカー事業勉強会	受講者数	18名

#### ⑤ 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27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ATM 2台増設
- ・文字拡大機能付ATM 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