

2019年8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2018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、よろしくお願い申し上げます。

### 3. 2018 年度中に実施した主な経営改善事項

#### ① 店舗の移転・新設

お客様にご利用頂きやすい店舗を目指して、以下の通り店舗の移転を行いました。

店舗移転：藤井寺支店（2018年11月オープン）

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をしました。

店舗新設：十三支店（2019年3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

2018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、0.350%～0.475%とさせていただきます。

##### イ. A T M定期預金の取扱開始

お客様の利便性及び窓口での混雑の解消を目的に、A T Mで「メイト定期預金通帳での定期作成」「総合口座通帳での定期作成」機能を追加しました。

##### ウ. A T Mの機能追加（A T Mでのメイト定期預金通帳の繰越開始）

お客様の利便性向上の観点より、A T Mでメイト定期預金通帳の繰越を開始しました。これにより、A T Mでメイト定期預金の通帳記帳、繰越、定期作成まで一貫して行えるようになりました。

##### エ. 「大阪厚生信用金庫L I N E @」始めました

キャンペーンなど、お客様に役立つ情報を順次発信してまいります。

是非、友だち登録をお願いします。

##### オ. 個人インターネットバンキングの「パソコン操作画面」が新しくなりました

ログイン画面、残高照会・入出金明細照会・振込メニューをリニューアルしました。

より「見やすく」、より「使いやすく」になりました。

##### カ. 「取引店以外で預金解約」ができるようになりました

2018年7月より、「普通預金」（総合口座貸越のある場合を除く）「定期預金」「定期積金」の取引店舗以外での解約が可能になりました。

※一部制限あり

##### キ. 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）

■ 日帰り旅行の開催（2018年11月）

絶景「御在所ロープウェイ」と秋の味覚「松阪牛・松茸会席」日帰りツアー  
152名のお客さまにご参加いただきました。

⇒ <https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/higaeri2.html>

■ 第7回大尽旅行の開催（2019年1月）

淡路・鳴門周遊1泊2日の旅

2班に分けて実施、約330名様のお客さまにご参加いただきました。

⇒ <https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/daijin2019.html>

■ 「さわやか友の会」会員様向け観劇会ご優待（2019年2月）

「大阪松竹座 観劇会」貸切公演に、通常価格より割安な価格で1,000名様をご優待させていただきました。

⇒ [https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki\\_8.html](https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki_8.html)

③ ご高齢者に配慮した取組み

2012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の受講を開始し、2018年度も新たに当金庫職員54名が受講しました。

[2019年3月末現在] 認知症サポーター養成講座 受講者数645名

④ 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）

2018年度において以下の改善を図りました。

- ・点字ブロック施設店舗数 1店舗増加
- ・店舗出入口の段差解消設備設置店舗数 1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