

平成 29 年 7 月 28 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 28 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. 平成 28 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 : 堺支店 (平成 28 年 1 1 月オープン)
- ・ 新装移転 : 針中野支店 (平成 28 年 7 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 28 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%~0.525%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 6 回「大尽旅行」の開催 (平成 29 年 1 月)

平成 28 年度は、「井伊直虎ゆかりの地を巡る 歴史探訪 1 泊 2 日の旅」を 2 班に分けて実施、400 名のお客さまにご参加いただきました。

⇒ <https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/daijin2017.html>

###### ② 「さわやか友の会」会員様向け観劇会ご優待 (平成 29 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 870 名様をご優待させていただきました。

⇒ [https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki\\_ngk6.html](https://www.co-sei.co.jp/gmsawa/kangeki_ngk6.html)

##### ウ. 共通印鑑制度の取扱い開始

平成 28 年 6 月より、普通預金・定期預金等のお届印を 1 つとして頂く共通印鑑制度を開始しました。

初回対象口座開設または共通印鑑にお切替以降は、預金 (口座) 追加の都度のお届印の押印が不要となるため、手続きが容易となり、お客様の印鑑管理の負担が軽減されます。

なお、「当座預金」「財形預金」「外貨預金」は共通印鑑取引の対象外となります。

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

##### ア. WEB-FB の「ワンタイムパスワード方式」の取扱い開始

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被害が増加している

ことを受け、平成 28 年 9 月より WEB - F B (法人インターネットバンキング) のセキュリティ強化のため「ワンタイムパスワード方式」の取扱いを開始しました。

#### 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 28 年度も新たに当金庫職員 114 名が受講しました。

平成 29 年 3 月末現在	認知症サポーター養成講座	受講者数	593 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 28 年度において以下の改善を図りました。

- ・ハンドセット・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 3 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 1 店舗増加

以 上