

平成 19 年 6 月 27 日
株式会社七十七銀行

お客様からのご意見・ご要望を踏まえた改善項目について

株式会社七十七銀行（頭取 鎌田 宏）では、お客様からのご意見・ご要望を踏まえ様々なサービスの改善に取り組んでおりますが、平成 18 年度につきましては、以下の項目について改善を行いました。

当行は、お客さまのご満足を第一に考え、引続きより良いサービスをご提供してまいります。

記

・お客様の声を踏まえて取り組んだ改善項目

取組分野	取組内容
○窓口対応の向上に対する取組み	<ul style="list-style-type: none">・お客様への窓口対応について、外部調査の結果等を踏まえ、お客様がより満足して当行をご利用いただけるよう、当行行員に対してホスピタリティ（心のこもったおもてなし）教育を実施いたしました。・お客様からより高い信頼を得られる人材の育成に向けて、研修等を実施いたしました。
○バリアフリーに対する取組み	<ul style="list-style-type: none">・ご高齢の方や目の不自由な方などに安心してご来店いただけるよう、身障者用駐車場（2カ店）・店舗入口へのスロープ（1カ店）・店舗入口に手摺り（1カ店）を設置いたしました。・車椅子をご利用の方にご利用いただきやすいよう、店舗外ATM（1カ所）の出入口扉を撤去いたしました。
○より当行の商品・サービス等を知っていただくための取組み	<ul style="list-style-type: none">・全営業店に映像による広告機能等を有するインフォメーション・ディスプレイを設置し、当行の商品・サービス等の情報提供項目を充実いたしました。・お客様の関心が高く寄せられているリスク性商品や住宅ローン等の内容について、お客様の誤認を防ぎ、より幅広くご理解いただくためにパンフレット等の記載内容を見直しました。
○より多くの情報を提供するための取組み	<ul style="list-style-type: none">・ホームページについて、トップページに重要な情報等のバナー設置、店舗・CSコーナーの案内をわかりやすくするために、店舗・CSコーナー名による検索機能の導入や常に最新地図を表示する等、ご利用いただきやすいよう変更をいたしました。・ディスクロージャー誌について、その内容をお客様によりご理解いただきやすいよう誌面構成やデザインを刷新いたしました。

取組分野	取組内容
○地域貢献への取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の皆様への貢献活動の一環として、当行運動部等によるスポーツ教室を開催いたしました。
○より多くのお客様の声を寄せていただくための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くのお客様からご意見等をお寄せいただくため、全営業店の窓口的苦情等受付担当者を明示した案内板を掲出いたしました。
○ビジネス情報の提供・サービス提案に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・法人のお客様の販路拡大をより積極的にご支援させていただくため、新たなビジネスチャンス場として「みやぎビジネス商談会」をはじめとして、他の地方銀行と合同で「地銀8行合同商談会 in 上海」・「地銀5行フードセレクション2006」を開催いたしました。
○商品・サービスの品揃えの拡充に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の幅広いニーズにお応えするため、提案型商品・サービスの品揃えの拡充をいたしました。 <ul style="list-style-type: none"> －法人のお客様の高金利運用ニーズにお応えする「コーラブル定期預金」、将来的に発生が予想される宮城県沖地震等の影響を軽減したいとのニーズにお応えする「地震デリバティブ」やF Bサービスの利便性を向上させるため「インターネットバンキングによる外国送金」などの取扱いを開始いたしました。 また、取引状況に応じてお客様に付与しているポイントサービスについて、I Cキャッシュカード発行手数料の無料化等を実施いたしました。 ・お客様の多様化する資産運用ニーズや資金ニーズにお応えするため、公共債・投資信託・ローン商品等の品揃えを拡充いたしました。 <ul style="list-style-type: none"> －地元中小企業のお客様を支援すべく宮城県信用保証協会との提携による「宮城県中小企業産業振興資金（自動車関連事業支援資金[立地サポート枠]・[チャレンジ枠]）」や「提携フラッシュ保証」ならびに国や地方公共団体等が公共工事の入札保証金に係る「入札ボンド制」を導入することに伴い支払保証制度の取扱いを開始いたしました。 また、資金調達手段の多様化や財務効率化ニーズにお応えするため「債権流動化業務」の取扱いを開始いたしました。
○A T Mの利便性および安全性向上に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様よりご要望が多かったA T M稼働時間の延長について、当行A T Mの取扱時間、コンビニおよび日本郵政公社のA T Mとの提携時間を最大午後10時まで延長いたしました。 ・お客様の大切なご預金をお守りするためI Cキャッシュカード・生体認証機能を導入し、A T M機能の拡充（類推されやすい暗証番号利用者に対するA T M画面への注意喚起メッセージの出力、暗証番号入力画面のランダムテンキー機能、利用明細票の口座番号目隠し機能やA T M利用明細票の可否選択機能）を実施いたしました。
○ローン商品に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・低金利でのご融資に対する多くのご要望にお応えするため、マイカープランの金利優遇「77マイカー資金”ほっかほっCAR”プラン」を実施いたしました。

以上