

平成20年6月30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19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
○よりお客様が相談しやすい窓口づくりに対する取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人のお客様に対しキメ細かなサービスを提供することを目的に個人特化店として明石台支店を開設いたしました。</li><li>・店舗毎の特性を活かし、お客様のニーズにお応えするため、エリア営業体制の導入を決定し、平成20年4月より実施しております。</li></ul>
○窓口対応の向上に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・こころのこもったおもてなしができる窓口づくりとして当行行員に対しホスピタリティ教育を実施いたしました。</li><li>・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。</li></ul>
○バリアフリーに対する取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様にご利用していただきやすい店舗づくりとして以下の取組みを実施いたしました。<ul style="list-style-type: none"><li>・店舗出入口を自動ドアに変更（2店）、店舗出入口にスロープ設置（3カ店）、店舗出入口に手摺設置（1カ店）、点字誘導ブロック設置（10カ店）、手摺設置等トイレ改修（2カ店）</li></ul></li><li>・バリアフリー対応店舗として明石台支店を開設いたしました。</li></ul>
○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"><li>・映像による広告機能等を有するインフォメーション・ディスプレイを活用し、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。</li></ul>

取組分野	取組内容
○地域貢献への取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域への貢献活動の一環として、ＩＣキャッシュカードに地元プロスポーツチームのキャラクターを活用したデザインを追加いたしました。</li> <li>・小・中学生を対象とした「七十七ふれあいコンサート」一般の方を対象とした「七十七スターライトシンフォニー」を継続して実施いたしました。</li> </ul>
○商品・サービスの品揃えの豊富さに対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の幅広いニーズにお応えするために、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"> <li>・法人のお客様の資金調達手段の多様化にお応えする「債権流動化業務」、「動産担保融資」、為替リスク軽減のために「長期為替オプション取引」の取扱いを開始いたしました。</li> </ul> </li> <li>・お客様の多様化する資産運用ニーズ等にお応えするため、投資信託・ローン商品・サービス等の品揃えを拡充いたしました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の利便性を向上させるためにインターネットバンキングによる投資信託サービスを開始いたしました。</li> </ul> </li> </ul>
○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"> <li>・法人のお客様の販路拡大をより積極的に支援させていただくため、新たなビジネスチャンスの場として「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「全国地銀合同商談会 in 上海」・「地方銀行フードセレクション 2007」・「『おいしい山形・食材王国みやぎ』ビジネス商談会」を開催いたしました。</li> </ul>
○ＡＴＭ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"> <li>・お客様のご要望等を踏まえ、ＡＴＭ稼働時間を15カ所延長いたしました。</li> <li>・セキュリティを重視したＩＣキャッシュカードをより多くのお客様にご利用いただくために、期間限定で手数料の無料化を実施いたしました。</li> </ul>
○ローン商品に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性のお客様のために、「女性専用住宅ローン＜ピンクリボンサポートプラン＞」の取扱いを開始いたしました。</li> <li>・お客様の利便性を向上させるためにインターネットによる住宅ローンの仮審査申込受付サービスを開始いたしました。</li> </ul>
○渉外担当の相談・提案力向上に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会を充実させ、専門知識を有する行員の育成を行っているほか、本部渉外担当者を営業店に配置するなどの取組みを実施いたしました。</li> </ul>

以上