

平成21年6月15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20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、お客様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">・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取引特化店として杜せきのした支店、岩沼西支店、富沢支店を開設いたしました。・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、平成20年4月よりエリア営業体制を導入しております。・多くのお客様に資産運用についてもっと身近に感じていただく機会を提供するため、「＜七十七＞プレミアムセミナー」を開催いたしました。・平日のご来店が難しいお客様に対し、お借換えのご相談の機会を提供するため、「＜七十七＞住宅ローンお借換えセミナー」を開催いたしました。・昨今の経済情勢を踏まえ、中小企業金融円滑化に向けた緊急対応として、個人事業主の方や中小企業の皆様の資金繰りのご相談にお応えするため、休日相談窓口、専用電話を設置いたしました。・耳の不自由なお客様等と円滑なコミュニケーションを図るためのツールとして、コミュニケーションボード等を導入いたしました。・目の不自由なお客様が、文書の内容を音声で聞くことができる「音声コード」を当行のリーフレットに導入いたしました。

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"> ・心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継続実施いたしました。 ・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、研修等を継続実施いたしました。
○バリアフリーに対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・店舗出入口にスロープ設置（3カ店）、点字誘導ブロック設置（77カ店）、洋式への変更等トイレ改修（1カ店）、音声案内機能付ATMの設置（89カ店） ・バリアフリー対応店舗として杜せきのした支店、岩沼西支店、吉岡支店、栗生支店、富沢支店を開店いたしました。
○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"> ・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・サービスやキャンペーン等の情報提供項目を充実いたしました。
○地域貢献への取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・平成20年3月よりICキャッシュカードに採用し、好評いただいております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について、総合口座通帳にも採用いたしました。 ・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。 ・宮城県への相次ぐ企業進出対応として「宮城県自動車関連産業新規参入支援セミナー」を開催いたしました。 ・宮城・山形県のお客様への情報提供として、山形銀行と合同で「アグリビジネスセミナー」を開催いたしました。 ・創業130周年を迎えるにあたり、地域の皆様からの永年のご愛顧・ご支援への感謝を込めて、「<七十七>クリーンアップ運動」を実施いたしました。
○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"> ・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"> ・法人のお客様の資金調達手段の多様化にお応えする「七十七社会貢献活動支援ローン」、「社会貢献活動支援私募債」、「流動資産担保融資保証制度」の取扱いを開始いたしました。 ・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・ローン商品等の品揃えを拡充いたしました。 ・モバイルバンキングの機能拡大として電子マネー「Edy」チャージサービスの取扱いを開始いたしました。 ・お客様の利便性向上として、「Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス」の取扱いを開始いたしました。 ・個人のお客様を対象とした<七十七>ポイントセブンのサービス内容について、各種手数料やローン金利がさらにお得になるなどの改正を実施いたしました。

	取組内容
○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 2008」・「『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。 ・産業振興に関する協力協定を締結した宮城県、三井住友銀行と合同で「海外ビジネスセミナー&個別相談会」を開催いたしました。
○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"> ・お客様のご要望等を踏まえ、ATM稼働時間を5ヵ所延長したほか、仙台市地下鉄駅構内4ヵ所へATMを設置いたしました。 ・お客様の利便性を向上するために、他金融機関、他業態とのATM提携を拡大いたしました。 <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年3月に山形銀行と提携したATM提携「MYキャッシュポイント」に東邦銀行が参加いたしました。 ・イオン銀行とATM提携いたしました。 ・アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Incとのキャッシングサービスを提携いたしました。 ・コンビニATMでは、(株)イーネット、(株)ローソン・エイティエム・ネットワークスと提携いたしました。
○ローン商品に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ローン商品の拡充として、「77住宅ローン<エクセレントセブン>」・「77女性サポート住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。 ・住宅ローン利用者向けサービスとして「ハッピーエブリデー」の取扱いを開始いたしました。
○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"> ・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。

以上