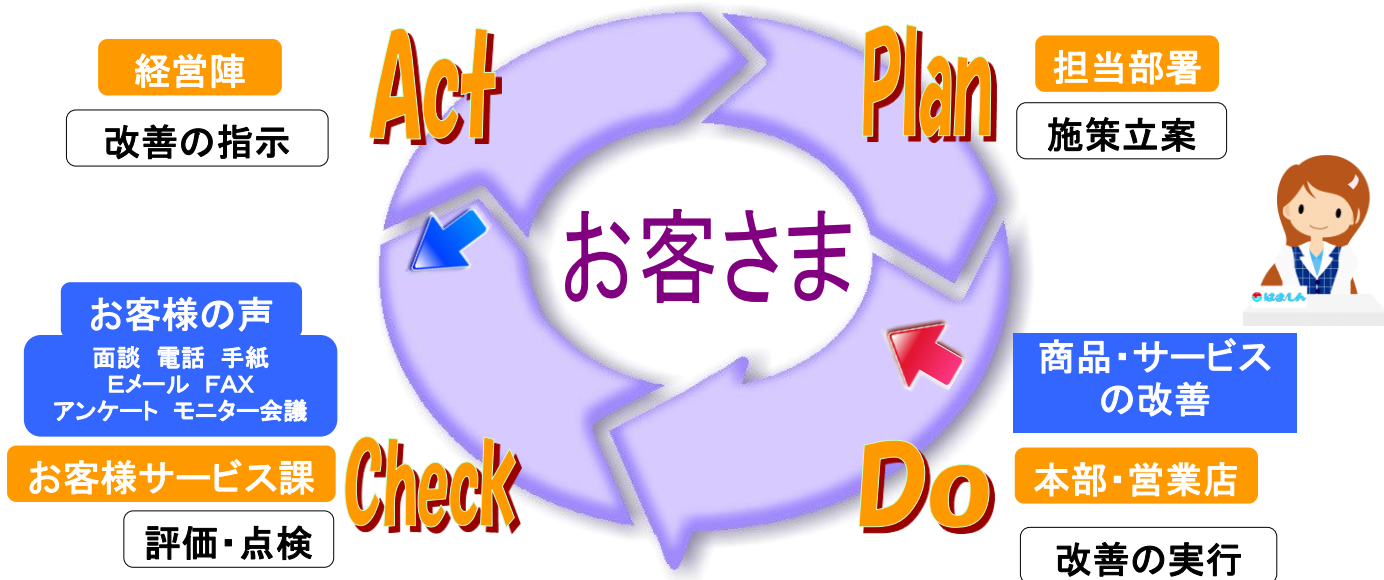




CS推進(お客様満足度向上)への取り組み

はましんは、お客様のご意見・ご要望を反映した商品・サービスを提供することで、「お客様満足度向上」を目指しております。
 そのためにはましんでは、お客様のお声やご要望を起点とした商品・サービスの質を改善するために、お客様の声の収集・分析、改善の実行などお客様評価のPDCAサイクルを回し、お客様満足度向上への取り組みを継続して行っております。

商品・サービスの継続的改善への取り組み態勢



はましんは、平成29年度より新中期経営計画「活力共創Bank”はましん”」をスタートいたしました。地域の皆様を全力でサポートするため、抜本的な経営の改革に着手しております。

地域・お客様のより一層の発展



お客様満足度の高いサービス提供

地域・お客様とのつながり強化

より利便性の高い
営業店体制の実現

- 営業店ブロック体制の構築
- 店舗建替え
- おもてなし力の向上

金融サービスを通じて
お客様の課題を解決

事業を営むお客様

- 経営サポート
- 海外進出支援
- 地域活性化支援
- ビジネスマッチング・M&A

個人のお客様

- 各種ローン相談
- 資産運用相談
- 年金・相続相談
- 非対面チャネル充実

健全経営のための
管理体制の強化

- コンプライアンスの徹底
- リスク管理の強化
- BCP(業務継続基本計画)強化

高い付加価値をご提供するために組織体制の再構築

○本部組織の見直し

○人事制度の見直し
○人材育成の強化

○IT企画統制機能強化

○はましんグループの
総合力発揮

商品・サービス改善への取り組み

お金の出し入れなどの使い勝手がよくなる取り組みを進めてほしい



はましんは、「使って、便利なインターネットサービスを」ホームページ上に各種用意しております。
 ①各種ご照会やお振替・お振込などにご利用いただけるインターネットバンキング
 ②投資信託のご購入などが可能な投信インターネットサービス
 ③ローンの仮審査が24時間・365日お申込いただけます。また、お客様にご来店いただくことなく、お手続きができる「来店不要型ローン」の取り扱いを開始しました。

企業活動へのサポートはどのようになっていますか？

はましんは、「浜松の魅力！やらまいか！地域創生」をテーマに、地域経済の活性化推進を目的として、ビジネスマッチングフェアを開催し、中小企業の技術力、販売力を各地に発信しております。内容としては、大学、支援機関との産学連携をはじめ、事業展開を支援する事業パートナー、および「人と人」「企業と企業」を引き合わせてビジネスマッチングとする「展示・商談フェア」を主にしており、平成29年度は第11回目のビジネスマッチングフェアを開催予定です。「まち・ひと・しごと」を繋ぐ新たな機会を創造し、ビジネスマッチングを通じて地方創生の



その他のサポート体制として、創業サポートデスクでは創業に関するご相談を承っており、事業計画の作成等もサポートします。ビジネスコンテスト「はましんチャレンジゲート」は、優秀なプランの表彰だけでなく、受賞者の方々の創業・事業化を多方面からお手伝いしております。また、経営、財務、海外進出など企業経営を取巻く様々な経営課題に対しては、金庫内の情報・ノウハウを活かして的確な助言、サポート等の提供に努めており、専門的なご相談は大学など専門家への仲介、事業承継では承継方法の決定から計画の立案までをサポートしております。M&A仲介業務では、事業承継やシェア拡大などの経営課題に対し、専担者による相談はもちろん、提携仲介企業と連携して全国ネットに対応しております。医療介護関連事業についても、提携専門機関のネットワークを活用しながら、きめ細かな相談サービスの提供等、幅広く皆様の事業をサポートしております。



地域金融機関に期待される役割を發揮するため「地方創生戦略推進センター」を発足。昨年度より開始した地方創生への取組みについても各自治体との協定締結等の体制整備を終え、具体的方策に着手しております。引き続き、地域やお客様のニーズ・課題を把握する「コンサル機能」に加え産学官の連携を実現する「コーディネート機能」、新たな付加価値を創出する「プロデュース機能」を發揮する事で、はましんは地方創生の着実な歩みを進めてまいります。



店舗・設備改善への取り組み



ロビーや駐車場を安心して利用できるお店にしてほしい



省エネ・バリアフリーに配慮した「お客様と環境にやさしい店舗」作りを目指しております。



於呂支店は、開設後24年にわたり当初所在地にて、営業をしてまいりましたが、新東名の開通や周辺地域の発展が進む中、お客様の更なる利便性向上を目指し、平成27年10月19日に新築移転オープンをいたしました。天竜美林の木をふんだんに使用した優しく、暖かな雰囲気の店舗です。お子様連れのお客様にも安心してご利用頂けるよう、キッズコーナーも設けております。於呂支店の建物は、「平成28年度 木材利用優良施設コンクール」において林野庁長官賞を受賞いたしました。



近年、はましんでは袋井市など、中東遠地域に拠点を構える事業者のお客様が増加しており、この地域への営業拠点開設を求めのご要望が高まっておりました。こうしたご要望にお応えするとともに、中東遠地域のお客様との接点強化、金融サービスのご提供をより積極的に行っていくため、袋井市には初めての出店となる袋井支店を平成27年6月8日に開設いたしました。



三島支店は、開設後36年にわたり当地にて、営業をしてまいりましたが、平成29年3月13日にグランドオープンをいたしました。「コミュニティスポット」として、地域の皆様に「憩いの場」として当支店をご利用いただけるよう、平日の営業時間後も17時までロビーを開放しております。また、壁面に投影するプロジェクターも設置し、待ち時間に映像や音響を楽しみいただけるほか、相談カウンターでは、長時間にわたる各種ご相談中にお使いいただけるよう、モバイル端末の充電用コンセントを設置しております。



三島支店においては、「人・情報・生活がつながる安心安全の店舗」をコンセプトに、段差のない店内フロアを実現したほか、どなたでもご利用いただける多目的トイレを設置しました。さらに駐車場の区画を広くとり、お客様が安全に通行できるよう歩行者通行帯も設置いたしました。



お客様用「車いす」を全店舗に設置しております。



本店にスロープを設置しました。

ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様、介添えをされるお客様に、安心してご来店いただける店作りを目指し、全営業店にお客様用「車いす」を設置(平成26年9月設置完了)いたしました。その他、ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様への「おもてなし力向上」に関する主な取り組みとして、①認知症サポーター養成、②視覚障がい者対応ATMの設置(全ATM)、③筆談用ボード(全営業店)、④ATM、記帳台への杖立て設置(全営業店)、⑤障がい者用駐車場の設置(一部店舗除く)、⑥点字ブロック、店舗入口スロープ、「車いす」対応トイレ(新店舗、リニューアルに伴い順次設置中)、⑦音声標識ガイドシステム(一部店舗のみ)等の取り組みをしております。今後とも、お客様にご満足いただける店作りを職員一同目指してまいります。

Q はましんはどのような地域貢献活動をしていますか？

A 青少年の健全育成 地域の将来を担う世代の成長を応援しています



青少年の経済観念の習得を目的に中学生を中心に金融教室を開催。平成19年の開始以来、平成29年3月末までに通算582回の開催に至りました。



はましんのホームページに浜松地区中学校の部活動の大会結果等の活動内容を掲載。活躍した学校に奨励金を送る等、青少年の成長を応援しております。

地域経済の活性化 地域の活性化は、私たちの使命の一つ...



はましんは、地域貢献事業として「第2回 はましん MUSIC TOUCHU IN ソラモ」を開催しました。「音楽の街 浜松」を創造していく青少年に発表の場を提供することでその育成を支援すると同時に、イベントの出展希望者には企業ブースを提供することで新たなビジネスチャンスの創出をサポートしております。今後も、はましんは地域の将来を担う青少年の育成と、地域企業の発展の支援を継続してまいります。

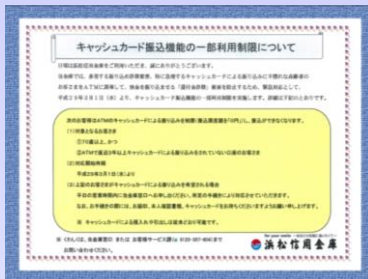
地域の一員として 地域のため、みんなのため、心をこめて...



はましんは、環境啓蒙活動の一環として「環境フォトメッセージ展」を主催しております。環境をテーマにした日常生活の中の何気ない風景などから感じたメッセージ写真を公募、「自然環境」の大切さを訴える作品が多数寄せられております。添えられたメッセージには、出品者一人ひとりの自然に対する熱い思いや願いが表現されています。はましんは今後も、環境啓蒙活動を推進してまいります。



はましんでは、住宅展示場や現地見学会などで各種相談やイベントを行うための移動車両として「どこでも快適に相談できる」をコンセプトに平成28年7月住宅ローン移動相談カー「はまたっち号」を導入いたしました。



近年、振り込み詐欺の被害が多発しております。特にキャッシュカードによる振り込みの不慣れな高齢者のお客様をATMに誘導して、預金を振り込ませる「還付金詐欺」が急増しています。当金庫では、こうした被害を防止するための緊急対応として平成29年3月1日(水)より70才以上かつ当金庫ATMで3年以上キャッシュカードによる振込みをされていない口座のお客様に対しキャッシュカード振込機能の一部利用制限を実施しております。

はましんでは、振り込み詐欺撲滅への取組強化として、警察や防犯協会の方々と共に振込詐欺防止を呼びかけるキャンペーン(年金の振込日に実施)や、警察・自治会・営業店の三者合同の詐欺被害防止訓練などを実施しております。今後とも、高齢者を狙った悪質な詐欺などの金融犯罪の撲滅に向け努力してまいります。

*「1店1善プロジェクト」...はましん各部署・支店で「地域のためになにかよいこと」をスローガンに、