

## CS 推進(お客様満足度向上)活動の取り組み

### —お客様の満足度向上への取り組み—

はましんは、平成21年度から平成23年度にかけて、新3カ年計画「DELIGHT ONE」を推進しております。そこで定めた感動経営のうち、「地域の感動」、「お客様の感動」を実践していくために、各営業店・お客様相談窓口(フリーダイヤル)、およびホームページを通じてお寄せいただきましたお客様の声に真摯・誠実にお応えしてまいりべく、役職員一同、力を結集してサービスの向上に努めております。

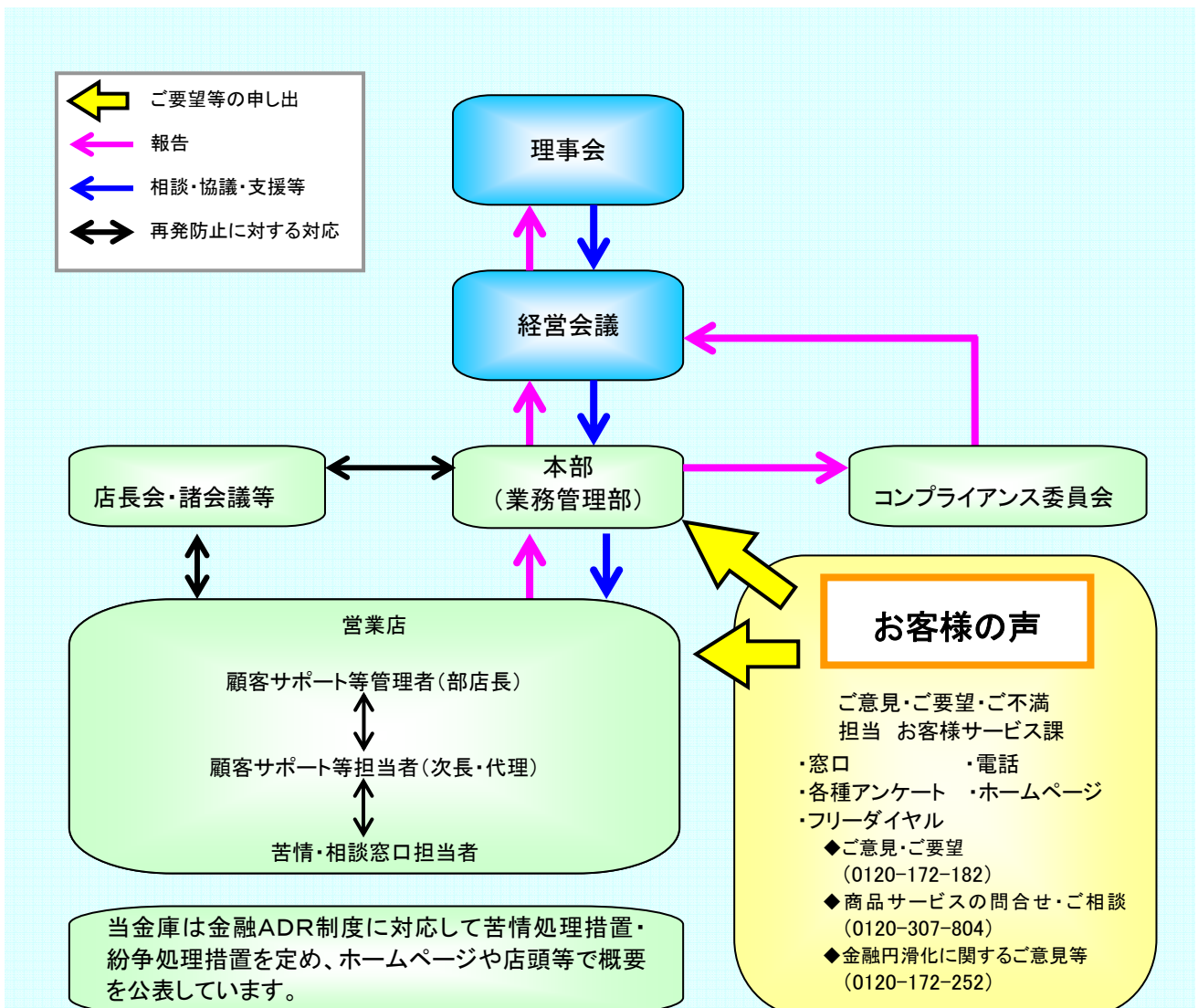
ここに、平成22年度に頂戴いたしましたお客様の声をもとに改善に取り組み、実施いたしました様々な施策等をご紹介します。

なお、改善の必要性は強く認識しているものの、時間的または技術的理由により改善にいたらなかった項目につきましては、引き続き改善に向けて取り組んでまいります。

## CS 推進活動の体制

### —苦情・相談体制—

はましんは、常にお客様の声やご要望に対して耳を傾け経営に反映し、質の高い商品・サービスを提供することにより、お客様満足度の向上をめざしてまいります。



## 経営改善の取り組み

### － お客様の声にもとづく具体的な改善事例 －

はましんは、各種アンケートやホームページ・フリーダイヤルなどから頂戴いたしましたご意見・ご要望を真摯に受け止め、さまざまな取り組みを実施しております。

### 《商品・サービス向上への取り組み》

#### ＜お客様の声＞

事業者向けの情報を提供してほしい。

#### ＜改善・対応＞

- ・ 平成22年7月より、当金庫ホームページにて専用のデータベースに情報登録して頂いた事業者様に、セミナーの開催要項等の情報をEメールにて利用料無料で配信致します。（通信料は利用者負担）是非ご利用下さい。

#### ＜お客様の声＞

「はましん」のエコ対策は？



#### ＜改善・対応＞

- ・ 未曾有の大震災を機として、当金庫も大幅な電力削減対策を開始しました。従来から実施している「クールビズ」「ウォームビズ」を始め、営業店の野立看板等消灯の実施、早帰りやパソコン、蛍光灯等の節電等、様々な角度から取り組みを行っています。

下記の店舗は照明器具を節電タイプへ取替えました。

東支店 本町支店 森田支店 西ヶ崎支店 追分支店 植松支店

- ・ 夏季の消費電力の需給の逼迫が懸念される状況を受け、政府からの呼びかけによる節電に協力するため、平成23年7月4日より当面の間、はましん営業店内ATMコーナーの平日稼働時間が8:00～20:00になり1時間短縮になります。ご不便をおかけ致しますがご理解の程お願い致します。
- ・ 60周年記念事業地域貢献活動として「一店一善プロジェクト」を立ち上げ、エコプロジェクト、青少年を育てるプロジェクト、地域にぎわいプロジェクト、まちづくり応援プロジェクト、文化応援プロジェクト、いろいろプロジェクトのカテゴリーに分け活動をしています。CO2 量削減などを含めて60年間の恩返しを職員一丸となって進めています。



#### “環境関連商品として”

エコ定期積金（平成23年4月～9月）、モーターローンのエコカー金利優遇（平成23年4月～6月）、カードローン商品としてエコきゃっする、すまいるプラス・ラグゼはインターネットで仮審査の申込みがご利用いただけます。

### <お客様の声>

- ・ 土日も営業してほしい。
- ・ 土日にローンの相談をしたい。

### <お客様の声>

個人のライフプランや相続の相談にもものってもらいたい。

### <改善・対応>

- ・ はましん相談プラザ(ローンセンター)では「土曜・日曜ご相談ウエルカムキャンペーン」を実施しました。(平成22年6月～平成22年9月)
- ・ 住宅ローン、借り替えのご相談、マイカーローン、教育・結婚資金のご相談等に多くの方にご来店いただきました。
- ・ 相談プラザは土日も営業いたしております。ご予約も承りますのでお気軽にお問合せ下さい。



### <改善・対応>

- ・ はましんでは、経験豊富な相続アドバイザーによる無料相続相談を常時実施しています。
- ・ また、複雑な案件にも対応できるよう弁護士や税理士の集団である(株)朝日信託とも提携し定例無料相談会を毎月開催しています。
- ・ 高齢化時代を迎え、様々な問題を抱えている皆さんのお役に立てるようご相談をお待ちしております。

### <お客様の声>

高齢者や身体に障がいがある方への取り組みは？



### <改善・対応>

- ・ 平成23年1月より、ATM操作が困難な視覚に障害のあるお客様、身体に障害のあるお客様が窓口振込を希望された場合の振込手数料をATM扱いと同額の手数料で対応しています。
- ・ 認知症に関する正確な知識、基本対応の習得として「認知症サポーター研修」を10回開催し役職員801人が受講しました。
- ・ 静岡県では県が全国に先駆けて作成した「介護マーク」(介護する人が周囲の人に介護中であることを知ってもらいたい時につけるマーク)の普及推進をしています。はましんは金融機関として初めてこの「介護マーク」の普及事業所として指定されました。
- ・ お年寄りや障がい者の方々にやさしい対応を目指して、静岡県健康福祉部のご担当者を講師にお招きした研修会を実施しました。
- ・ 身障者用のマークがついた駐車場も整備しています。
  - ◆ ATM利用者優先マーク&身障者用マークの新設店舗  
浜北支店 於呂支店 東伊場支店
  - ◆ 身障者用マークの新設店舗  
三和支店
  - ◆ ATM利用者優先マークの新設店舗  
蜷塚支店 上島支店

<お客様の声>

キャッシュカードにかわいいデザインがほしい。

<改善・対応>



はまたっち

- ・平成23年7月よりICキャッシュカードに新しく“はまたっち”デザインのカードが登場します。
- ・ICキャッシュカードは偽造や不正な読み取りが困難なICチップを搭載していますので安心です。振込カードの機能も備えた便利なキャッシュカードです。

<お客様の声>

東北地方太平洋沖地震の支援はどのようなことを行っていますか。

<改善・対応>

- ・震災の影響等により事業活動に支障を来している事業者等に対して営業店、相談プラザにて経営相談・融資相談を行っています。
- ・特例として被災信用金庫のお客様の預金の支払い等、被災者の方の便宜を考慮して対応させていただいております。その他にも被災された方々への支援を全職員で行っております。

<お客様の声>

駐車場が狭い。  
ロビーが狭い。

<改善・対応>

◆駐車場の拡張を行った店舗  
上新屋支店 曳馬支店



◆ロビーエリアを拡張した店舗  
泉町支店

新しい形のイスをはじめ、低いカウンターや、低い記帳台も用意しました。



<<お客様の満足度向上への取り組み>>

<お客様の声>

積極的な地域貢献活動を期待しています。

<改善・対応>

- ・地域活性事業部の設置 平成23年4月より地域経済の牽引・活性化機能の強化、コンサルティング機能の強化等を図るため組織体制を変更しました。
- ・はましんふれあいフォーラムを実施しました。御室理事長による経営説明会と外部講師の講演会を開催し多くの参加者を募りました。

### <お客様の声>

- ・ 窓口担当者にもっと笑顔がほしい。
- ・ 「いらっしゃいませ」の声に元気がない。
- ・ 商品の説明がよく理解できなかった。
- ・ 待ち時間が暇だ。
- ・ ポスターやチラシでロビーが雑然としている。

### <改善・対応>

- ・ 創立60周年を機に平成22年4月、「はましんお客様へのお約束10か条」を制定しました。
- ・ お客様とのお約束を誠実に果たしているかを検証のため、CSチェックを実施、お客様よりアンケートによる評価、また外部機関による覆面調査を行いCS改善強化研修会を開催しました。
- ・ 挨拶や接客、応対について全店に周知徹底し、CS向上に向け取り組んでおります。
- ・ また、平成22年3月に“はましんお客様対応マニュアル”を製作し、応対の向上に努めています。
- ・ 職員の資質向上、コミュニケーションをとれる人材育成、説明義務の強化への取り組みとしては、CS改善活動として「サービスと業務の質の改善」に取り組み、全店への標準化・共有化に努めました。
- ・ 平成19年より導入したポスターチェンジャーを利用して、動画・一部音声・テロップを利用した注意喚起等の情報配信を開始しました。
- ・ ふるさと感のある地域情報発信により店頭待ち時間を有効にお過ごし下さい。ポスターチェンジャーの導入により店頭掲示物の削減による店頭美化も実現しました。



## 《CSRへの取り組み》

### <お客様の声>

- ・ 地域の青少年の健全育成や人材育成に協力してほしい。



### <改善・対応>

- ・ 平成19年度より開始した部活動応援プロジェクトにおいて「はましんfor your smile 賞」を贈呈しました。
- ・ 平成22年11月6日、県大会優勝など活躍した中学校に対して“はまたっち”オリジナルグッズ、賞状および部活動奨励金5万円の贈呈式を実施しました。平成22年度の表彰対象は述べ12団体でした。
- ・ また、金融教育を通じて適切な経済観念を身につけるため平成19年より浜松市内中学校ではましんの専門職員による「金融教室」を開始し通算242回を数えています。
- ・ 現在、高校や大学でも実施しているほか、企業などで「ビジネスマナー講座」も開催しています。