

利用者の満足度(CS)向上に向けた
各金融機関の取組み事例集(平成18年度)

平成19年11月14日

金 融 庁

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《主要行》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	相談業務に特化した拠点を開設	新証券代行システムの照会端末を全営業店に設置
	ロビー内に証券会社との共同店舗を出店	個人顧客をターゲットとした店舗展開
	店舗のバリアフリー化推進	店舗のバリアフリー化推進
	サービス介助士を配置(全店で実施)	サービス介助士を配置(全店で設置)
	ネット系銀行と提携	店舗改装・建替に合わせた「人に優しい店舗づくり」
	キッズコーナーの設置	AED(自動体外式除細動器)の設置
	海外拠点の拡充	顧客用エレベーターの設置
		店頭備品の充実
ATM	駅のATMコーナーでキャッシュカードの取扱開始	窓口増設及びレイアウト変更
	地下鉄駅構内にATM展開	耳の不自由な顧客に「筆談ボード」の設置
	郵便局ATMと提携	一部の電車路線駅構内にATMを展開
	ATMでの公共料金の支払が可能に	他社ATMと業務提携開始
	新しいATM導入(ICキャッシュカード対応・現金での振込可能・目の不自由な顧客のためにハンディホンを装備)	コンビニATMとの提携
	郵便局ATMを利用する際の手数料を無料化	引き出し時のカード取り忘れに対処したATMの開発
		ATMによる現金振込の開始
		ATMによる硬貨の使用可能化
営業時間	夜間・土日祝日にも利用できる外貨両替専門所を導入	顧客の申し出による利用限度額の設定
	夜間・土日祝日にも利用できるコンサルティングプラザを開設	ATMのデータ回線を全て光回線化
	ATMの営業時間を延長	他社ATMと提携し利用手数料を無料化
		平日19時までの「外貨両替ショップ」を新設
スキル向上	マナー・サービス向上のための研修の実施	ATMの営業時間を延長
	案内係の教育の徹底	ATMの年末年始・ゴールデンウィーク利用可能化
		他行との連携による平日24時間取引可能拠点拡大
		CS・品質の向上に関する外部有識者の招聘
待ち時間対策	ロビーコンシェルジュを配置	案内係の教育を徹底
	予想待ち時間のわかる番号札発行機の導入	「お客様本位研修」の導入
	パソコンや携帯電話を用いて待ち状況の確認を可能に	認知症サポーター養成講座の実施
	来店予約ができるサービスを導入	AED(自動体外式除細動器)の従業員研修を実施
	一部の手続きの簡略化	ロビーコンシェルジュ配置の拡大
		予想待ち時間のわかる番号札発行機を導入
業務改善	諸届用紙の改善	パソコンや携帯電話を用いて待ち状況の確認を可能に
	顧客宛郵便物の書式改定	来店予約ができるサービスを導入
		待ち時間表示ボードの導入推進
		給茶機・給水機の設置
		据え置き雑誌等を充実
		諸届用紙の改善
		各帳票の簡素化

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善		個人顧客の通帳・証書・キャッシュカードの再発行・発見手続きを郵便で受入可能に 多様化する経営戦略・事業展開に対応した関係会社との提携 外資系企業とのSR業務領域における合併会社の設立 知的財産権信託の取組みとしてライセンス特許契約締結 取引先海外進出ニーズに対する他銀行との提携サポート体制
相談体制	150店に個室タイプの相談窓口を設置 コンサルティングプラザを開設 コールセンタースタッフの増員 テラーの増員 相談窓口の電話予約サービス 照会、問合せ専用窓口の設置 インフォメーションデスクを365日24時間体制に	TV電話での住宅ローン相談サービスを開始 休日や平日夕方に相談できる住宅ローンの休日審査を実施 テレフォンバンクセンター、ヘルプデスクの人員増強 営業時間外に「資産運用・住宅ローン相談会」の開催 株主・投資家の多様なニーズに応えるコンサルティングサービス開始 問い合わせ専用フリーダイヤルを設け対応を迅速化 年金カスタマーサービス部の設置 一部コールセンターにおいて耳の不自由な方などに「FAX照会サービス」実施 資産運用個別相談会、資産運用セミナー、相続遺言セミナーの開催 法人顧客の海外進出に際してサポート体制を充実
預金・投資関連商品	国債の取扱（インターネットバンキング） 外貨普通預金の取扱 新外貨定期預金の販売（インターネット） 年金式定期預金の販売 デリバティブ内包型預金の取扱 投資初心者向けバランスファンドの取扱開始 管理処分型有価証券信託の取扱開始	国債の取扱（テレフォンバンキング） 外貨普通預金の取扱 新外貨定期預金の販売（インターネット） 年金式定期預金の販売 変額個人年金保険の取扱開始 投資初心者向けバランスファンドの新商品取扱開始 投資信託の取扱開始 新企業年金運用ファンド・企業年金スキームの開発 金融取引商品のラインナップ拡充・商品性の改善 大学を委託者とする知的財産信託権を受託
融資商品（個人）	カードローンの拡充 無担保貸出商品の金利優遇 住宅ローン商品品揃えの拡充 女性向けローンの取扱	住宅担保カードローンの見直し 住宅ローン商品の品揃え拡充 住宅ローン手数料前払い方式の導入 住宅ローンにて特約付団体信用生命保険の取扱開始 エコハウス優遇ローンの開始
融資商品（法人）	無担保・第三者保証不要のローンの拡充	「会計参与」導入企業に対し代表者の連帯保証人免除 ビジネスローンの新商品導入 ビジネスローンの借入期間の延長（3年から5年） 中小企業の資金調達業務を担う「ビジネス金融センター」の拡大
WEB	インターネットバンキングの機能を拡充 ホームページの改良	インターネットバンキングの機能拡充・改善 ホームページの改良 インターネットによる個人向け国債の取扱開始 インターネットによる住宅ローン商品の取扱開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB		インターネットによる住宅ローンの一部繰り上げ返済・金利種類変更を無料化 携帯電話3G端末の利用可能化 法人のEBサービス利用の多い地域・機種種の回線を増強 法人向け外為WEBサービスの取扱開始
サービス	米国年金受け取りサービスを開始 テレホンバンキングでの外国送金の取扱開始 メール通知サービス(振込入金や口座残高を割り込んだ場合など)の開始 モバイル照会サービス(携帯電話で入出金明細や振込入金明細を確認)の開始 Pay-easy(ペイジー)の取扱開始 耳の不自由な方向への「FAX照会サービス」の開始 個人株主に関する分析データ提供サービスの開始 ライツプラン信託(信託の仕組みを利用した敵対的買収に対する企業防衛支援)の取扱 IPO、SR業務領域におけるコンサルティングサービスの開始	外貨宅配サービス開始 携帯電話での入出金・振込明細の確認サービス開始 プリペイドカードへ口座から振替入金サービス導入 suica機能を追加したICカードの新規申込開始 Pay-easy(ペイジー)の取扱開始 耳の不自由な方向への「FAX照会サービス」を開始 目の不自由な方のためにATMにハンディホンを装備 携帯電話によるフリーダイヤル利用受付開始 PC取引、カード紛失専用ヘルプデスクの設置 高齢者向け新商品の取扱開始 ポイントサービスを開始(書面でのポイント交換可能) ICカードの更新手数料を無料化 本支店間振込手数料を無料化 来店困難な顧客のために、HP・電話によるメールオーダー新規口座開設キットの郵送受付開始
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	コンビニATMにおけるキャッシュカード「暗証番号変更」の取扱開始 偽造・盗難カード被害の補償 偽造・盗難カード被害者専用窓口の設置 キャッシュカード紛失・盗難の24時間受付 1日あたりの利用限度額を変更可能に 1日あたりの利用限度額の引下げ ATM覗き見防止対策(覗き見防止フィルム・後方確認ミラー・つい立など) ATMに鍵付ゴミ箱を設置 ATMでの暗証番号変更を可能に ATMオートロックサービスを開始 ワンタイムパスワードの取扱開始 インターネットバンキングのログインパスワードの桁数を拡大(最大32桁までの設定可能) インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入 ご利用お知らせサービスを開始(携帯電話やPCにメール送信) 自行名義の電子メール全てを電子署名入りで送信	フィッシング詐欺対策の実施 捺印後の伝票等を廃棄できるようシュレッダーを設置 不正出金の早期把握できるよう確認業務を実施 長期未利用に関するキャッシュカードの一時停止 1日あたりの利用限度額を変更可能に 「ご利用明細」(振込・引出し)の発行要否選択機能追加 ATM覗き見防止対策(覗き見防止フィルム・盗撮カメラの監視業務・間仕切り) ATM数字キーの配列を変更できる機能(テンキーシャッフル機能)を追加 ATMに類推されやすい暗証番号に対するアラーム機能を追加 ATMオートロックサービスの取扱開始 ワンタイムパスワードの開始 パスワードの桁数を増やし確認番号を乱数表に変更 インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入 ご利用お知らせサービスを開始(携帯電話やPCにメール送信) 他社生体認証対応ATMでの取引を可能に

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	電子認証第二パスワードを導入	電子認証第二パスワードを導入
	郵送物のセキュリティ配慮(番号非表示・外から透けない)	郵送物のセキュリティ配慮(番号非表示・外から透けない・保護シール)
	ICキャッシュカード化	ICキャッシュカード化
	生体認証ICキャッシュカードの取扱開始	生体認証ICキャッシュカードの取扱開始
情報提供	ローンカードのIC化	法人のネットバンキングの機能充実・高度なセキュリティ技術導入
	安全に関わる情報提供を行うためのサイトを銀行ホームページに開設	改善内容ポスターをロビーに掲示
	中国の専門情報を配信	中国の専門情報を配信
	金融機関、学生向けにセミナー・各種講演会・寄稿等を実施	金融機関、学生、利用者向けにセミナー・各種講演会・寄稿等を実施
		団塊世代向けにマネープラン作りの冊子を作成、配布
		株主総会に関する実務対応を取上げた書籍の出版
		不動産マーケットに関連発行物の配布、一般書籍の出版
その他業務	証券代行業務のコールセンターを拡充	新証券代行システムに伴う発行会社への情報還元の迅速・高度化
	証券代行業務の還元帳票の電子化	証券代行業務の議決権行使結果分析レポートを取扱開始
		証券代行業務の発行会社への支援サービスを拡充
		法人向け外国証券の東京を拠点とした専属の会社を設立
		信託代理店制度の対象を事業法人に拡大
		一時払終身保険の3商品を導入
		年金保険のラインナップ充実
		社会・環境への影響に配慮したプロジェクトの取組み
		国際業務・中国ビジネスにおける取組み体制を整備
苦情対策		重要事項説明において社会問題化した事項の明記
		内部統制対応に対するスクーリング形式のコンサルティングを導入
証券仲介	証券仲介業を開始	証券仲介業を開始

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《その他銀行》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	全店のロビーに顧客用シュレッダーを設置 駐車場の整備(車止めの設置) 店舗のバリアフリー化推進	店舗内備品の交換・設置 駐車場の整備
ATM	ATMの機能向上(処理速度・セキュリティ面の強化・セカンドディスプレイ搭載による情報伝達機能の強化) 納付書記載データの自動読取が可能なATMを全店に設置 ATMテンキーの反応速度の向上 金額指定入金やお釣がでるようにシステムを改良	ATM画面に「振込め詐欺」の注意喚起や手数料事前案内を表示
営業時間	夜間・土日祝日営業の実施 土曜日営業フィナンシャルセンターの拡大	コンビニATMの平日24時間利用可能化
スキル向上	マナー・サービス向上のための取組み 業務に関する研修等の実施	定期的行内研修の実施
待ち時間対策	予想待ち時間のわかる番号札発行機の導入 情報誌・新聞など備品の充実 飲料サービスを開始	顧客対応迅速化のために機器導入
業務改善	諸届用紙の改善 投資信託分配金のお知らせの文字を大きく見やすくレイアウト変更 指図書等の電子化推進 届出事項変更窓口を一元化	諸届用紙の改善 「事務取扱要綱」の改訂 指図書等の電子化推進 資金流動性チェックの体制見直し サービス・対応・訪問頻度の改善 「お客様満足度向上プロジェクト」の発足 窓口業務のプロセス変更 現金ならびに外国小切手買取・取立関連手続きの効率化 企業年金受給者への専任担当者を配置 融資推進室の新設
相談体制	相談用ダイヤルの設置 コールセンターの営業時間を延長 経営・税務相談や会社設立支援	カスタマーサービスセンターの設置 コールセンターの営業時間延長、日曜日営業 コールセンター回線のフリーダイヤル化 相談用ホームコールの携帯・PHS通話を可能に コールセンターの電話対応処理・FAX受信能力を改善
預金・投資関連商品	外貨定期預金を始める際、基準金利にさらに優遇幅をプラス 積立外貨預金の取扱 積立定期預金(インターネットバンキング)の取扱開始 投資信託取引可能時間帯の拡大(インターネットバンキング) 通信販売での個人年金保険の取扱 新興市場への投資(コロンビア・スロベニア市場での証券管理サービス) 「グローバル・ソブリン・オープン」の販売	円定期預金の取扱開始 新型定期預金、外貨預金、投資信託商品の拡充 中途解約利率の見直し 個人年金保険の品揃えを充実 企業年金向け運用商品を改善・商品の拡充

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
融資商品 (個人)	住宅ローン商品品揃えの拡充	住宅ローン商品品揃えの拡充 様々な資金使途のための商品取扱開始 初回30日間ローン利息を無料化
WEB	インターネットバンキングの機能を拡充 ホームページの改良 ホームページの開設 提出書類様式の掲載を開始 振込・振替の限度額の設定 「金融電卓」機能の改善	インターネットバンキングの機能を拡充 ホームページの改良 インターネットを利用した「企業年金ネットワーク」の機能拡充 申込書のダウンロードを可能に テレフォンバンキングによる取引の拡充 ネットバンキングによる他行宛振込手数料の優遇 ネットバンキングによる国債の購入取扱開始
サービス	インターネットサービスの充実 店頭案内物やホームページ等の日韓両国語での作成及び表示 郵送による口座開設等の受付 FAXとインターネットによる送金依頼の受付 タイ語情報冊子の提供 各種手数料の見直し	インターネットサービスの充実 「配当金振込指定書かんたん作成サービス」の開始 新聞広告や各種パンフレットの見直し(レイアウト・文言) 確定拠出年金制度投資教育テキストの全面改訂・継続投資教育プランの拡充 「個人型確定拠出年金サービス」の取扱開始 各種手数料の見直し(一部無料化) 預金の一部払戻・日本円での利息振込手数料を無料化 株主優待物等の換金対象拡大
偽造・盗難キャッ シュカード対策・セ キュリティ・個人情 報保護	1日あたりの利用限度額を変更可能に 1日あたりの利用限度額の引下げ ATM覗き見防止対策(覗き見防止フィルム・後方確認ミラー・つい立 など) キャッシュカード利用制限機能に「カード振込停止」機能を追加 ATMオートロックサービスを開始 インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入 「トークン形式のワンタイムパスワード」をすべての決済に導入 ご利用お知らせサービスを開始(携帯電話やPCメールに送信) 暗証番号およびカードの管理状況の把握 カード式貸金庫の暗証番号入力場所へ目隠し設置	1日あたりの利用限度額を変更可能に 1日あたりの利用限度額の引下げ ATM覗き見防止対策に後方確認ミラー設置 携帯電話等からのカード取引を停止・開始 偽造キャッシュカードを検知する仕組みを強化 PC画面にバーチャルキーパットを表示 「トークン形式のワンタイムパスワード」をすべての決済に導入 ご利用お知らせサービスを開始(携帯電話やPCメールに送信) キャッシュカードの暗証番号登録制限(生年月日・電話番号) 郵送物のセキュリティ配慮(ハガキ完全圧着シール・口座番号マスキ ング対応) 生体認証付ICキャッシュカードの取扱開始
情報提供	セミナーの開催(資産運用・投資環境等) ディスクロージャー誌の充実 オンライン情報提供サービスの拡充 電子ディスクロの推進 安全に関わる情報提供を行うためのサイトを銀行ホームページに開 設 複数年度の運用状況を分析する帳票作成ツールの提供 月間取引明細書の送付時に、普通預金・定期預金金利表を同封	セミナーの開催(資産運用・投資環境・女性セミナー等) 為替情報の充実 オンライン情報提供サービスの機能改善 制度移行に関する説明会の開催(年金・投信振替) 委託企業新任担当者への「企業年金基礎講座」開催 確定拠出年金制度加入者への携帯電話による残高照会機能追加 確定拠出年金制度加入者へネットでの個別商品毎損益表示を追加
その他業務		PASMOオートチャージ付カードの募集開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
その他業務		外国為替保証金取引のサービス・機能追加 他社と提携しインターネットによる地方競馬全場の勝馬投票券発売・返還金交付等の決済サービス開始
証券仲介	インターネットによる証券仲介サービスの開始	提携証券会社の拡大 証券仲介業務の開始

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《地方銀行》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	店舗の新築・移転	店舗の改装・新設・移転
	店舗のバリアフリー化	店舗のバリアフリー化
	駐車場の整備	駐車場拡張・案内板設置
	障害者用駐車スペースの確保	障害者用駐車スペースの確保
	カウンター間仕切り設置	環境に配慮した店舗設備の実施(屋上緑化、太陽光・風力発電)
	「埼玉法人営業所」を新設	地域密着型店舗開設
		預りボックスサービス設置店舗増設
		法人顧客向法人営業所新設
		相談ブース・パーテーション増設
		迷惑駐車が多い支店の駐車場を無人有料駐車場へ変更
		ローカウンター設置
		高齢者に配慮した記帳台設置
		携帯助聴器の全店設置
		難聴の顧客に対応する耳マーク設置
		海外に駐在員事務所開設
		外貨両替所新設
		AED(自動体外式除細動器)の設置
ATM	ICカード対応ATMの増設	ICカード対応ATM増設
	ATMの増設	ATMの増設
	ATMコーナーの新設	ATMの新設・土日祝日稼働・機能追加
	ATMコーナーのバリアフリー化	ATMコーナーのバリアフリー化
	コンビニATMとの利用提携・利用拡大	コンビニATMとの利用提携・利用拡大
	他金融機関とのATM提携	点字対応ATM設置
	点字対応ATM(49台)を設置	他銀行とのATM相互無料開放の開始
	郵政公社とのATM提携	他金融機関のキャッシュカードによる振込を可能に
	ATM利用明細発行任意選択	ATMによるカードローンの残高照会可能
	車椅子にてご利用可能なATMに随時入れ替え	ATM音声案内を適当な音量レベルに変更(指摘のあった店舗)
	音声案内付ATMの設置	ATMの支払金額確認画面の統一化
	ATMでの「オープン型外貨定期預金」および「外貨普通預金」の取扱	ATM処理能力の向上
	通帳繰越可能なATMを導入	ATM入口扉に注意文言ステッカー貼付(使用中入室防止)
		ATMによる硬貨入出金機能追加
		店舗外ATMに「画面ふき取りシート」の取付実施
		ATMによる「個人向け国債」の取扱開始
		ATMにて通帳が最終ページ・最終行になった場合でも利用可能化
		画面操作による投資信託口座開設や積立投資信託の利用可能化
		法人キャッシュカード取扱開始
		店外ATM管理の外部委託

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
営業時間	ATM稼働時間の延長	ATM稼働時間の延長
	ローンプラザの営業時間拡大	住宅ローンセンターの土曜日営業開始
	インターネットEBサービスの利用時間の拡大を実施、一部サービス（取引照会、振込振替予約）については、土・日・祝日の取扱開始	新設ローンセンターで日曜営業（月1～2回）開始
	休日営業の開始（一部店舗）	休日営業の開始（一部店舗）
		平日のコンサルティングプラザ終了時間延長
		インターネットバンキング・モバイルバンキングの決済サービスの取引時間延長
		法人インターネットバンキングの運営時間の拡大
		ATM休日入金箇所拡大
スキル向上	行内認定「FP＝フィナンシャルプランナー」、「融資SP＝セールスプロモーター」の養成	資産運用相談研修、臨店勉強会の実施、フィナンシャルプランナー資格取得推進
	接遇・マナー研修等の実施	接遇・マナー研修などの実施
	業務に関する研修等の実施	業務に関する研修等の実施
		若手行員（総合職2年目）研修実施
		外部機関による営業店モニター実施
		ロビーアテンダント対象の研修を実施、資格試験の推進
		「法人取引推進専担者養成研修」実施
		サービス介助士の資格取得を推進
待ち時間対策	店頭における待ち時間短縮への取組みを開始	店頭における待ち時間短縮への取組みを開始
	待ち時間5分以内に事務処理を行う取組みを開始	支店ごとに目標待ち時間を設定
	通帳繰越機を導入	通帳記帳繰越機の設置拡大
	ロビー担当者を配置	ロビー担当者を配置
	「待ち時間短縮運動」を実施	「混雑日」の従業員間の応援体制を徹底
	混雑が予想される日のカレンダーを掲示	混雑が予想される日のカレンダーを掲示
	営業店事務の本部集中化	営業店事務の本部集中化
	番号札発行機（EQシステム）の設置を拡大	番号札発行機（EQシステム）の設置を拡大
業務改善	EBの回線を増設	新設支店にコンシェルジュを配置
	新型オンライン端末機の導入により店頭待ち時間を短縮	相続手続きなどの手続きを簡素化
	雑誌や飲み物の提供を開始	営業店内事務機器の充実
	営業店内事務機器の充実	タイムアウトエラーの対応強化
	「満了案内」を改良	パンフレット・リーフレット類の改良
	窓口の情報端末に外貨預金損益照会機能を追加し、顧客からの問い合わせにタイムリーに回答する体制を整備	外国通貨残高証明書について、米ドル以外の外貨建にも至急対応できるようにシステムを改善
	「住宅ローン自動審査システム」を導入	「2006年度中期経営計画」を推進
		「ATM取扱マニュアル」改定

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善		「ダイレクトチャンネルセンター」「EB・諸届センター」設置
		「預金取引の不正な取引方法防止規程」制定
		営業体制を見直し、新部署を新設
		営業担当人員増加
		顧客アンケート「お客様の声カード」の店頭設置
		顧客対応の改善を目指す全行運動の展開
		海外都市との協力提携締結による現地国関連業務のサポート強化
		為替OCRシステムを更改
		キャッシュカードのデザイン変更
		キャッシング提携先拡大
		グループ全体のCS活動の企画・推進を担う専門部署を設置
		現金袋のデザイン変更
		行員の「写真入りネームプレート」着用
		従業員満足度調査のメニュー化
		総合振込依頼書のセンター発送日の早期化
		相続手続き規定の改定
		第3者持参人払小切手の取扱いについて説明用チラシを作成
		他銀行と「環境融資などに関する業務協力協定」を締結
		定期預金満期通知の送付を選択可能化
		伝票・申込書の改刷、削減
		投資信託について預り資産総合支援システムを導入
		ビジネスマッチング業務の本部専担者を設置し、情報を蓄積
		普通・定期預金の申込書類と同意書をセット化、書類記入の煩雑さを改善
		メールオーダーの書式改定
		融資審査での電子納税証明書の受入れ開始
		「マルチメディア情報システム」を導入
		ローンプラザの営業体制の見直し
相談体制	個人ローン専門拠点（住宅ローンセンター等）設置	ローン専門店舗の開設
	ローンコンサルティングプラザ5店を新設	ローンコンサルティングプラザの設置
	「休日ローン相談会」を実施	「休日ローン相談会」を実施
	相談ブースの設置	顧客相談ブースの設置・増設
	融資に関する専用相談窓口として「融資ホットライン」を設置	コールセンターの新設
	住宅ローンの相談業務等を行う新たな拠点として「ローンプラザ豊田」を設置	県外へ住宅ローンセンター設置
	FP資格等を有した個人預り資産専担者を配置	マネーアドバイザー制度の新設
	FA200名体制を確立	資産運用とローンプラザの複合店舗をオープン
	ビジネスローンプラザの設置	ビジネスローンセンターの新設
	ビジネスローンデスクを開設	「資産運用プラザ」の開設
	ローンプラザの設置・増設	事業向け年金相談サービス開始
	年金相談会の実施	「中小企業ローンセンター」新設

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
相談体制	「中小企業ローンセンター」を新設	インターネット回線を通じて直接本部の専門スタッフと相談できる「双方向相談端末機」設置
	ダイレクトコンサルティングプラザをコールセンター内に新設し、電話による各種金融相談に総合的に対応できる体制を整えた	店舗来店顧客を対象に本部駐在のFP等の専門家が対応するサービス（遠隔相談システム）を一部店舗で開始
	資金運用や資産活用について、テレビ電話でフィナンシャルプランナー等の専門家に相談できる「遠隔相談システム」を開始	土日・祝日でも住宅ローンや年金相談が可能な店舗をオープン
苦情対策	「お客様責任者」を新設し全店に配置	「お客様責任者」を全店に配置
	「行内ネット」で苦情報告をデータベース化し要因分析や対応策の検索を容易に	融資の苦情・要望等の相談窓口を開設
	「お客様サービスグループ」を新設	窓口に苦情等受付担当者を明示した案内板掲出
	事例集を策定し全店に徹底	貸出金利引上げ時の説明態勢の機能強化を図るとともに、金利変更に係る確認書を制定
	「苦情処理委員会」の設置	休日の駐車場管理について、地元のシルバー人材センターに委託し、管理人を常駐
預金・投資関連商品		ご意見川柳コンテストの実施
	期日延長特約付定期預金の取扱開始（デリバティブ機能を活用した高金利商品）	定期預金にネット取引開始
	サマージャンボ宝くじ付定期預金の販売	宝くじ付き定期預金の発売
	懸賞付定期預金の販売	懸賞金付定期預金の発売
	金利優遇定期預金の発売	金利優遇定期預金の販売
	外貨定期預金商品の充実	為替特約付外貨定期預金を発売
	最新の金融手法を用いて「好利回り」かつ「元本保証」のインターネット専用定期預金を発売	「円定期預金」＋「投資信託、外貨定期預金」のパッケージ商品のリニューアル
	満期日繰上特約付定期預金の取扱	自然環境保護に貢献する投資信託を設定、販売開始
	自然環境保護を目的とした「エコ定期」を発売	「遺言信託・遺産整理業務」の取扱開始
	定期預金と投資信託のセット商品の運用金額バーを引下げ、利用者の運用投資機会を拡大	「円貨定期預金」に期間限定で特別金利を適用した商品を発売
	手数料減額・金利優遇等の各種キャンペーンを実施	「一時払終身保険」「一時払養老保険」の取扱開始
	一時払終身保険商品の充実	55歳以上の顧客を対象にした定期預金取扱開始
	個人年金保険の取扱・商品充実	「売掛債権流動化業務」「診療報酬債権等流動化業務」の取扱開始
	分配型投資信託商品の取扱	確定拠出年金の取扱開始
	投資信託の取扱・商品充実	期限前解約条件付定期預金の取扱（期間限定商品）
	退職金専用商品の取扱	退職金専用商品の取扱
	資産形成・運用商品等の充実	資産形成・運用商品等の充実
	デリバティブを活用した好利回りの預金商品の取扱	デリバティブを活用した高利回りの預金商品の取扱
	宝くじ付定期預金の取扱開始	キャッシュカード、クレジットカード、カードローンの三つの機能をセットにしたカードを発売
	懸賞付定期預金の販売を継続	電話での住宅ローン一部繰上げ返済申込みサービスをセットした住宅ローン先専用定期預金を発売
	資産形成・運用商品等の充実	金利上乘せ商品発売
		子育て応援定期預金の発売開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
預金・投資関連商品		創立記念定期預金の発売
		退職者専用金利優遇サービスの取扱開始
		変額年金保険に新商品を追加
		団塊世代・資産家・富裕層向け新商品の開発
		手形債権流動化プログラムの取扱開始
		投資信託、個人年金保険の取扱商品拡充
		投資信託での確定申告に便利な特定口座の取扱開始
		投資信託と定期預金のセット商品の取扱開始
		特別金利型定期預金の取扱を期間限定で実施
		特約付定期預金の預入期間を変更
		年金定期の預入限度額を増額
		プロ野球チーム応援定期の発売
		法人顧客の高金利運用ニーズに応えた定期預金・地震デリバティブ商品の取扱開始
		ユーロ建、豪ドル建商品取扱開始
融資商品 (個人)	住宅ローンの拡充	住宅ローン商品の充実
	女性専用のローン商品の取扱	女性専用のローン商品の取扱
	「マイカー資金応援キャンペーン」を実施	マイカープランの金利優遇実施
	農家向けローンの取扱	農家応援ローン金利引き下げキャンペーン実施
	自動車ローンの拡充	「エコカー」「福祉車両」に対する自動車ローンの金利優遇
	災害復旧ローンの取扱	災害復旧特別ローンの実施
	カードローン・フリーローンの拡充	カードローン・フリーローンの拡充
	エコ関連住宅および耐震住宅に対して金利を優遇する「エコ&耐震住宅ローン」の取扱	三大疾病、5つの重度慢性疾患保障付住宅ローンの取扱開始
	個人ローン商品等の充実	金利上昇時の住宅ローンキャンペーンレートを維持
	アパートローン商品提供	県外から移住する顧客を対象に「セカンドステージローン」取扱開始
		子供の人数に応じて住宅ローンの金利優遇
		住宅・リフォームローンでの「子育て&高齢者(同居家族)」向け金利優遇の取扱開始
		住宅サポートプランの取扱開始
		防犯モデル登録を行った共同住宅・分譲マンション融資への金利優遇を開始
		公的融資立替ローンの商品内容を見直し
		最短一時間で回答可能な新型無担保ローン発売
		指定大学提携・少子化対策による教育ローン取扱開始
		他銀行の代理店として個人ローン仮申込みの受付業務全般の取扱を開始
		長期固定金利型住宅ローンを発売(最長20年まで金利を固定)
融資商品 (法人)	「事業者ローン<ランクアップ保証ロ>」などの取扱を開始	事業者向けローンの取扱開始
	環境に配慮した資金需要に対して金利優遇となる貸出商品の取扱	環境に配慮した資金需要に対して金利優遇となる貸出商品の取扱
	シンジケート型ABLの取扱	中堅・中小企業対応のシンジケートローン組成の取扱開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
融資商品 (法人)	ビジネスローンの拡充	ビジネスローンの拡充
	事業者向け低金利、担保・保証人を必要としない融資商品の拡充	中小企業対象の無担保、第三者保証人不要のビジネスローンの取扱開始
	審査スピードを早めた信用保証協会保証付の当座貸越商品の取扱	審査スピードを早めた信用保証協会保証付の当座借越商品の取扱
	住宅ローン新商品2種類を取扱開始	「企業OB等組織化支援事業」応援ローンの取扱開始
	商工会議所メンバーズローンの開始	「クイック保証商品」を県・都の信用保証協会間で追加
	政府系金融機関組成の「地域金融機関CLO」へ参加	「少雪対策支援融資」の実施
	中小企業向け融資商品の融資対象者を拡大	「日本SME格付け」(取引企業の格付け取得の支援)取扱開始
	当座貸越型商品を投入	IPAの債務保証付無担保融資商品の取扱開始
	無担保、金利選択型の貸出商品の拡充	ABL(アセット・ベースド・レンディング)の取扱開始
	「産業クラスター計画サポートローン」の取扱	県子育て支援企業登録制度に登録している法人・個人事業主を対象とした融資制度の取扱開始
	NPO法人が国や自治体から助成金などを受け取る場合に、資金交付までのつなぎ資金を融資する「NPOローン」の取扱	県信用保証協会と提携した商品の取扱開始
	「観光支援特別融資」の取扱	県内法人会会員向け融資の取扱開始
	事業者向けのカードローン商品の取扱	災害時の危機管理対策として、事業継続計画を実践する企業に対し、積極的な資金調達支援を目的とした融資商品の取扱開始
	融資商品等の充実	事業者向けスピード融資実現
		事業者向けに災害時の防災対策に、必要な資金を優遇金利で融資する商品の取扱開始
		情報処理推進機構(IPA)との連携によるローンの取扱開始
		商用車を活用したローンの取扱開始
		製造業を営む県内の中小企業顧客への「ものづくりサポート資金」取扱開始
		地域企業間信用円滑化支援制度に基づく売掛債権担保融資を実施
WEB	インターネットバンキングの導入	インターネットバンキングの導入・機能拡張
	ホームページの改良	ホームページの改良
	インターネット専用口座の取扱開始	インターネット専用口座の取扱開始
		「ウェブ連動振込サービス(即時決済サービス)」を開始
		「ペイジー口座振替受付サービス」の取扱開始
		外為WEBサービスを開始
		インターネット支店を開設
		インターネットバンキングで口座照会が可能
		インターネットバンキングでの外貨預金取扱開始
		インターネットバンキングによる外国送金の取扱開始
		ホームページからのサービス申込書作成(新規・変更)を提供
		退職後のセカンドライフをゲーム感覚で試算できる情報を掲載
		同時ログオン数を拡張

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB		法人インターネットバンキングに電子証明書を導入(なりすまし対策) 法人向け情報WEBサービス(年会費無料)拡充 メールアドレスの新規登録・変更時に登録をした旨通知する機能追加
サービス	インターネットやATMなど、機械を利用した振込の手数料を引下げ「債権流動化プログラム」のサービス提供を開始 支払手形に代わる新しい支払手段として「売掛債権一括信託サービス」を開始	インターネットやATM等、機械を利用した振込手数料を引下げ「ATMロックサービス」及び「電子メール通知サービス」開始 「公的助成金受給可能性診断サービス」の取扱開始
	インターネットバンキングおよびテレホンバンキングによる外貨預金サービスを開始 振込依頼書(兼払戻請求書)の利用が、当社本支店なら、どの店舗からでも利用可能に ATMにてキャッシュカードを利用した場合、携帯電話やパソコンに利用情報をEメールにて通知するサービスを開始 アカウントアグリゲーションサービスを開始 輸出手形のPC作成対応開始(エクセルファイルによる自動作成方式を導入) キャッシュカード再発行手数料の見直し	ATM時間外手数料の完全無料化 eネットバンキングのサービス拡大 ICカード新規発行手数料の無料化 医療分野の開業支援サービスを開始 インターネットバンキング等のサービス基本手数料を無料化 外貨預金自動振替サービスの預入時為替手数料0円キャンペーン実施
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	生体認証付ICカードの取扱開始 生体認証式貸金庫の導入 ATMコーナーに「盗撮カメラ検知装置」を設置 ICカードの取扱開始	外国送金にかかる手数料を一部引下げ 各種取引ポイント制度改正 海外ローン会社と住宅ローン顧客紹介業務の取扱開始 携帯電話会社とポイント付与に関する業務提携を締結 事業者向けマルチペイメントサービスの提供 住宅ローン新規利用者向け提携企業優待サービス(引越、ハウスクリーニング等)を実施 デビットカードの郵送方式の申込可能化 当座勘定「お取引照合表」の改訂 年金受取指定口座を会員のサークル、サービス拡充 ビジネスバンキング機能拡充 法人インターネットバンキングサービス手数料の無料キャンペーン実施 他行との代理店契約による「遺言信託・遺産整理業務」の取扱開始 郵送による投資信託の口座開設を可能化(一定の条件を満たす顧客限定) 旅行会社と海外旅行者、留学者向けトラベルカードを発行する業務提携を行い、サービス開始
		生体認証付ICカードの取扱開始
		生体認証式貸金庫を導入
		ATMコーナーに「盗撮カメラ検知装置」を設置
		ICカードの取扱開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	キャッシュカードの1日の引出し利用限度を引下げ	キャッシュカードの1日の引出し利用限度を引下げ
	ATM覗き見防止対策(覗き見防止フィルム・後方確認ミラー・つい立など)	ATM覗き見防止対策(覗き見防止フィルム・後方確認ミラー・つい立など)
	ATMによる暗証番号変更を可能に	ATMによる暗証番号変更を可能に
	貸金庫の増設	貸金庫の増設
	貸金庫の営業日・時間を拡大	貸金庫の営業日・時間を拡大
	全自動貸金庫を設置	全自動貸金庫設置
	郵送物のセキュリティ(番号非表示・外から透けない)	郵送物のセキュリティ(番号非表示・外から透けない)
	スパイウェア対策(ソフトウェアキーボード入力機能を追加等)を実施	スパイウェア対策(ソフトウェアキーボード入力機能を追加)を実施
	類推されやすい暗証番号の使用禁止	類推されやすい暗証番号の使用禁止
	最新式防犯カメラの設置	最新式防犯カメラの設置
	キャッシュカード紛失・盗難の緊急連絡窓口の設置(24時間365日対応)	ATMコーナー遠隔監視システムを導入し、ATMコーナー常時有人監視を開始
	ATM暗証番号入力キーのシャッフル機能を導入	ATM暗証番号入力キーのシャッフル機能を導入
	キャッシュカード取引のモニタリング(異常な取引の検知)	キャッシュカード取引のモニタリング(異常な取引の検知)
	従来の4桁の暗証番号に加え、カタカナまたはアルファベット6文字のパスワードを設定することができる「ダブル暗証サービス」を開始	磁気防止用カードケースの改刷
	ATM使用時、出力される「取引明細票」の口座番号を一部非表示となるようにシステム対応を実施	ATMコーナーにおいて注意喚起音声案内を開始
	1日あたりの利用限度額等の個別設定	顧客番号・口座番号下三桁の非表示を実施(顧客への郵送物、ATMレシート)
	カード取引における1日あたりの支払い回数を個別に設定可能に	ATMコーナーの仕切り版を改善(覗き見防止対策)
	カード不正利用防止のため、暗証番号等を一定回数以上誤った場合に取引停止を通知する「eメール暗証番号ロック通知サービス」を開始	ATMコーナーにシュレッダーを設置
	不正利用の早期発見のため、「eメール取引結果通知サービス」を配信する回数を、1日2回から5回に増加	各支店に「偽造・盗難カード担当者」を任命し、行内管理体制を強化
	鍵付きくず入れの設置	一定期間パスワード無変更時にログオン画面に注意メッセージを表示
	携帯電話を利用してキャッシュカードの利用が制限できる「カードロックサービス」を開始	インターネットバンキングの「IBロックサービス」を開始(携帯電話から利用停止を設定することで、パソコンからの利用を制限)
	情報漏洩防止ソフトの導入	大型粉砕車の導入(顧客情報の外部流出防止のため、文書集中廃棄処理)
	FAX誤送信防止システムの導入	不正使用に対する補償保険取扱開始
	セキュリティラインナップのリーフレットを作成し全店に設置	キャッシュカード・通帳紛失時の緊急連絡用フリーダイヤルを設置
	キャッシュカード不正使用に対する補償制度導入	キャッシュカードのスキミング被害への注意喚起
		キャッシュコーナーの防犯点検を毎日実施
		銀行のものとはわかりにくい現金出納用サービス袋を導入
		行員に「写真入ネームプレート」の着用を開始
		行内印刷物に「透かし印刷」機能追加

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護		行内顧客情報データベースについて、役職に応じてアクセスの制限を実施 磁気ストライプに暗証番号が残っているカードの利用停止 事業者向けインターネットバンキングウィルス対策ソフトの無償提供開始 渉外担当者用情報端末を全店へ導入 情報セキュリティ診断を実施 電子証明書方式導入 電子署名付きメールの導入 盗撮防止用ATM画面フィルムの導入 フィッシング詐欺、スパイウェアの侵入を警告メッセージ等で通知するセキュリティ対策ソフトを無償で提供
情報提供	ローン・資産運用日曜相談会を開催 各種講演会・セミナー等の実施 商談会の開催 液晶画面インフォメーションボードにより商品情報、地域情報、金利情報、経済情報やニュース等幅広く提供 情報誌の発行 英語版の説明書を制定 地域向け経営説明会を実施 資産運用大学を開設	資産運用に関する「休日セミナー」を開催 各種講演会・セミナー等の実施 海外合同商談会を開催 インフォメーション・ディスプレイを設置し商品・サービスの情報提供項目を充実 資産運用ニュース改刷 営業店のCS向上の取組みを社内報で紹介 「よくある質問」の項目を大幅拡充し、ホームページに掲載 M&A、事業継承、新分野進出に関する情報提供の充実 市場誘導業務(株主公開等ニーズがある企業紹介)取扱開始 証券会社と業務提携し「市場誘導業務」の取扱開始 スロットATMによる企業広告の実施 創立記念フォーラムの開催 農業関連や医療経営に関する情報提供の充実 ビジネスマッチング情報の提供 名医紹介サービス、健康相談サービスの提供開始
地域・社会貢献	ビジネスマッチング等のためのビジネススクエアの運用を開始 災害支援に出動できる「生活応援移動プラザ」を設置 地元中小企業を育成・支援 地域共同ビジネスネットを展開 大学研究と企業ニーズのマッチングを図るマッチングフェアを開催 スポーツ教室を開始 小学校から高校まで3コースを設定し、出前形式による金融教育を実施 日本政策投資銀行と連携し、東海地域初の技術事業化支援調査を実施 産学連携による「地域活性化」研究の開始 地域活性化のイベントを積極的に支援 祭りへの協賛および地域の子供をプロ野球へ招待	ビジネスマッチング等のためのビジネススクエアの運用を開始 災害支援に移動できる「生活応援移動プラザ」を設置 地元中小企業を育成・支援 海外での経営者交流会を開催 大学との連携協力協定の締結、活動実施 子ども110番を全店に設置 県内の小学校2校に環境定期預金の拠出金を寄贈 子供達の育成(職場体験学習・教育用品の贈呈等)への協力 女性・障害者等の雇用の充実 創立記念として中国経済視察ツアーを実施 地域のスポーツ振興、伝統芸能の継承・振興の支援活動

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
地域・社会貢献		知的財産・技術開発ファンド・成長企業応援ファンドの出資
		取引先企業の営業利益改善活動の推進
		農業関係者交流会開催
		ふるさと貢献基金を創設
		ボランティア活動(クリーン作戦・献血運動等)への積極的参加
証券仲介	証券仲介業務を開始	証券仲介業務を開始
	「特定口座」の取扱開始	証券仲介業務について申込み当日の口座開設の取扱開始
	「遺言信託・遺言整理業務」を開始	「遺言信託・遺言整理業務」を開始
		「株券入庫店頭受付」の開始
		証券仲介業に係る仕組債の取扱開始
		証券仲介業の取扱拠点を拡大
		中国株式ファンドおよび新興国株式ファンドの採用実施
その他業務	輸入取引をする顧客の為替リスクヘッジニーズに応える「クーポンスワップ」や、事業拡大や事業継承ニーズに応える「M&A仲介業務」などの取扱を開始	SME格付取得先の私募債を受託
	手形債権流動化プログラムの取扱開始	医療機関が発行した県内初の医療機関債引受け
		設備投資等の多額融資にも対応できるよう融資上限金額引上げ実施
		中国人民元の両替サービス開始
		ドル紙幣鑑定機の新機種対応
		ニュー台湾ドル(4,000ニュー台湾ドルパック)の取扱を開始

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取り組み事例 《第二地方銀行》

改善項目	取り組み事例	
	17年度	18年度
店舗	営業店の新設	営業店の新設
	店舗のバリアフリー化推進	店舗のバリアフリー化
	駐車場の整備	駐車場の整備
	店内整備	店内整備
	店頭にAED(自動体外式除細動器)を配備	店頭にAED(自動体外式除細動器)を配備
	窓口カウンターに、顧客の荷物置場を設置	「耳マーク」表示板、携帯助聴器の設置
		相談コーナーの設置・改修
ATM		トイレの改装
		営業店舗の植栽の整備
	店舗外ATMを新たに設置	店舗外ATMを新たに設置
	他金融機関とATMの業務提携	他金融機関とATMの業務提携
	コンビニATMと利用提携	コンビニATMと利用提携
	ATM機能強化(初期画面のリニューアル、よく使用する項目を大きくし選択の間違いを防止、手数料の必要な時間帯を大きく見やすく表示)	ATM機能強化(初期画面のリニューアル、よく使用する項目を大きくし選択の間違いを防止、手数料の必要な時間帯を大きく見やすく表示)
	個人向け国債のATMによる販売を開始	全ATMのIC対応化
営業時間	手数料案内表示の設置を徹底	音声ガイド付ATMの設置
	正月三が日のATM営業を実施	ATMでの外貨預金取引可能化
	ATMの営業時間を拡大	ATMの営業時間を拡大
	ローンセンターの休日営業を開始	ローンセンターの休日営業を開始
	貸金庫の時間外・休日稼働	貸金庫の時間外・休日稼働
	一部、窓口営業時間延長	一部、窓口営業時間延長
	ローンスクエアの営業時間拡大	土日営業の店舗の開設
スキル向上		時間外手数料無料時間帯の拡大
		ダイレクトバンキングサービス利用時間延長
		外為のネットバンキング利用時間拡大
	各種研修の実施、外部機関へのトレーニー派遣等	各種研修の実施、外部機関へのトレーニー派遣等
	店舗マナー向上強化	店舗マナー向上強化
	FP資格の取得を奨励	FP資格の取得を奨励
		コンサルティング機能の強化
待ち時間対策		預り資産専担者育成のため外部講師による研修を実施
		新入社員セミナー開催
		相互牽制機能強化による行員の事務指導研修を実施
		CS研修会の開催
		商品知識・業務知識向上のため、継続的な研修の実施
		本店内に模擬店を設置し、オペレーション研修を実施
	ロビー入金機の設置を拡大	ロビー入金機の設置を拡大
	通帳繰越機を導入	通帳繰越機を導入

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
待ち時間対策	オープン出納機を導入	オープン出納機を導入
	案内人(コンシェルジュ)の配置	案内人(コンシェルジュ)の配置
	「繁忙日予告カレンダー」を店頭に掲示	「繁忙日予告カレンダー」を店頭に掲示
	ロビーマネージャーの配置	自動窓口受付システムを配備
	子供向け絵本の設置	窓口受付発券機の設置
	「待ち時間短縮運動」の推進	
	窓口支援システムの全店展開	
業務改善	顧客が記入する伝票を簡素化	顧客が記入する伝票を簡素化
		外部ヘルプデスクを導入し、サポート体制を強化
		営業店電話の本部代行受信の取りやめ
		企業支援対象先選定基準の変更
		産学官の連携を強化
		ソリューション・ビジネスの推進
		基幹システムを全面更改、地銀共同センターへ完全移行
		コンサルタント会社及び政府系金融機関との連携
		顔写真入りの名刺の導入
		各商品の契約・利用事項等、説明資料の態勢強化
		法人渉外担当者を養成するプロジェクトの継続実施
		行員による提案制度を継続実施
		相談業務を本部に集約配置
相談体制	ローンプラザを追加設置	ローンプラザ及びコンサルティングプラザを追加開設
	年金相談会の実施	社会保険労務士を講師とした年金相談会開催
	休日ローン相談会を実施	住宅ローン休日相談会を実施
	専用相談ブースを設置	専用相談ブースを設置
	より専門的な資産運用アドバイスのために、金融リテール推進室を設置	資産運用サービスの一環として、外資系企業と協業契約締結
	「インフォメーションセンター」を新設し、顧客からの問い合わせに対応する体制を強化	資産運用アドバイザーのテラー要員配置
	ローンセンターの充実	相続関連業務取扱店を全店に拡大
	資産運用相談窓口を設置	資産運用相談窓口を設置
	ファイナンシャル・ラウンジの設置	双方向テレビ相談システムを展開
	相談窓口の案内板を店頭に配置	相談窓口の案内板を店頭に配置
	休日・夜間を含めた相談業務充実	休日・夜間を含めた相談業務充実
	外部コンサルティング機関との連携	ローン相談会の継続実施
	事業性融資の多い店舗に増員を実施	ビジネスローンセンターの新設
苦情対策	苦情の早期報告・早期解決に向けて、「苦情処理規定」を改訂	苦情の早期報告・早期解決に向けて、「苦情処理規定」を改訂
		顧客からの苦情・要望について蓄積・分析し営業店に還元
		外部モニター調査の実施

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
預金・投資関連商品	投資信託と同時お申込の定期預金の金利優遇キャンペーンを実施	投資信託と同時申込の定期預金の金利優遇キャンペーンを実施
	新型預金(円貨定期預金)の拡充	新型預金(円貨定期預金)の拡充
	懸賞金付定期預金の取扱	プレゼント付定期及び特別金利定期預金の発売
	天候デリバティブ媒介業務の取扱開始	天候デリバティブ媒介業務の取扱開始
	地震デリバティブ媒介業務の取扱開始	地震デリバティブ媒介業務の取扱開始
	外貨定期預金の拡充	外貨定期預金の拡充
	変額年金保険の取扱	変額年金保険の取扱
	年金・保険商品の品揃えの拡充	団塊世代・シニア向け定期預金商品を発売
	住宅ローン金利連動型定期預金の取扱	投資信託商品の品揃えの拡充
	投資信託商品の品揃えの拡充	投資信託・変額年金保険新商品の発売
	宝くじ付定期預金の取扱	個人向けインターネットバンキング定期の発売
	日替わり金利上乘せ定期預金の取扱	私募債の取扱開始
	満期繰上特約付定期の取扱	プレミアム定期預金の発売
	環境サポート定期預金の取扱	年金保険の新商品の取扱
	年金保険の新商品の取扱	株主優遇定期預金の取扱開始
	期限延長特約付定期預金の取扱	子育て支援定期発売
	ベンチャーファンドの創設	ステップアップ定期預金発売
	リスク軽減型投資信託の販売	退職金運用商品発売
	保険会社の年金保険商品を商品ラインナップに追加	カナダドル、ニュージーランドドルの外貨定期預金の取扱開始
	終身保険の取扱	
	積立傷害保険の取扱	
	養老保険の取扱	
	外貨建定額個人年金保険の取扱	
	火災保険の取扱	
	確定拠出年金の取扱	
	新型国債の販売	
融資商品 (個人)	雪害対策サポート資金の取扱	雪害対策サポート資金の取扱
	震災復旧支援関連融資の取扱期間の延長	震災復旧支援関連融資の取扱期間の延長
	住宅ローンの拡充	住宅ローンの拡充
	無担保ローンの拡充	無担保ローンの拡充
	カードローンの拡充	カードローンの拡充
	自動車ローンの拡充	自動車ローンの拡充
	住宅ローンの適用金利についての改善(申込時点と新規融資時点の低い金利を適用)	住宅ローンの適用金利についての改善(申込時点と新規融資時点の低い金利を適用)
	教育ローンの融資限度額を引上げ	教育ローンの融資限度額を引上げ
	農業従事者支援ローンの取扱	農業従事者支援ローンの取扱
	預金連動型住宅ローンの取扱	三大疾病保障特約付住宅ローンの取扱開始
	金利優遇キャンペーンの実施	シニア層向けのローン商品の拡充
	担保・保証に過度に依存しない融資商品について、貸出金利の引下げと融資額を見直し	担保・保証に過度に依存しない融資商品の取扱を推進
		申込み簡単な個人向けローンの品揃え充実

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
融資商品 (個人)		レディース住宅ローン発売 「災害復旧支援融資」の取扱開始 少子化対策や環境保全を支援する住宅ローン金利優遇 技術力、将来性等を評価した融資商品の取扱開始
融資商品 (法人)	CLO(ローン担保証券)の取扱 ビジネスローンの拡充 事業者向け商品の拡充 信用保証協会保証付融資商品の拡充 医療・介護向けローンの取扱 コベナンツローンの取扱 不動産ノンリコースローンの取扱 独立行政法人福祉医療機構との協調融資の取扱 事業者向けビジネスローンの融資対象者を個人事業主まで拡大	CLO(ローン担保証券)の取扱 ビジネスローンの拡充 事業者向け商品の拡充 信用保証協会保証付融資商品の拡充 PFI方式を活用したファイナンスの取組 ABL(動産担保融資)取扱開始 シンジケートローン組成業務の取扱開始 NPO法人専用ローンの取扱開始 商用車購入ローンの取扱開始 災害復旧特別ローンの取扱開始 無担保事業性ローンの新商品取扱開始 第三者保証人不要の融資商品の取扱開始 商用車担保ローンの取扱開始
WEB	インターネットバンキングの拡充 ホームページの内容を見やすく充実 法人向けインターネットバンキングの開始	インターネットバンキングの拡充 ホームページの内容を見やすく充実 法人向けインターネットバンキングの開始 外為のネットバンキング取扱開始 インターネットによる投資信託の取扱開始 電子メール通知サービスの開始 インターネットバンキング当日都度振込照会時間延長
サービス	印鑑の押印なしにキャッシュカードで口座振替手続きが完了するマルチペイメントネットワークに対応した「Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス」を開始 ポイントサービスの改善 顧客企業の人材育成に協力するため、「新入社員研修会」、「経営塾」を実施 個人向けインターネットバンキングサービスについて、手数料を無料化 プライバシーマーク取得支援サービスの実施 店舗に「お飲みものコーナー」を設置 企業の経営課題解決を支援するため、後継者育成セミナーを開催	印鑑の押印なしにキャッシュカードで口座振替手続きが完了するマルチペイメントネットワークに対応した「Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス」を開始 ポイントサービスの改善 携帯電話を使用した決済サービス「Edyチャージサービス」の取扱開始 外為のネットバンキングでの外国送金手数料引下げ 外貨両替通貨の拡大 会員制総合経営支援サービスを発足 「退職金・年金制度無料コンサルティング」紹介サービスの取扱開始 モバイルバンキングの利用可能携帯電話会社を拡大 テレフォン残高照会サービス開始 喪失届以外によるキャッシュカード再発行手数料の無料化 「日本SME格付」取次ぎ業務を開始 財務診断サービスの取扱開始 振込手数料の見直し

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
サービス		ATMの手数料無料化 商工会議所・商工会会員へのビジネスローン取扱手数料の無料化
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	キャッシュカードの紛失・盗難の24時間受付を開始	キャッシュカードの紛失・盗難の24時間受付を開始
	1日あたりの支払限度額設定取扱開始	1日あたりの支払限度額設定取扱開始
	1日あたりの支払限度額を引下げ	1日あたりの支払限度額を引下げ
	偽造・盗難カード被害への補償を開始	偽造・盗難カード被害への補償の実施
	ATMコーナーの「覗き見防止パネル」を設置	ATMコーナーの「覗き見防止パネル」を設置
	ATMの暗証番号入力画面の数字配列を、ランダムにシャッフルさせる機能を付加	ATMの暗証番号入力画面の数字配列を、ランダムにシャッフルさせる機能を付加
	異常な引出しを検知するシステムを構築	異常な引出しを検知するシステムを構築
	貸金庫の増設	貸金庫の増設
	貸金庫に「指静脈認証システム」を採用	貸金庫に「指静脈認証システム」を採用
	キャッシュカードセキュリティ向上のため、類推されやすい暗証番号のチェックを行うシステムを導入	キャッシュカードセキュリティ向上のため、類推されやすい暗証番号のチェックを行うシステムを導入
	インターネットバンキングのセキュリティ対策ソフトを無償提供	インターネットバンキングのセキュリティ対策ソフトを無償提供
	インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入	インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入
	スパイウェア対策の機能を追加	スパイウェア対策の機能を追加
	個人情報保護のため、カウンターの間仕切りを設置	個人情報保護のため、カウンターの間仕切りを設置
	ICキャッシュカードの取扱開始	ICキャッシュカードの取扱開始
	指静脈認証機能付ICキャッシュカードの導入	指静脈認証機能付ICキャッシュカードの導入
	ATM画面に遮光フィルターを装着	「カナ」による第二暗証番号の導入
	後方確認ミラーを設置	「プライバシーマーク」付与認定の取得
	ATM機での、暗証番号の変更を可能に	ATM暗証番号データの暗号化実施
	ATM利用コーナー指定サービスの導入	
	個人情報保護に配慮した鍵付のATMコーナー専用のごみ箱を新設	
	暗証番号や取引情報などの情報を暗号化し、セキュリティを強化	
	ATMのレシートの口座番号のマスクング	
	「ヘルプデスク」への緊急連絡カードを全営業店・全ATMに備置	
	ATM画面の口座番号一部非表示	
	ATMコーナーヘシュレッダー設置	
	スキミング犯罪等対策機能を開発	
	個人情報保護法に関する職員のスキルアップのために、研修や理解度テスト等を実施	
情報提供	ホームページでのIR資料掲載など、広報活動を強化	ホームページでのIR資料掲載など、広報活動を強化
	個人投資家向け説明会の実施	個人投資家向け説明会の実施
	資産運用セミナーの実施	資産運用セミナーの実施
	店頭に液晶ディスプレイを設置し、キャンペーン商品案内、投資信託情報等を提供	店頭に液晶ディスプレイを設置し、キャンペーン商品案内、投資信託情報等を提供
	次世代金利表示ボードの全店展開	コンプライアンスニュース、苦情事例集等の情報共有化
	ネットビジネス商談会の開催	商談会を実施、ビジネス交流会を実施
	外為センターの新設	DMやメールにより新商品・キャンペーンのお知らせ

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
情報提供	ATM設置場所記載パンフレットを作成 業者向け住宅ローン説明会を開催	ラジオCM・テレビCMのリニューアル
地域・社会貢献	ビジネスマッチングを推進	ビジネスマッチングを推進
	勉強会・情報交換等を実施	地域の企業への支援、ベンチャー育成など
	市町村対抗駅伝へ協賛	市町村対抗駅伝等、地域イベントに参加・協賛
	地元企業の株式公開支援	地元教育機関と連携協力締結
		次世代経営者を対象に研修会を開催
		子ども110番設置
		チャリティーコンサートの開催
		落語名人会開催
		ビジネス交流会の実施
		学生に金融教育活動を実施
証券仲介	証券仲介業務の取扱開始	証券仲介業務の取扱開始
	遺言信託・資産整理業務の開始	遺言信託・資産整理業務の開始
	「特定口座」の取扱開始	
その他業務		中国との経済協力協定締結
		格付けを取得
		専門部署による各種事業支援
		医療機関債発行支援業務の開始

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《信用金庫》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	駐車場・駐輪場の改善、確保、拡大や誘導、無断駐車警備等	駐車場・駐輪場の改善、確保、拡大や誘導、無断駐車警備等
	駐車場にライトを設置し夜間も点灯(センサー付ライト等含む)	夜間金庫の外灯を増設
	設備や備品の修理・修復・改良(駐車場・駐輪場以外)	設備や備品の修理・修復・改良(駐車場・駐輪場以外)
	禁煙解除要望への対応(ポスターによる禁煙協力要請、全面禁煙)	禁煙解除要望への対応(ポスターによる禁煙協力要請、全面禁煙)
	分煙コーナー設置	分煙コーナー設置
	出入口の安全確保(滑らない工夫、等)	出入口の安全確保(滑らない工夫、等)
	出入口を分かりやすく工夫	出入口を分かりやすく工夫
	店内外バリアフリー関連(段差をなくす、点字ブロック、ローカウンター、手摺等)	店内外バリアフリー関連(段差をなくす、点字ブロック、ローカウンター、手摺等)
	トイレ設備充実(車椅子対応可、ベビーチェア設置等)	トイレ設備充実(車椅子対応可、手摺設置等)
	店舗、窓口の美化	店舗、窓口の美化
	店舗改装・修復等の実施	店舗改装・修復等の実施(外壁塗装・シャッター・照明等)
	店舗の拡大	店舗の拡大
	空調をエコ温度に設定、温度計と湿度計を設置	空調をエコ温度に設定、温度計と湿度計を設置
		「来店顧客用福祉用具」の設置(筆談器・携帯助聴器等)
		AED(自動体外式除細動器)の設置
		アンケートボックスの設置
		無人駐車場管理システム導入
ATM	ATM設置場所のスペース拡大	ATM設置場所のスペース拡大
	ATM並び順のライン引き、ロープ、立ち位置ラインの設置	ATM並び順のライン引き、ロープ、立ち位置ラインの設置
	ATM定期預金の作成画面の文言を一部改定	ATMでの通帳繰越を開始
	ATM増設(買い替え含む)	ATM増設(買い替え含む)
	新システムおよびIC対応機導入	新システムおよびIC対応機導入
	ATMによる現金振込及び硬貨使用を可能に	ATMによる現金振込及び硬貨使用を可能に
	ATMでの振込手数料込みでの振込を可能に	ATMでの振込手数料込みでの振込を可能に
	ATM利用時に手荷物を置く台を設置	ATM利用時に手荷物を置く台を設置
	ATM操作担当者を増員	ATM操作担当者を増員
	職員が操作を補助	ATMコーナーに待機用風除室の設置
	寒冷地でのATM待ち時間防寒対策	時間外手数料徴収の確認画面を表示
	ドライブスルーATM誘導表示の充実	ATMの機種を統一
	法人キャッシュカード取扱開始	法人キャッシュカード取扱開始
	外国語含む「ATM機能ガイダンス」を店内やATM設置場所に配備	ATMによるクレジット(銀行系)返済の取扱開始
	札をうまく読み込んでくれない、との報告により保守点検を要請	ATM利用明細書の「要・不要」を選択可能に
	ATMの保守を営業時間外に行う	ATM画面に日光遮断シールの貼付
	シュレッダー設置	ATMコーナーのバリアフリー化(スロープ・手摺等)

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
ATM	電卓設置 ATM障害時において、窓口でカードによる入出金、振込を可能とするための関連規定を改定 ATM備え付けの電卓を使いやすいものに変更	電卓設置 ATM障害時において、窓口でカードによる入出金、振込を可能とするための関連規定を改定 ATMコーナーの改修(床石の色・センサー式からタッチ式自動ドア等)
	保守点検作業中は、車からでもわかるようにプレートを設置 カード取り忘れ防止対策としてカード受取り後に現金取り出し口が開くよう改善	
営業時間	店舗営業時間の延長 店内ATM取扱開始時間を統一 土日を含むATM稼働時間の延長 ATM硬貨取扱時間の延長 ATM365日稼働 ATMで土日でも記帳・繰越可能に	店舗営業時間の延長 土日フルバンキングの実施(一部支店) 土日を含むATM稼働時間の延長 ATM入金取扱時間の延長・休日稼働 ATMの振込予約時間延長 両替機の利用時間延長 インターネットバンキングの利用時間延長(法人含む) 「相談コーナー」の時間延長 「お客様相談センター」の休日営業 ローン&マネープラザの営業時間延長
スキル向上	職員の研修会や勉強会参加(商品知識・マナー・資格等) 職員の資格取得 「窓口対応マニュアル」配布 「窓口対応コンクール」実施 役職員向けスローガン制定 AED(自動体外式助細動器:電気ショックを与える機械)の救急法講習を実施し、10店舗に設置 投資信託を販売するにあたり、本部業務推進部にFP担当を2名配置、職員の知識向上を図る 「電話対応マニュアル」配布 「偽造・盗難カード被害対応マニュアル」の整備 「CS(顧客満足)向上チェックシート」(個人チェック表)により、定期的に自己点検 「延滞管理マニュアル」制定 朝礼等にて「役職員行動規範」等の読み合わせを実施 リスク等の説明に万全を期す為「住宅ローン金利変動に関するご説明書」制定	職員の研修会や勉強会参加(商品知識・マナー・受付対応・資格等) 職員の資格取得(中小企業診断士、フィナンシャル・プランナー等) 「窓口対応コンクール」実施 営業係長を中心に「トレーニー制度」の実施 目利き力・財務分析能力向上に向けた子会社への派遣研修を実施 外部講師による各種研修会を実施 「CS向上の為の実践マニュアル」の作成・配布 副支店長集合研修の実施 役職員全員に「コンプライアンスカード」配布 「CS(顧客満足)向上チェックシート」(個人チェック表)により、定期的に自己点検 朝礼等にて「役職員行動規範」等の読み合わせを実施 渉外インストラクターを増員 窓口インストラクターを増員
		「相続取引基礎口座」(通信教育)の受講 「基本的マナー5項目」を全職員に徹底 役員・部長の全店訪問による窓口指導を実施 休日を利用した自主勉強会の開催
待ち時間対策	雑誌や子供用絵本の充実	雑誌や子供用絵本の充実

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
待ち時間対策	待合室、待合場所の充実(キッズコーナー、スペース拡大やレイアウト変更、お茶等)	待合室、待合場所の充実(キッズコーナー、授乳スペース、絵本コーナー等)
	混雑時の窓口増員	印鑑照会システムの導入
	事務処理・説明に時間を要する時は、後方係が担当する等、協力体制の改善	事務指導担当者が営業店を訪問し、事務処理の流れ調査・分析による指導を実施
	順番待ち整理券発行機設置	順番待ち整理券発行機設置
	「お客様にお待ち頂いている」という意識改革	受付カウンターの区分
	ATMを含む繁閑カレンダー作成	ATMを含む繁閑カレンダー作成
		高速な硬貨処理機の導入により両替時間短縮
		オープン出納機の全店導入
		待ち時間対策としてATMでの通帳繰越を開始
相談体制	個々に合った融資等の相談を実施	「ちょっとした問合せ」に対応できるロビー相談員を常設
	「企業再生支援」については「経営改善支援課」を設置	各種経営相談の強化・充実
	起業、経営相談窓口設置	しんきんマネー相談プラザを開設
	顧客の決算書を分析&フィードバックする等、経営診断サポートを実施	各営業所、各企業へ直接訪問する「ビジネスサポート移動相談」を開始
	出張相談の実施	「ローン」「年金」「資産運用」の相談専用窓口「お客様プラザ」を設置
	休日相談、夜間相談の実施	休日相談、夜間相談の実施
	相談ブース改善(増設、パーティション等)	相談ブース改善(増設、パーティション、ローカウンター等)
	相談専用コーナー設置	資産運用相談コーナーの設置
	応接室設置	公認会計士による経営相談を開催
	相談予約受付の開始	ショッピングセンター内に年末年始を除く「相談窓口」を設置
	専門家(弁護士、税理士等)への取次ぎ	社内・社外の社会保険労務士による「年金相談会」の実施
	専門的な相談(法律相談、税務相談、年金相談等)の開始	専門的な相談(法律相談、税務相談、年金相談等)の開始
	インターネットやFAXによる相談受付開始	「お客様相談室」を設置
	「構造計算書偽造問題の相談窓口」を設置	専門のスタッフによる「無料FP相談会」の実施
	ゆっくり時間を掛けて相談可能な体制の整備	日曜ローン相談会の拡大
	社会保険労務士による「年金相談会」の実施	年金アドバイザーの増員
	資産運用や金融商品についての相談窓口を設置	年金・投資信託・個人向け国債の専門担当者の増員
	ISO認証取得、Pマークの認証取得、リース斡旋の紹介等のコンサル業務を拡大	ローン&マネープラザの開設
	預り資産販売体制強化を目的とした「個人業務部リテールグループ」設置	資産運用専門のマネーアドバイザーを全店に配置
	企業融資専門担当者を大型店舗へ配置	紛失・盗難時における24時間対応のフリーダイヤルの設置
	融資情報の提供、サービス強化のため本部に「融資推進チーム」設置	カードローン申込受付コールセンターの開設
	「偽造・盗難カード相談窓口」を設置	
苦情対策	苦情、相談ダイヤルや窓口の設置、常設等(WEB、e-mail含む)	顧客満足推進室の設置
	情報共有し、原因の究明や問題点を把握	「苦情処理マニュアル」「申出等処理マニュアル」の作成・改正
	「顧客満足度把握推進実施要領」を制定し、営業店の行動管理の強化	「苦情等事例集」を作成し研修時に活用

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
苦情対策	顧客満足度向上に向け「CS推進委員会」を定期的に開催	苦情・問合せに対し受付窓口をコンプライアンス統括部カスタマーサポートグループに一元化
	「苦情処理規定」の一部改定(体制の強化)、「苦情事案等処理要領」の制定	常務会への苦情報告を四半期から毎月へ変更
	四半期に一度、「コンプライアンス・オフィサー会議」を実施	苦情内容、対応状況の金庫内での情報共有
	苦情撲滅ゼロ運動を実施	「ご意見箱」「お客様の声アンケートハガキ」「お客様の声担当」等の設置
	「ご意見箱」「お客様の声アンケートハガキ」「お客様の声担当」等の設置	顧客の苦情・問合せから問題点を探り全営業室・営業店に発信
業務改善 (店舗窓口事務)	CRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)体制の実現	
	特に昼食時の休憩時間の取り方変更	窓口応援体制を改善
	挨拶の徹底、声掛け、キャンペーン実施等	窓口カウンターの改修
	ロビーマネージャー、あるいはインストラクター等の配置	テラー担当の増員
	セールスリーダーを任命し、応対力向上に取り組む	セールスリーダーを任命し、応対力向上に取り組む
	窓口対応スピードアップ、事務処理の強化等	窓口担当者の顔写真入り机上用ネームプレートを設置
	自動窓口受付システム導入	自動窓口受付システム導入
	(2千円札でなく)1千円札優先	カウンター用ネームプレートにCS宣言を記入
	全種新札を常時準備	記帳台、スタンプ台改善および増設、新調
	記帳台、スタンプ台改善および増設、新調	全店窓口対応をスタンディングオペレーションにて実施
業務改善 (両替機)	マナー委員を任命し、マナー委員会を定期的に開催	
	納付期限経過後の納付は、顧客から事業者へ直接連絡させることを徹底	
	多岐にわたって対応できるよう、多種業務を習得	
	両替機の新札対応	両替機の増設
	手数料の見直し	
業務改善 (書類の記載・表示)	手数料を回避する目的で、小分け両替する者への注意喚起	
	稼働時間延長	
	両替機設置	
	定額自動送金契約終了通知の内容一部追加	「外貨定期預金満期案内状」の改善
	相続事案等の受付管理表制定	「定期預金満期案内状」に継続の有無表示を追加
	取立等の資金化時間を通帳に表示	「融資契約内容の説明確認書」を改訂
	払戻兼解約請求書の金額記載方法の説明改訂	電信振込用紙の記入方法を全店に設置
	書類・伝票の改訂(文字を大きく、記入欄を広く等)	書類・伝票の改訂(文字を大きく、記入欄を広く等)
	現金封筒の改善	金庫名入り「郵便封筒」のデザイン改良
	通帳デザインを新しいものに変更(文字デザイン等含む)	通帳デザインを新しいものに変更(文字デザイン等含む)
	満期通知や事前説明を行うことを徹底	運用レポート等の資料を拡充
	貸金庫の手数料、前払い、引き落とし等の事前説明の徹底やDM発送	金銭消費貸借契約書、預金担保差入書を複写化
	「現金自動預金機専用通帳」の発送に関しプログラム修正し、登録住所へ郵送可能にした	住所変更手続きを口座開設店以外でも実施
	保険料の引き落としについて、保険会社名を記載	相続手続き時に関する書類の改訂

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善 (書類の記載・表示)	懸賞付定期預金の新抽選番号の「おしらせ」改善(どの口座分が当選したかわかるようにした)	障害時対応システムマニュアルの改善
	懸賞付定期預金の当選番号をポスター以外にも掲載(数箇所に掲載)	投資信託受付時の確認票を制定
	記入する場所のみ穴をあけたシートを作成し、記入箇所を分かりやすく改善	取扱商品パンフレットの表現・文字の拡充
	「預金事務取扱要領・諸届事務取扱要領」を改訂	「預金事務取扱要領・諸届事務取扱要領」を改訂
	取引残高報告書の改訂	取引残高報告書の改訂
	通帳の印字の明瞭化	総合口座通帳の表紙裏に金融機関コードを記載
	通帳の定期預金のページを増加	全ての預金通帳・証書の名前を漢字だけでなくカナでも印字
	「固定および変更金利選択型住宅ローンの金利についてのご説明」改訂	住宅ローン広告の表示改善
	融資関係で書類を預かった際に発行する「受領書」を改訂(権利書以外でも受領書を発行)	相続等の各種手続きに関する必要書類一覧を作成
	融資申込み書類の簡素化	カードローンの事務取扱要領を改訂
	Wカードローン「ご返済のお願い」通知の記載金額に遅延損害金が含まれていない旨通知文に表示	年金ハンドブックの改訂
	「本人死亡」コードが設定してある顧客には、プレゼント等の連絡を送付しないようシステム変更	「住宅取得資金に係る借入金の年末残高等証明書」を作成
	国債の預り証を「取引報告書」に変更し、厚紙仕様に変更	
	ダイレクトメールの文言一部改善	
	「ご意見・ご要望書」の住所・氏名記入は個人情報漏えいにあたるおそれがあるとして改善	
	手数料一覧表作成、店頭に表示	
業務改善 (その他事務手続き)	一部手続きを取引支店以外でも可能に	届印欄廃止のためのシステムを導入
	本人確認書類にパスポート等を追加	「個人向けローンDM」の抽出年齢基準引上げ
	喪失届後の元利金受領の保証人は不要に	取扱要領に沿った厳正な事務処理を指導
	相続の提出書類は原本写しでも可能に	融資基本規定を堅持するよう全営業店に文書で周知
	契約者の登録内容再確認	小切手・手形用紙発行手数料を納品後支払いに変更
	事故届・変更届の手続きを簡素化	「相続基本マニュアル」の作成により手続きを簡素化
	決算利息通知書を迅速に発行	融資監査部に中小企業診断士を配置
	店内レイアウト見直し、事務改善を専門に行う「事務改善課」を設置	通帳の未記帳取引が規定件数になった際の、自動明細書郵送システムを実施(後の通帳記載なし)
	事務作業のレベルアップをはかるため「事務指導課」を設置	店舗サービス向上のための、覆面調査を実施
	職員間の連絡を密にするため「連絡受付表」制定	
	女性職員の管理職への積極的登用	
	人事部・事務部等、担当部(あるいはモニター等)による臨店チェック	
業務改善 (渉外・営業体制)	定期積金通帳預り時の「ご案内」文書交付	
	ハンディ端末を導入	新規事業所の開拓
	ビジネスマッチング体制の強化	法人営業部の人員増加
	引継ぎ事項の徹底	融資支援システムを導入し申込から実行までを迅速化

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善 (渉外・営業体制)	営業役席が同行営業か係にかわって集金し、顧客と密な情報交換	店長・次長による定期預金の集金制度
	営業態勢を「地区別」から「業務別」に再構築	営業店に限り資産の専担者を配置
	定例訪問先については、訪問日時を一定に	営業推進部にCSリーダーを配置
	渉外担当を指導・教育するインストラクターを本部に配属	得意先係活動マニュアルの制定
		法人顧客用「財務診断システム」の導入
		本部業務部内に「事務指導課」を設置
		投資信託を専門に担当する部署の設置
		住宅ローンのスピード回答を実施
		フリーダイヤル・パソコン・携帯電話よりカードローンの申込可能に
		チェックリストによるリスク商品(金融商品)の販売先に係る適合性の確認
預金・投資関連商品		「業種別審査体制」の導入
		情報提供力強化の対応策として「法人事業部」の設立
	懸賞(金)付定期預金の取扱	懸賞(金)付各種定期預金の取扱
	各種定期預金の拡充	各種定期預金の拡充
	宝くじ付き定期預金の取扱	くじ付定期預金の発売開始
	年金予約型定額複利定期預金の取扱	年金予約型定額複利定期預金の取扱
	年金受給者優遇定期預金の預入枠拡大や金利優遇	年金受給者優遇定期預金の預入枠拡大や金利優遇
	金利優遇(上乘せ)商品発売	各種金利優遇(上乘せ)商品発売
	高金利商品発売	高金利商品発売
	預金金利引上げ	預金金利引上げ
	商品ラインナップの増加	商品ラインナップの増加
	多子家族応援(定期)預金の取扱	多子家族応援(定期)預金の取扱
	通帳式定期預金の口座開設時、0円でも開設可能に	年金受給者向け定期預金・外貨定期預金取扱実施
	売掛債権の流動化	資産運用定期預金の取扱開始
	投資信託の取扱開始	投資信託の取扱開始
	投資信託の取扱充実	投資信託の取扱充実
	投資信託取扱店を拡大	自動振替定期積金の開発・発売
	個人向け国債発売	投資信託・定期預金のセット商品の取扱開始
	変額個人年金保険発売(一時払い含む)	変額個人年金保険発売(一時払い含む)
	定額個人年金保険発売(積立型含む)	定額個人年金保険発売(積立型含む)
	終身保険取扱開始及び追加(一時払い含む)	終身保険取扱開始及び追加(一時払い含む)
	遺言信託・遺産整理業務の取扱開始	遺言信託の取扱開始
	生保年金の取扱	生保年金の取扱
	積立傷害保険の取扱	積立傷害保険の取扱
		学資保険の取扱開始
		退職金専用商品の発売
		団塊世代向け定期預金の発売
		当座預金通帳の発行開始
融資商品 (個人)	女性専用あるいは個人カードローン等の拡充	女性専用あるいは個人カードローン等の拡充
	無担保・無保証のカードローンの取扱	無担保・無保証のカードローンの取扱

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
融資商品 (個人)	連帯保証人不要の住宅ローンの取扱	連帯保証人不要の住宅ローンの取扱
	住宅ローン、マイカーローン等の利率を引下げ(および低利率商品)	住宅ローン、マイカーローン等の利率を引下げ(および低利率商品)
	教育ローンの利率を引下げ	教育ローンの利率を引下げ
	住宅ローンの金利を優遇	住宅ローンの金利を優遇
	教育ローンの金利を優遇	教育ローンの金利を優遇
	マイカーローンの金利を優遇	マイカーローンの金利を優遇
	がん保険特約付住宅ローンの取扱	三大疾病特約付住宅ローンの取扱
	固定金利再選択型ローンの取扱	カードローンの利用限度額を拡大
	固定期間終了後の金利を優遇	固定期間終了後の金利を優遇
	「おまとめローン」取扱開始	個人向け融資取扱開始
	個人向け融資取扱開始	多子家族のローン借入支援
	多子家族のローン借入支援	環境にやさしい「エコローン」(リフォーム・車)の取扱開始
		シルバー層を対象とした融資商品の取扱開始
融資商品 (法人)	事業者カードローンの拡充	事業用カードローンの発売
	第三者保証人不要の融資の拡充	第三者保証人不要の融資の拡充
	担保、保証人に依存しない融資(期間限定含む)の拡充	担保、保証人に依存しない融資(期間限定含む)の拡充
	商工会議所及び商工会会員向け融資の取扱	動産担保融資の取扱開始
	各種ローンの商品性を充実	商工会議所及び商工会会員向け融資の取扱
	事業資金の金利を優遇	各種ローンの商品性を充実
	提携保証付融資の取扱	提携保証付融資の取扱
	事業性スコアリング無担保融資の取扱	事業性スコアリング無担保融資の取扱
	地域密着経済活性化特別保証制度の取扱	事業資金の金利を優遇
	創業支援資金、事業性資金に関する融資の取扱	創業支援資金、事業性資金に関する融資の取扱
	事業者を対象とした「団体信用保険付証書貸付」を商品化	制限を緩和した新しい事業者ローンの開始
	企業活性化融資の対象先拡大	企業活性化融資の対象先拡大
	法人向け融資取扱開始	法人向け融資取扱開始
	地域活性化融資の取扱	地域活性化融資の取扱
		固定金利の事業資金融資商品の取扱開始
		「無担保小口カードローン」の開始
		中小企業向け融資商品取扱開始
		長期固定金利事業資金融資の発売開始
融資商品 (その他)	低金利の代理貸付として期間限定商品の取扱	消費者ローンの見直しを行いわかりやすい商品構成や金利、優遇条件の見直しを実施
	提携商品取扱開始	無担保ローンの発売
	チェックリスト作成、書面での説明、わかりやすい説明等を実施	
	融資の部店長専決権限を拡大	
WEB	手続き等について、WEBに「Q&A」コーナー新設	手続き等について、WEBに「Q&A」コーナー新設
	ホームページのリニューアル、一部改善(充実含む)等	ホームページのリニューアル、一部改善(充実含む)等
	インターネットバンキングの開始	インターネットバンキングの開始
	インターネットバンキングの改善(機能追加・自動更新・照会期間延長等)	インターネットバンキングの改善(機能追加・自動更新・照会期間延長等)

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB	個人向けインターネットバンキング契約手数料や利用料を無料化	インターネット振込手数料の取引ポイント割引を開始
	法人向けインターネットサービスの導入	法人向けインターネットサービスの導入
	法人向けインターネットサービスの機能追加	事業者向け「ネットバンキングサービス手数料」の引下げ
	高速・大容量の次世代ネットワーク構築、回線の安全性向上	パソコン・携帯からのカードローン申込開始
		インターネット専用の支店を開設
		インターネットバンキングにカードローン口座を追加
		外為インターネットバンキングサービスの取扱開始
		電子データでの証明書受付を開始
		ホームページより仮審査ができるシステムの開始
		携帯ネットバンキング商品の追加
		ホームページより、海外向け送信・輸入信用状の開設・変更を開始
		マネープラン設計のため「ローンシュミレーション」をホームページに掲載
サービス	ティッシュ配置	年金受給者に、年1回粗品サービスの実施
	国債等購入者へのサービス(QUOカードの贈呈等)	年金受給の新規契約者を対象に粗品を進呈
	年金受給者向け旅行の行き先希望のアンケート実施	携帯電話からのフリーダイヤルを利用可能に
	正月用景品等の贈呈	年1～2回「感謝デー」「感謝月間」を設け、年金受給者に粗品贈呈
	年1～2回「感謝デー」「感謝月間」を設け、年金受給者の粗品贈呈	希望者には、定期的に残高証明を発行
	希望者には、定期的に残証明を発行	「自動残高証明発行サービス」を開始
	集金サービスについて、係員を減らすことなく継続	公共債、投資信託の新規購入者に「契約用ファイル」を配布
	磁気を遮断する特殊な通帳ケースの配布	住宅取得控除用残高証明書発行手数料を無料化し、郵送サービスの実施
	年金受給者への誕生日プレゼントについて、ハガキ記載日以外でも受取り可能に	定期的に引出し(年金等)をする方に「現金お引出しサービス」の実施(有料)
	振込性預金の満期金及び年金受給者への現金届けを無料化	キャッシュカード再発行手数料の無料化
	現金お届けサービスの手数料半額	生体認証(手のひら静脈)ICカードへの切替促進策として、切替手数料の無料キャンペーン
		硬貨入金手数料の無料化
	一部手数料見直し	ローン利用者を対象に時間外手数料無料化
	婚姻等による氏名変更、盗難、焼失等について通帳、証書、カード発行手数料を無料化	
	オンライン出力での残高証明書の発行手数料値下げ	ATM・ネットバンキング等の本支店振込手数料の無料化
	ローン利用者は時間外手数料無料化	ATM運行時間終日無料化
	ATM運行時間終日無料化	入金小切手手数料の一部無料化
	個人向け国債の保護預り手数料無料化	取引によりポイント数が異なる「ポイントカード」の導入
	期間限定でカードローンの発行手数料無料化	乳児用ベビーカーを、全営業店に設置
	貸金庫手数料半額	本店・全支店に「血圧測定器」を設置
	しんきん保証基金付住宅ローンの取扱手数料無料化	
	提携銀行とのATM相互無料開放	
	「Pay-easy(ペイジー)料金等払い込みサービス」の開始	
	「Pay-easy(ペイジー)口座振替受付サービス」の開始	
	雨天時にタオルを用意	

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
サービス	雨傘の貸出しサービス	
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	不要書類は顧客の前でシュレッダーを行う	カウンターに小型コピー機を設置(目の前でのコピーを可能に)
	同一科目・内容の債権の同意書は、与信取引発生時のみ徴収	ATMコーナー周辺の防犯点検を強化(チェック表点検)
	業務で使用するPCには情報保護ソフト導入のため外部持出禁止	預金者保護法に則って、被害に係る補償を行うため「カード規定」を改定
	就業時間中の個人の携帯電話使用禁止	個人ネットバンキングでの携帯電話による振込ロック機能を追加
	ATMでの支払限度額・振込限度額を設ける(偽造・盗難による被害対策)	ATMでの支払限度額・振込限度額を設ける(偽造・盗難による被害対策)
	希望者にATMでの一日あたりの引出し回数あるいは金額を設定	キャッシュカードによる提携金融機関利用制限の受付開始
	常時定額残高を確保させる商品の取扱	キャッシュカードによる当座貸越取引制限の受付開始
	偽造盗難カード被害の補償	偽造盗難カード被害の補償
	保険料を銀行が負担し、「信金通帳盗難保険制度」に加入	保険料を銀行が負担し、「信金通帳盗難保険制度」に加入
	類推されやすい番号についての注意喚起	類推されやすい番号についての注意喚起
	ATMコーナーに盗撮防止対策として電波センサー等の設置	キャッシュコーナーへの盗撮カメラ・発信機設置探知機を導入、定期的に巡回監視を実施
	ATMやシュレッダー等を、覗かれないような位置に改善	ATMやシュレッダー等を、覗かれないような位置に改善
	キャッシュカードが特異取引をした際に電話連絡、あるいは口座確認等	ATMで通常と違う特異な取引をした場合、電話にてご連絡をする「ATM異常取引通知サービス」を開始
	各種申込や変更届提出時に目隠しシールを使用	法人ネットバンキングに電子証明書方式を導入
	キャッシュカード事故の24時間対応	法人ICキャッシュカードの取扱開始
	ICカード取扱開始	ICカード取扱開始
	ATM利用明細票の口座番号の一部を*印でマスキング	ATM利用明細票の口座番号の一部を*印でマスキング
	覗き見防止フィルター、ミラー、仕切り等の設置	覗き見防止フィルター、ミラー、仕切り等の設置
	ATMでの暗証番号を変更可能に	ATMでの暗証番号を変更可能に
	類推されやすい暗証番号が登録できない機能の追加	「お客様の声」はがきの個人情報欄に保護シートを貼付
	ソフトウェアキーボードの導入	ソフトウェアキーボードの導入
	注意喚起を含むスパイウェア対策、フィッシング詐欺対策	カウンターにスクリーン設置
	貸金庫、夜間金庫の設置および増設	プライバシーマークの取得
	貸金庫利用時のプライベートブース設置	一部店舗に全自動貸金庫の設置
	防犯のための注意喚起	防犯のための注意喚起
	副印鑑票の廃止	副印鑑票の廃止
		キャッシュコーナーのゴミ箱を撤去
情報提供	冊子配布、内容拡充(情報誌、ディスクロージャー誌等)	冊子配布、内容拡充(情報誌、ディスクロージャー誌等)
	顔写真の一覧表を作成し、客が見れる場所に掲示	情報表示システムを導入し、全営業店に金利表示ボードを設置
	金融機関に関する詳細な情報提供(チラシ・ポスター・WEB等含む)	金融機関に関する詳細な情報提供(チラシ・ポスター・WEB等含む)
	メール配信サービスを開始	ミニディスクロージャー誌の作成
	アンケート調査対象および配布部数の増加	ミニディスクロージャー誌をわかりやすく全面改訂
	営業時間延長のPRを実施	金利・インフォメーションボードの設置
	イベント情報発信の強化	テレビCMの実施・改編
	名刺にホームページアドレスを記載	情報新聞の発行開始
	総代会制度の告知(あるいは意見募集等)	総代会制度の告知(あるいは意見募集等)

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
情報提供	総代会決議事項、概要等の告知	総代会決議事項、概要等の告知
	合併や統廃合につき変更事項ある顧客への通知	合併や統廃合につき変更事項ある顧客への通知
	CDカード再発行手数料について、詳細に説明	ATM時間外手数料および本支店間振込手数料無料化の広報
	各種相談会実施の告知	各営業所に「スローガン」を掲示
	外貨交換できる店・できない店の一覧表(チラシ)を作成	「偽造・盗難カード等による被害防止に向けた対応及びお客様へのお願い」についての広報
	相談内容についての告知	店外ATMに硬貨の取扱可否説明を掲示
	平日・土曜日の利用料無料「しんきんゼロネットサービス」の告知	渉外係が使用する「営業用単車・自動車」に当金庫のプロジェクト専用ステッカーを貼付
	独自の景気動向調査情報の提供	独自の景気動向調査情報の提供
地域・社会貢献	経営情報リポートの提供	経営情報リポートの提供
	地域ボランティア活動、行事への参加、旅行やイベント主催、寄付等の実施	地域ボランティア活動、行事への参加、旅行やイベント主催、寄付等の実施
	セミナー、講演会等の開催	セミナー、講演会等の開催
	若手経営者を育成し地域活性化に貢献	若手経営者を育成する経営セミナー等を開催し、地域活性化に貢献
	独立や起業を考える人のために、経験者らを交え定期的な交流を実施	独立や起業を考える人のために、経験者らを交え定期的な交流を実施
	地域全体への貢献になるような情報提供と相談体制の整備	地域全体への貢献になるような情報提供と相談体制の整備
	スポーツイベントを開催	スポーツイベントを開催
	「こども110番の家」への参加	「こども110番の家」への参加
	地域支援グループを設置し、「無料FP相談会(相続・贈与・遺言・年金など)」を実施	地域支援グループを設置し、「無料FP相談会(相続・贈与・遺言・年金など)」を実施
	店内に「お客様作品コーナー」を設置し、作品を展示	店内に「お客様作品コーナー」を設置し、作品を展示
	営業車に「防犯安全パトロール実施中」のマグネット式ステッカーを貼り、不審な声掛けの未然防止	営業車に「防犯安全パトロール実施中」のマグネット式ステッカーを貼り、不審な声掛けの未然防止
	地域大学と提携し、地域づくり・経済活性化を考える勉強会開催	地域大学と提携し、地域づくり・経済活性化を考える勉強会開催
	地域社会と経済への貢献を基本指針とした取組みを強化	「ビジネスマッチング交流会」の開催
	中小企業と大学との産学提携を支援する組織を設立	子どもを守る5つの約束事をやさしく記載した「おやくそくノート」を作成し、地域の小学校1年生を中心に配布
		渉外係が提携している「緊急発進機能付GPS位置測定器」と、高密度店舗網による地域犯罪抑止
		地域の防犯対策として、看板の照明点灯時間を延長
		キッズ・マネースクールの開講
		「親子体操教室」の開催
		会社法施行などの制度改正に伴い地元事業者へ冊子等を追加作成・配布
		建設業者向けの住宅ローンガイドブックを作成し、取引先の建設・不動産業者へ配布
		金融教育への協力として、小学校の生活科授業を営業店で実施し職員が説明

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《信用組合》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	駐車場の整備	駐車場の整備
	店内環境・施設の整備	店舗内外の環境整備継続実施
	店舗内を禁煙化	全店舗、事務スペースでの禁煙実施
		一部店舗にて入口をバリアフリー化 BGM(癒しのメロディー)を流す
ATM	振込機能の拡充	振込機能の拡充
	ATM機その他金融機関との業務提携(相互入金等)	ATM機その他金融機関との業務提携(相互入金等)
	他行のATMでの入金手数料を無料化	ATM手数料の無料化
	ATMの増設	ATMの増設
	車椅子利用者でも見やすいタッチパネルに傾斜をつけたATMの設置	車椅子利用者でも見やすいタッチパネルに傾斜をつけたATMの設置
	自動機のATM化	振込カードの発券機能付ATMの拡充
	ATMコーナーの整備	法人向けキャッシュカードの取扱開始
	新機種導入	店舗外ATMの機器障害に対応
	ネット系銀行ATMでの取扱開始	
営業時間	ATM利用時間の拡大	ATM利用時間の拡大
		インターネット・バンキングの利用可能時間延長
		融資相談窓口営業時間延長日変更
スキル向上	マナー向上のための研修等を実施	マナー向上のための研修等を実施
	業務・商品知識の習得や資格取得等に関する各種研修会や通信教育へ参加	業務・商品知識の習得や資格取得等に関する各種研修会や通信教育へ参加
		ロールプレイング等OJT(職業指導)を実施
		法務相談は顧問弁護士を活用させ、渉外担当を外部研修に参加 コンプライアンス責任者による指導・監督
待ち時間対策	混雑予想日について事前ミーティングにて対策確認	短時間での事務処理が可能な体制を強化
		一部店舗にて「オープン出納機」「窓口順番受付機」設置
		「紙幣硬貨入出金機(OTC)」導入
業務改善		コンプライアンス態勢の強化
		「融資説明・相談の手引き」を策定
		協同組織中央機関の機能強化
相談体制	説明・相談態勢の強化	説明・相談態勢の強化
	外部コンサルタントと提携し、相談力を強化	外部コンサルタントと提携し、相談力を強化
	相談内容に応じて、専門家を紹介	相談内容に応じて、専門家を紹介
	年金相談会の実施	年金相談会の実施
		住宅融資相談コーナー開設
		区役所への「出張臨時相談窓口」開設
		「夜間融資相談窓口」開設
苦情対策	苦情相談専用窓口を設置	苦情相談専用窓口を設置

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
苦情対策	毎週1回、「苦情処理記録簿」の対応について協議 苦情対策の迅速化 苦情対策研修会の受講	「顧客相談・苦情記録簿」の書式に再発防止策の記載欄追加 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化
預金・投資関連商品	商品の充実 生命保険窓口販売の取扱 定期預金金利の引上げ 「個人向け国債」の販売 「来店不要」の定期積金の取扱 決済性預金の導入 特別金利定期預金の取扱 懸賞付定期預金の取扱 一定条件で金利上乘せの定期預金発売 組合員への優遇金利定期預金の取扱 シルバー定期預金の取扱 定期預金商品の拡充 生命保険窓口販売を開始 外貨預金商品の充実 住宅の団信生命保険取扱 個人年金保険取扱 投資信託の取扱開始 投資信託商品の充実 確定拠出年金の取次ぎ 損害保険窓口販売の新商品の取扱 決済用預金の運用を開始	商品の充実 生命保険窓口販売の取扱 定期預金金利の引上げ 「個人向け国債」の販売 「来店不要」の定期積金の取扱 決済性預金の導入 特別金利定期預金の取扱 懸賞付定期預金の取扱 一定条件で金利上乘せの定期預金発売 組合員への優遇金利定期預金の取扱 シルバー定期預金の取扱 定期預金商品の拡充 生命保険窓口販売を開始 一時払い終身保険発売 個人年金保険取扱 投資信託の取扱開始 投資信託商品の充実 個人型確定拠出年金の受付事務取扱開始 学資積立預金の取扱 団塊世代の一斉退職に対応した定期預金を開発
融資商品 (個人)	個人ローン商品の取扱開始 住宅ローンの拡充 シルバーローンの取扱 低利の子育て支援教育資金の発売 カードローンの拡充 福祉ローンの導入 保証付融資の拡充 自動車ローンの拡充 教育ローンの拡充 結婚式場との提携結婚資金を発売 保証人不要型のフリーローンの取扱	個人向けローン商品の充実 住宅ローンの拡充 シルバーローンの取扱 低利の子育て支援教育資金の発売 カードローンの拡充 福祉ローンの導入 保証付融資の拡充 自動車ローンの拡充 教育ローンの拡充 3大疾病保障特約付住宅ローン発売 短プラ連動型アパートローンの開発 無担保型ローン取扱開始 農業者向け融資新設、推進
融資商品 (法人)	無担保型ローンの拡充 保証協会提携商品の拡充 ビジネスカードローンの拡充	無担保型ローンの拡充 保証協会提携商品の拡充 ビジネスカードローンの拡充

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
融資商品 (法人)	青年部提携ローン(地域貢献ローン)の取扱	青年部提携ローン(地域貢献ローン)の取扱
	事業者向けローンの拡充	事業者向けローンの拡充
	事業性設備資金を新設	事業性設備資金を新設
	開業ローンの取扱	定年者の再雇用社に対応した新商品開発
	無担保枠の拡大	商工団体会員向けローン発売
	貸出条件(金利引下げ等)の見直し	貸出条件(金利引下げ等)の見直し
	審査の迅速化	ビジネス・スモールローン取扱開始
	後継者向け融資制度の創設	
WEB	ホームページの改良	ホームページの改良
	ホームページ開設	ホームページ開設
	インターネットバンキングの取扱開始	インターネットバンキングの取扱開始
		インターネットバンキングの機能拡充
		モバイルバンキングサービスが利用可能な携帯会社追加
サービス	手数料体系の見直し(引下げ等)	手数料体系の見直し(引下げ等)
	セミナーの開催	為替手数料・夜間金庫手数料の無料化
	休日における入金・記帳機能を追加	得意先の定期訪問サービスの改善
	4月に、地方公共団体職員研修所にて新入社員向け出張窓口を開 設	外貨宅配のインターネット申込みサービス開始
	子供向けデザインの通帳を作成	
偽造・盗難キャッ シュカード対策・セ キュリティ・個人情 報保護	カード事故対応の実施	カード事故対応の実施
	ATMでの暗証番号変更機能の追加	ATMでの暗証番号変更機能の追加
	プライバシーマークを取得	プライバシーマークを取得
	ATM間の仕切り板設置	ATM間の仕切り板設置
	営業時間外のカード等の紛失・盗難の受付態勢の整備	営業時間外のカード等の紛失・盗難の受付態勢の整備
	覗き見防止フィルムの装着	ICキャッシュカードの取扱開始
	後方確認ミラーを設置	生体認証ICカードの取扱開始
	防犯カメラの見直し	情報資産保護安全対策基本方針(セキュリティポリシー)を策定
	1日あたりの利用限度額を制限	事故における損失補てん保険加入
	キャッシュカードの他行取引禁止機能の追加	
情報提供	「電光掲示板」を配置し、各種情報を提供	「電光掲示板」を配置し、各種情報を提供
	各種情報提供の強化・工夫	各種情報提供の強化・工夫
	ディスクロージャー誌の充実	ディスクロージャー誌の充実
	セミナー・交流会等の開催	セミナー・交流会等の開催
	文化活動への取組み	文化活動への取組み
	情報誌の発行	「あのネット」システムによる生活情報の提供
		要望・意見をホームページに掲載
地域・社会貢献	「こども110番」を開始	「こども110番」を開始
	地元行事等に積極参加	地元行事等に積極参加
		市内共通商品券の受皿口座として利用可能に
		ビジネスサミット視察ツアーの実施
		地域総代会の開催

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《労働金庫等》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	店舗の新築移転	店舗の新築移転
	駐車場の整備	駐車場の整備
	店舗の整備	店舗の整備(バリアフリー、修繕工事等)
		AED(自動体外式除細動器)の設置
		番号札発券機の増設
ATM		営業店内の全面禁煙化
	ATMコーナーの整備	ATMコーナーの整備
	ATM機その他金融機関との業務提携(相互入金等)	ATM機その他金融機関との業務提携(相互入金等)
	店舗外自動機を新たに設置	店舗外自動機を新たに設置
	ATMの適正配置(移設)	ATMでの振込・振替の取扱開始
営業時間	ATM稼働時間の拡大(夜・土・日・祝)	ATM稼働時間の拡大(夜・土・日・祝)
業務改善		会員及び家族の生活支援具体策を実施
		顧客による届出書類の簡便化
		「CS向上会議」を発足
		「住宅ローン確認書」の作成
		ローン審査工程の改善、迅速化
スキル向上	各種研修会を実施(業務・商品知識の習得や資格取得等)	固定金利選択住宅ローンの再特約時における自動更新制度を導入
相談体制	各種研修会を実施(業務・商品知識の習得や資格取得等)	各種研修会を実施(業務・商品知識の習得や資格取得等)
	夕方・土日相談会の開催	夕方・土日相談会の開催
	「資産運用専用ダイヤル」の設置	税理士による「確定申告相談会」の開催
	相談コーナーの設置	相談コーナーの設置
	多重債務者救済への取組み	多重債務者救済への取組み
預金・投資関連商品	携帯電話からのフリーダイヤルへの通話の適用開始	
	無通帳型普通預金の取扱開始	無通帳型普通預金の取扱開始
	投資信託商品の充実	投資信託商品の充実
	預金金利の優遇を実施	預金金利の優遇を実施
	定期預金商品の拡充	定期預金商品の拡充
融資商品		「3大疾病保証特約・傷害特約付団体信用生命保険制度」の取扱開始
		投資信託業務の拡大
		年金の金利引上げを実施
	融資商品の拡充	融資商品の拡充
	金利の優遇	金利の優遇
WEB	インターネットによる仮審査制度の導入	インターネットによる「ネットローン」の発売
		子育てに伴う生活支援のための育児支援ローンの取扱を開始
		NPOサポートローンの融資限度額拡大及び有担保融資条件を緩和
		各種利用制限の緩和(年金カードローン・無担保ローン等の年齢)
	Webサービスの拡大	Webサービスの拡大(携帯電話含む)

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB	ホームページ内容を充実 インターネットバンキング利用の際、日本語での音声読上げを一部可能に	ホームページ内容を充実(携帯電話含む) 法人版IB・FBの契約者へ電子証明書方式を開始
サービス	ポイント景品制度の導入 他行提携ATMの利用時手数料を全額キャッシュバック 他行提携ATMの利用時手数料を全額キャッシュバック(月4回まで) 法人向けインターネットバンキング・インターFB利用手数料を無料化	金庫カードの年会費を永年無料 他行提携ATMの利用時手数料を全額キャッシュバック コンビニ提携ATMの利用手数料無料化(19時以降有料) 各種手数料の無料化(ネットバンキング・両替等) 外貨宅配サービスを開始 キッズコーナーの設置
偽造・盗難キャッシュカード対策・セキュリティ・個人情報保護	ATM覗き見防止対策 ATMでキャッシュカードの暗証番号変更を可能に ATMで1日の引出し限度額を設定可能に 自動機での自動機利用限度額変更手続きの取扱開始 ATMの異常取引検知システムを構築 個人宛郵便物の自宅郵送化(職場での誤配防止のため) 自動機コーナーの防犯カメラをデジタルレコーダーへ変更し、防犯機能強化 インターネットバンキングにソフトウェアキーボードを導入	ATM覗き見防止対策 ATMでキャッシュカードの暗証番号変更を可能に ATMの利用限度額を1日50万円に引下げ 自動機での自動機利用限度額変更手続きの取扱開始 ATMの異常取引検知システムを構築 ICカードの取扱開始 インターネットバンキングにセキュリティーツールを導入 携帯電話からのロック解除で資金移動できるセキュリティサービスを導入
情報提供	有利な商品・サービスが一目でわかる資料の作成	新たな商品説明用パンフレットを作成 金利表示ディスプレイを設置 店内の各種掲示物を整理し、タイムリーな情報提供の実施 多重債務対策ツールの配布・ビデオ貸出を実施
地域・社会貢献	「環境ISO14001」の認証取得 「災害救援ローン制度」を新設	道産木材を使用した住宅建設に対する「金利優遇制度」の開始 「災害救援ローン制度」を新設・延長 多重債務問題と留意点について、営業店・本部職員が大学・高校での授業、会員等のセミナーに講師として出席 「社会貢献団体への助成」「NPO団体への自動寄付対象の拡大」を実施
苦情対策		苦情相談窓口による顧客への周知徹底

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《生命保険会社》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	小型店舗の開設	首都圏に店舗開設
ATM	ATMの提携拡大	コンビニATMの利用開始 契約者貸付・返済をコンビニATMで取扱開始
スキル向上	業務に関する研修を実施 マナー研修を実施	業務に関する研修を実施 マナー研修を実施 外部講師によるCS研修を実施 コールセンターの研修体系を構築
待ち時間対策	人員の増員等 電話による問合せや照会時の「ガイダンスサービス」の見直し 解約の手続きを迅速に対応できるようシステム改定 保険金・給付金の翌営業日着金処理を導入し、支払を迅速化 手続きの簡略化 本人確認手段の選択肢を増加 支払まで時間を要する場合には途中経過をお知らせ	顧客の申出から24時間以内に連絡する運動を開始 諸手続きに関する標準回答時間等の数値目標を設定
業務改善	手続書類の改訂 商品説明資料の改善 担当者変更通知の変更 「設計書」の改訂 「約款」の改訂 「告知書」の改訂 「告知書記入見本」を新設・改訂 保険証券送付の配達記録化 社内ヘルプデスクの創設 「お客様サービス企画室」の創設 代理店事務サポートオフィスの設置 パンフレットに記載している保険種類(ペットネーム)を、保険証券に記載 保険証券の改訂 お問合せ窓口の表示を徹底(ホームページ・各種書類・冊子等) 書類送付の迅速化 各種書類郵送用の封筒の改善 自動更新案内通知の記載文言の変更による手続き遅延の未然防止 各種報告書の用紙サイズ・フォントの拡大化・レイアウト工夫 契約内容等に関する重要な事項を記載した「契約概要」を新規に作成 厚生年金基金に関して、帳票の代わりにフロッピーディスクで提出されるデータのチェック・プログラムに自動判定項目を追加し、顧客の事務負担を軽減	手続書類・申込書の改訂 担当者退職後の引継ぎに関する制度改正 担当者変更に関する制度改正 「設計書」の改訂 「契約のしおり・約款」の改訂・拡充 「告知書」の改訂 「告知に関するご照会」の新設 保険証券送付の配達記録化 「年金請求書兼印鑑届」の改訂 「お客様サービス部事務管理グループ」の設置 代理店事務サポートオフィスの設置 各種パンフレットの改訂 保険証券の改訂 問合せ窓口の表示を徹底(ホームページ・各種書類・冊子等) 事務手続きの迅速化 「保険証券送付封筒」の改訂 「意向確認書」の導入 契約に関する内容書類の拡充 「更新のしおり」の改訂 「ご契約内容のお知らせ」の改訂

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善	情報提供ツールの開発	契約内容等説明資料の拡充
		「生命保険料控除証明書」の改訂
		高度障害保険金の事前確認シートの新設
		「入院証明書の医師あてガイダンス資料」の新設
		「人間ドック扱いのご案内」のビラを新設
		定期健康診断(人間ドック含む)の診断書による引受け実施
		「保険料お立替明細」の新設
		「診断書記入要領」(医師用)を作成
		「立替・失効」のお知らせを早期に変更
		「入院状況申告書」を団体保険にも適用
		「本社消費者」「支社消費者」「品質向上」のモニター制度の実施
		「告知書」の質問事項を簡素化
		医療保険の契約年齢範囲拡大
		健康診断書扱いの取扱基準を拡大
		各種手続きに関する「受付確認通知」を送付開始
		ご契約中途付加プロセスの改善
		契約者貸付・配当金引出の携帯電話による取扱開始
		最高保険金額の引上げ
		失効通知を3回から4回に変更
		全契約者に「総合案内」を作成・出状
		全商品の申込書控えを作成
		団体契約脱退後の対応改善(督促案内の送付開始)
保険金・給付金支払関連	「請求書」の改訂 保険金等支払に関するチェック機能の強化に向けた部署を新設	各種請求書の改訂・拡充
		保険支払に関する「審査会」「管理委員会」等の設置
		保険金支払管理態勢の再構築
		加入2年以内の死亡保険金請求を1年に短縮、提出書類の緩和
		「手続請求書見本」の作成
		「保険金・給付金支払に関する案内」の作成・交付
		「給付金支払査定基準等」の営業拠点向け資料を作成・配布
保険金・給付金支払関連		各種支払に関する支払予定日の表示を明瞭化
		給付金等の支払に関する「チェックシート」を提供
		コールセンターによる給付金請求書の送付開始
		新支払システム導入による支払所要日数の短縮
		支払要件に該当なき場合「診断書取得費用」を一律会社負担
		「ご請求漏れ」を防ぐ定期案内の開始
		複数契約の死亡受取人に個別連絡を開始
		保険金・給付金等の郵便物にカスタマーセンターを明記
システム	事実確認進捗管理システムを導入 保険金支払総合システムを稼働	事実確認進捗管理システムを導入
		保険金支払総合システムの改善

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
システム		電話対応システムの改善 携帯端末のシステムを拡充 保全手続き事務システムの改善 本支社間を繋ぐ「テレビネットワークシステム」の開発 顧客データベースの構築 顧客サービス向上システムの開発
相談体制	フリーダイヤルの設置 コールセンターの充実 コールセンターの人員増強 コールセンターに、複雑な保険相談にも対応できる専任スタッフを配置 保険金等支払に関するお客様窓口を新設 自動音声応答ダイヤルで対応できるサービス項目を拡大 フィナンシャルアドバイザーチャネルによる保険募集の開始 「支払相談室」を設置し、専任担当者を配置 「ご請求相談室」を設置 社外弁護士が相談に応じる「不服申立制度」を設置 コミュニケーションセンターを設立(担当者制で定期的にコンタクト) カスタマーセンターに音声自動応答システム(IVR)を導入 カスタマーセンターの受付時間延長 カスタマーセンターの休日運営の開始	フリーダイヤルの設置 コールセンターの充実(照会、保全手続き等) コールセンターの人員増強 コールセンターに、複雑な保険相談にも対応できる専任スタッフを配置 保険金等支払に関するお客様窓口を新設 自動音声応答ダイヤルで対応できるサービス項目を拡大 全国の支社あて電話をコールセンターに集約し最新システムを構築 「支払相談室」を設置し、専任担当者を配置 「保険金相談コーナー」の設置 社外弁護士が相談に応じる「不服申立制度」を設置 カスタマーサービス室による個別訪問(アフターサービス)の実施 カスタマーセンターに音声自動応答システム(IVR)を導入 カスタマーセンターの受付時間延長 カスタマーセンターの休日運営の開始 顧客管理システムをカスタマーセンターに導入 電話集中時の他拠点への自動転送 「お支払アドバイザー」の設置 保険金・給付金の専用照会窓口を開設
保険商品 (個人)	新しい変額個人年金保険の取扱 新しい積立年金商品の取扱 新しい医療保障保険の取扱 新しい保険料払込免除特約の取扱 新しい女性向け商品の取扱 新しい子供向け商品の取扱 介護保障保険料払込免除特約の取扱 年金払介護保障特約の取扱 積立利率変動型一時払終身積立保険の取扱 無解約返戻金型収入保障保険の取扱 新しい投資型年金保険の取扱・改善 ノンスモーカーセールスプロセスの改善 保険料の引き下げ実施(一部商品について)	新しい変額個人年金保険の取扱 新しい積立年金商品の取扱 新しい医療保障保険の取扱 新しい保険料払込免除特約の取扱 新しい女性向け商品の取扱 新しい子供向け商品の取扱 「一時払終身保険」の発売 一時払個人年金保険の発売 保険料払込終了時における契約の取扱を選択可能に 代理請求特約の発売 学資保険の満了期間変更開始 入院保障特約の加入限度額を拡大
保険商品 (経営者向け)	保険期間100歳満了の定期保険の取扱 逓増定期タイプ商品を販売開始 契約者貸付の対象項目に定期系保険を追加	新しい団体定期保険の発売 新企業年金の発売

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB	ホームページの機能充実 ホームページを開設 携帯電話版のホームページを開設	ホームページの機能充実 オンラインサービスによる各種請求書のダウンロードを可能に 手続きエラーに関する「メール通知サービス」の導入 サーバーを強化し、処理速度を改善 インターネットを介した双方向テレビ電話により、医師の診査を受けることができる「NET診査システム」のサービス開始
サービス	携帯電話からコールセンターへの通話料金の無料化 テレホンサービスの利便性の向上 地図情報サービスを開始 保険料払込窓口の拡大（銀行・郵便局のATM・窓口やコンビニエンスストア等） 郵便貯金口座への送金を取扱 契約譲渡時の生命保険権利評価サービスを開始 「満期書類受付完了通知」の発送を開始 「引出予約手続完了のお知らせ」の発行 「更新事前予告通知」を更新8ヶ月前に発送 電話貸付サービスの開始 簡易取扱サービスの開始	携帯電話・PHSからコールセンターへの通話料金の無料化 「アフターサービス担当者からのお知らせ」を発送 医師の手配・紹介等を行う「健康サービス」を開始 保険料払込窓口の拡大（銀行・郵便局のATM・窓口やコンビニエンスストア等） お客様窓口の時間延長 顧客全件訪問キャンペーンを実施 介護・医療のサービスを開始 団体保険事務支援サービスの開始 保険料のクレジットカード払い開始
セキュリティ・個人情報保護	カードの暗証番号を、ホームページやテレホンサービスから変更可能に カード盗難・紛失の連絡受付を24時間体制に 銀行・郵便局等の金融機関の口座番号およびカード番号の一部を非表示に カードの盗難・偽造により被害に遭われた場合の補償を開始 営業職員用携帯端末に生体認証機能を搭載、ハードディスク等を暗号化 1日の引出し限度額を引下げ 代理店からのFAX報告を廃止し、電話報告に切り替え リスク管理統括部を創設 高度のセキュリティによって保護できる、顧客からの申し出を管理するシステムを開発 個人情報管理を徹底する教育の促進	インターネットを使用する際のパスワード・セキュリティの強化 パスワード入力ミス時の警告画面表示 銀行・郵便局等の金融機関の口座番号およびカード番号の一部を非表示に プライバシー保護シールをはがき全面に拡大 顧客宛郵便物の証券番号を暗号化 保険証券・パスワードの郵送を配達記録化 プライバシーマークの取得
情報提供	医療・健康情報誌を発行 「資産形成商品比較提案書」の作成 保険に関する諸データをまとめた冊子の作成 社会公共活動の紹介冊子、テレビのCMの提供 手続き方法や照会先についての事前案内 「保障内容のお知らせ」の発行 「契約者総合案内」の発行 「保険証券のみかた」の作成・送付 契約者向け会社情報誌の送付対象者を拡大	解約返戻金の推移を最大10年間記載 保険料改定案内を送付 「請求手続きガイド」の作成・配布 社会公共活動の紹介冊子、テレビのCMの提供 生命保険料控除予定額の案内開始 終身保険更新後の保障内容・保険料を提示 新聞・雑誌広告を読みやすく改善 「保険証券のみかた」の作成・送付 契約者（金融機関等）への商品説明会を実施

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
情報提供	インフォメーションブックの作成・配布	ファンド情報の提供
		「満期のお知らせ」に投資信託の広告を記載
		「保障内容のお知らせ」の拡充
		「クーリングオフ説明」の拡充
		「配当金のしくみ」についてチラシを作成
地域・社会貢献	愛知万博に協賛し、各種活動の実施	
	献血活動への協力	
	ガン撲滅をテーマとした「テリーフォックスラン」への参加	
	災害支援のための募金活動	
苦情対策	お客様の声収集・活用システムを導入	「お客様の声収集・活用システム」を導入
	「お客様ご要望受付連絡表」の運用徹底と強化	「苦情対応マニュアル＜実践編＞」の制定と研修を実施
	カスタマーセンターを設置	顧客の声を四半期ごとに集計分類
	苦情対策委員会の設置	苦情対策委員会の設置・運営
	「お客様サービス部」設置	「お客様の声分析ツール」の導入
		苦情管理システムの開発・稼動
		相談・問合せ内容をデータ保管
		苦情発生原因を多方向より分析・検討

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《損害保険会社》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
スキル向上	業務に関する研修を実施	業務に関する各種研修を実施
		マナー改善運動の実施
		外部調査会社の結果を踏まえた社員教育の実施
		研修・理解度テストによる合格者のみの代理店販売制度
		事故対応担当者集中研修センターの設置
		社外専門家と「お客様基盤推進諮問会議」を開催
		「お客様窓口コンテスト」の開催
業務改善	パンフレットの改善	パンフレットの改善
	各種帳票の改善	各種帳票の改善
	「保険事故受付のご案内」の改良	「保険事故受付のご案内」の改良
	「保険金お支払のご案内」の改良	「保険金お支払のご案内」の改良
	「24時間・365日事故受付・相談サービス」の連絡先の明確化	「ご契約のしおり」の改良
	契約事務手続きの分かりやすさの向上	事案処理フローの見直し
	事案処理フローの見直し(事案処理の品質向上とばらつきをなくす)	各種保険証券の改善
	顧客が比較検討できる募集資料の充実	保険証券作成の迅速化
	見積書に連動して重要事項説明書等の契約書類を自動作成するシステムの導入	保険金請求書の改定
	広域災害(水害)時の車両損害額算出と保険金支払いの迅速化	保険金請求に関する案内はがきの表現を改訂
	「お客さま信頼スタンダード」の設定と代理店における実行の取組み	保険料口座振替不能時の取扱改善
	オーダーメイド約款の導入	自動車修理工場との提携
	”ISO9001(品質マネジメントシステム)”の認証取得	自動車サービスセンターの設置
	生命保険との業務提携	自動車保険に関する各種改善(商品の充実・条件の緩和等)
	「自然災害損害サービスシステム」の稼働	地震保険の自動継続案内はがきの作成
	「24時間・365日事故受付・相談サービス」の連絡先の明確化	証券封筒のデザイン変更
		「1時間以内初期対応状況お知らせコール」の実施
		冊子タイプの「総合案内パンフレット」を作成(自動車保険、ケガや病気・介護の保険)
		商品説明資料の改訂
		商品のコンサルティングツールの開発
		資料請求用専用パンフレットを作成
		診断書の代替提出を可能とする書類の簡素化
		他社切り替え契約の引き受け枠の拡大
		「不服申立制度」を設置
		「保険金支払審査会」「マーケット開発室」の設置
		見積書・契約概要のFAX、Eメールでの送付可能化
		成田国際空港において保険の対面販売開始
		「意向確認シート」による項目確認の徹底
		「映像による火災保険商品説明ツール」の開発

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善		アンダーライティングルールの緩和
相談体制	聴覚障害者の方専用FAX受付を開設	事故時のメンタルサポートに専門カウンセラーを導入
	異動受付センターの設置(フリーダイヤル)	被害事故相談センターの開設
	相談窓口のフリーダイヤル化	保険金請求相談コーナーの開設
	フリーダイヤル接続状況の改善	「支払相談室」を設置
	コールセンターの増員・品質向上	コールセンターの増員・品質向上
	カスタマーセンターの拡充	カスタマーセンターの拡充
	カスタマーセンターの時間延長	カスタマーセンターの時間延長
	お客様相談センターの設置	「お客様相談センター」の配置
	テレビ電話サービスを開始	事故受付専任スタッフの増強
	24時間体制で営業時間と同様なサービス機能を提供できる組織を設置	24時間体制で営業時間と同様なサービス機能を提供できる組織を部に昇格、部内体制を充実・強化
	休日の初期対応を開始	夜間・休日の事故受付体制の強化
システム		「ご契約のしおり」「重要事項説明書」をダウンロード可能に
		携帯コードから事故・故障受付可能なシステムを構築
		新契約検索システムの開発
		広域災害時に迅速な顧客対応ができるシステムを開発
		修理工場からの損害情報を確認できるシステムを導入
保険商品 (個人)	火災・地震保険の取扱・改善	火災保険の補償を充実
	新しい子供向け傷害保険の取扱	学業継続費用保険の開発・発売
	新しい自動車保険の取扱・改善	新しい自動車保険の取扱・改善
	バイク保険の取扱	地震火災費用の保険金支払割合における変更特約を新設
	新しい海外旅行保険の取扱・改善	新しい海外旅行保険の取扱・改善
	糖尿病特定障害保険の取扱	医療総合保険の内容拡充
	新しい債務返済支援保険の取扱	ローン利用者のリスクを保障する商品の提供
	新しい医療保険の取扱	支払用カード、個人情報不正使用被害等、担保付特約付帯保険の販売開始
	新しい長期保障傷害保険の取扱	クレジットカード付帯による海外旅行保険の保険料引下げ
	ペット保険の取扱	ノンスモーカー割引の新設
	ホームアシスタントサービスの導入(家庭安心総合保険加入者向け)	旅行総合保険の改定
	ケガによる入院・通院の補償の充実や身の回り品の補償、賠償費用や不測の場合の費用など総合的な補償を行う保険の発売	
	同居人の損害担保の取扱	
	末梢血幹細胞ドナー団体傷害保険の取扱	行事参加者傷害保険に特約を追加
	外国人留学生受け入れ教育機関向けの傷害保険の取扱	訪日外国人の受け入れ機関向け保険を発売
保険商品 (団体用)	インバウンドトラベル保険の開発	専門職業人賠償責任保険の商品新設
	個人情報漏えい保険の取扱	複数の関連商品を統合一本化した企業財産保険を発売
	会社役員賠償責任保険の取扱	会社役員賠償責任保険を発売
	マンション・オーナーズ総合保険、管理組合総合保険に「オール電化住宅割引」を導入	
	ハイパー任意労災(業務災害総合保険)の取扱	

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB	ホームページの充実	ホームページの充実 インターネット申込による自動車保険の割引拡大 「自動車保険インターネット約款」の開発 インターネットでの契約手続き範囲を拡大 マッピングサービスの導入 旅行保険販売専用サイトのリニューアル
サービス	「ご契約内容確認マップ」の開発 自動車保険口座振替契約未収保険料の払込猶予期間を1か月延長 受付した事故の初期対応と、その対応結果報告を1時間以内に行うサービスの開発・導入 事故対応サービスの改善 「e-サービス割引」の導入（インターネット契約の際、保険証券の発行を請求しない場合の割引） 定期健康診断（人間ドック）の診断書による引受けの実施 全契約にロードサービスを付帯 希望者に提携修理工場を紹介	「ご契約内容確認マップ」の開発 専門家による24時間自動車事故初期対応の実施 受付した事故の初期対応と、その対応結果報告を1時間以内に行うサービスの開発・導入 休日事故報告の初期対応の迅速化 Web割引の導入 定期健康診断（人間ドック）の診断書による引受けの実施 全契約にロードサービスを付帯 自動車保険に優待サービスを付帯 既契約者へのサービスレベルを改善 自動車保険コンサルティングサービスの改善 複数契約者対象のキャンペーン実施
セキュリティ・個人情報保護	郵送物を封書化・シール加工 金融機関口座番号の一部を伏字化 プライバシーマークの取得	個人情報保護における満期案内ハガキの改善 口座情報記載書類送付用の専用封筒の作成 ファクシミリの使用を限定（誤送信防止）
情報提供	防犯・防災・交通事故防止という身近な情報を届けるツールを作成 「事故体感ツール」の開発 テレビCMの改善（文字の大きさ・文字の表示時間）	「お客様の声」の開示 事故原因、防止方法等の情報公開 保険金の支払漏れ、不払事案についての情報開示 「401k（年金）運用情報誌」の発行 海外旅行保険の「安心ガイド」を拡充 保険募集文書に契約者の不利な情報を記載
地域・社会貢献		学校向けこども総合保険のパンフレット等に使用する文言を統一 企業・高校等に向けた講演・講習会を実施
苦情対策		苦情の一元管理を行う専門部署の設置 苦情の個別回答を実施 「お客様の声」による経営品質の向上 コミテッドサービスの開始 意見・苦情内容の開示による類似の苦情防止化 海外旅行中の事故対応による専用フリーダイヤルを設置 不満足な声に対する受付・対応・解決の迅速化

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《証券会社》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	店舗の移転・改装・改修	店舗の移転・改装・改修（バリアフリー化・トイレ・外壁等）
	店舗の開設	店舗の開設
	小型店舗を展開	合併会社設立に伴う閉鎖支店の営業開始
	駐車場の整備	駐車場の整備、確保
	銀行との共同店舗を出店	銀行との共同店舗で100ヶ店体制を実現
	北京、上海に駐在員事務所を開設	社名変更に伴う営業所の設備等を改善、ロゴ・封筒の一新
	禁煙又は分煙化	情報コーナーの充実
		店舗周辺の清掃・除雪、挨拶の実施 顧客側から見た行員の把握（座席表設置・机上プレート・ネームバッジ着用）
スキル向上	顧客サービス・マナー向上に関する研修等を実施	顧客サービス・マナー向上・責任者に関する各種研修・勉強会等を実施
	知識の向上に関する研修会等を実施	エキスパート資格取得研修を実施
	エキスパート資格取得研修を実施	AFP・FP資格取得のための研修・奨励制度
	FP資格取得のための研修・奨励制度	社内研修到達度確認によるペーパーテスト・ロールプレイングテストの実施
	視覚・聴覚等に障害のある顧客が、いずれの営業店においても取引をスムーズに行うことができるよう、対応を改善	満足度向上に向けた「CSの手引き」を作成
	均一な事務処理・説明となるよう口座開設時の顧客対応マニュアルを作成	基本的事項を整理した「ビジネスマナーの基本」を改訂
		コンサルティングツールの開発・導入 勧誘姿勢の指導・徹底、店頭スローガン掲示による意識の向上 e-ラーニングを活用した情報提供力の充実・向上 電話対応の改善 「株式公開プロジェクトリーダー養成講座」を開催
待ち時間対策	番号札発券機の導入	店頭持込株券処理の本社事務センターにおける一括処理 店頭での現金精算廃止
業務改善	各種取引届出書の改訂	各種取引届出書の改訂・改善
	各種説明書類の改訂	株式注文明細の表示項目の変更
	各種報告書類の改訂	「取引残高報告書の見方」を作成
	扱者変更連絡の自動送信化	扱者変更連絡の自動送信化
	引継ぎ時の顧客へのフォローの徹底	引継ぎ時の顧客へのフォローの徹底
	システム運用環境の改善	システム運用環境の改善
	各種投資情報資料の充実と簡素化	各種投資情報資料の充実
	エリア限定の営業員制度を整備	郵送封筒の改善
	口座開設対応人員の増強	投資情報室の増員
	口座開設用紙の改訂	未成年口座の開設の受付を開始
		口座開設フローの改善

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
業務改善		特定口座での譲渡益税等に関する改善
		取引報告書の回答書を返送廃止
		再担保同意書の様式変更と簡素化
		「営業日誌」の電子化
		「事務処理ミス追放運動」の実施
		オンライン取引での買付可能額計算方法に「前受方式」を導入
		外国為替取引受渡日を約定日の翌営業日～3営業日後の範囲で指定可能に
		各種指標の閲覧が可能となる携帯電話向け機能の改善
		投信個別銘柄照会画面の内容の充実
		韓国金融グループとの業務提携による国内投資家の韓国市場へのアクセスをサポートする体制の構築
		中国株式取引顧客とのディスカッション形式による新たな取組みの実施
		建玉限度額の上限を1億円に引上げ
		国内株式買い注文における「1注文あたり上限額」の設定機能を導入
		逆指値注文の導入
		顧客コードを統一しIDカード番号の一本化
		資産ポートフォリオ分析ツールの導入
		新規事業部(FX取引)を開設
相談体制	HP上に「アジア株式相談窓口」を新設し、個別の相談に対応	コールセンターに「お客様フリーダイヤル」を設置
	「特定口座に関するフリーダイヤル」を設置	株券電子化の問合せ・資料請求に関するフリーダイヤルを設置
	「相談コーナー」の設置	「お客様相談室」の設置
	サポートセンターの設置	サポートセンターの設置
	サポートダイヤルへのフリーコールの導入	夜間及び休日の店頭投資相談会を実施
	コールセンターの設置・拡張	コールセンターの設置・拡張
	オペレーターを増員	オペレーターを増員
	電話回線の増強	電話回線の増強
	自動音声応答(IVR)機能の充実	
	株価案内専用ダイヤルの設置	
	コールセンターの受付時間拡大	
苦情対策	毎月の苦情記録をコンプライアンス委員会に提出報告し、改善に努める	「言葉遣い」「迅速・的確な対応」等気を配り対応
		面談・電話等により幅広く顧客の声を把握
商品	中国株ファンドの取扱	ベトナム・インドネシア・南アフリカ・トルコ・アルゼンチンの株式に投資する新ファンドを設定
	配当金全て現地通貨で受領可能に(米ドル・ユーロ・加ドル・豪ドル・香港ドル・ニュージーランドドル・ポンド)	配当金を全て現地通貨で受領可能に(南アフリカランド・イギリスポンド)
	グローバルソブリン投資信託の取扱	新投資信託(オープン)の取扱

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
商品	未公開株式に対し、間接投資により投資機会を提供する商品(個人投資家向け)の取扱	投資信託商品のラインナップを充実
	購入時の手数料が無料の投資信託の取扱	分配型商品のラインナップ拡充
	外国為替証拠金取引の取扱開始	タイ株式取引の取扱開始
	オンライントレードでの香港株式取扱	外国債券の取扱開始
	投資信託の本数増加	アジア関連商品として新たなファンドの取扱開始
	信用取引の取扱	「世界債権ファンド」の取扱開始
	IPOの取扱	ヘッジファンド商品の拡充
	外貨建て商品の拡充	アジア株の取扱で要望の多い市場を追加
	BRICsオープン投資信託の取扱	海外のETF取扱開始
		海外不動産投資信託証券(リート)の新規取扱開始
		ラップ口座の取扱を開始
		変額年金保険で新商品の導入
WEB	ホームページの改善	「S&Pファンド検索」において基準価格の「前日比」「騰落率」の表示を開始
	QUICK導入による情報ソースへのアクセス強化	約定連絡送信の迅速化による自動マッチングシステムを開発
	インターネット取引についてサーバー・回線の増強(処理能力向上)	インターネット取引についてサーバー・回線の増強(処理能力向上)
		ホームページ上から口座開設の申請ができるシステムの開発
		現物・信用取引におけるシステムの追加
		「約定通知メールサービス」を開始
		インターネットで取引可能な投資信託商品を追加
		インターネット取引において「逆指値注文」サービス開始
		インターネット取引にて割安手数料コース申請を可能に
		インターネットによる有価証券担保ローン取扱開始
		オンラインでの単元未満株式買取手続きを開始
		株式移管手続きに関する電子化対応
		口座閲覧サービスの改善
		新規公開株式の取扱開始
		トレーディングツールにおける投資情報の拡大・簡略化、無料利用条件の緩和
		分析機能を追加した「新外債ハイパーマップ」の展開
		マーケット情報ツールをリニューアル
		銘柄コード順での並べ替え機能と銘柄コードでの検索機能を追加
サービス	「寄付」や「大引」などの条件付注文サービスを開始	各種報告書の電子交付化
	新規公開株式に係る目論見書の電磁的交付	電子交付契約等を条件とした新しい保護預り管理料の無料サービス開始
	信用取引同意書の電子交付サービス開始	オンライントレードの株式注文における取扱時間変更(取引終了時間2分前まで)
	取引残高報告書等を電子交付	郵貯からのインターネット入金サービスを追加
	電子交付契約等を条件とした新しい保護預り管理料の無料サービス開始	即時入金サービスにおける利用時間延長

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
サービス	オンライントレードに「携帯電話信用取引サービス」の提供開始	携帯電話による売買・サービスの取扱開始
	インターネットサービスの機能充実	株券ゆうパックサービスの導入
	インターネット入金サービスの提供	「ご注文専用ダイヤル」を設置
	新規振込入金サービスの取扱	「取引所為替証拠金取引」サービス開始
	「振り込み専用口座」を導入（入金に関する事務作業を、自動的に受付）	「保有投信価格表」の定期的な送付開始
	成年後見制度における司法書士紹介制度を開始	FX取引の取引条件緩和
	携帯電話による注文を可能に	インターネットトレードの機能充実、受付時間延長・市場の拡大
	株券ゆうパックサービスの導入	運用休止サービスを導入
		追証通知メールサービスの開始
		音声ガイダンスの改善
		各種キャンペーン・金額に応じたポイント付与サービスの実施
		ポイントサービス対象商品の追加
		携帯電話向けサービスの機能拡充（レイアウト、チャート）
		口座開設手続きの簡素化
		自社カードを銀行との提携によりコンビニATMでの利用可能化
		字の見えにくい顧客に拡大コピー・老眼鏡のサービス実施
		商品ラインナップの「貯蓄から投資へのAtoZ」を作成
		信用取引口座開設時の無料化
		提携ATMの追加設置・利用時間の延長
		特定口座サービスの取扱を開始
		取引ツールの機能改善（国内現株、制度信用）
		返信用封筒のサイズ・レイアウト変更
		メキシコペソの対円為替取引による1円以上1円単位取引を可能に
		年金保健全商品の取扱開始
手数料	手数料の改定	手数料の改定
	手数料割引キャンペーン実施	出金手数料のキャッシュバックサービス開始
	インターネット・コールセンター注文の場合に手数料割引	投資信託のインターネット申込手数料を無料化
		国内外の株式口座管理料を無料化
		インターネット取引での国内株式取扱手数料及び料率の改定
		個人情報に対する点検すべき項目を定め点検結果報告書を提出
セキュリティ・個人情報保護	「個人情報プロテクト競争」を実施	情報セキュリティ管理体制に関する認証である「ISMS」「BS7799」の取得
	フレンドカードのセキュリティ強化（引出限度額を0～200万円に任意指定可能・引出時間帯を任意指定可能）	個人情報保護に関する認証「プライバシーマーク」取得
	インターネット取引画面上で「最終ログイン日時」を確認可能に改善	ソフトウェアキーボードの導入
	個人情報保護法を遵守すべく、各店舗のレイアウトの見直し	企業、利用者向けの各種講演会・セミナー・報告会を実施
情報提供	講演会・セミナーの開催	インターネットライブセミナーを開始
	ネット情報提供の充実	オンライントレード体験セミナーを開始
	商品一覧表を作成・掲示	半年毎に「品質管理システム活動報告書」をHPに掲載
	商品別に初心者向け資料を作成	ウィークリー情報の定期発送
情報提供	アジア情報館を設立（中国現地からのレポートをリアルタイムで放映や、インドのリアルタイム株価を表示など）	

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
情報提供	投資情報誌の内容を刷新	専門用語のわかりやすい資料を作成
	ファンドマネージャー・レポートを従来よりタイムリーに更新し、より分かり易い記載に改善	新興市場に上場している企業経営者を一同に会した投資家向け事業内容説明会の開催
	相続手続きに関するガイドを作成	投資情報の充実
	相続参考時価の提供	テレビ・新聞・大学等での定期的な情報発信
	取引約款集を改正し、全顧客に交付	情報提供の平等化
	顧客対応時に、保有銘柄の状況、情報を提供	団塊・シニア層顧客向けのイベントを開催
	中国情報の提供	中国情報の提供
	株式新聞の配布	株式レポートの発行
	投資判断資料の提供	顧客対応時に、保有銘柄の状況、情報を提供
		株価電子化によるポスター・リーフレット・説明の提供
		コールセンターの時間帯別応答状況の公開
		「取引残高報告書の構成」をホームページ等で公開
		メールによる情報配信

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《投資顧問業者》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
店舗	店舗改装(間仕切り、情報機器の充実)	新支店を開設
業務改善	米国基準の内部統制監査(SAS70)を導入	米国基準の内部統制監査(SAS70)を導入
	海外の顧客ニーズも踏まえて、損害賠償保険に加入	海外の顧客ニーズも踏まえて、損害賠償保険に加入
	店舗観察調査の実施(美化・応対・身だしなみ等)	株券電子化に伴いコールセンターにフリーダイヤルを設置
	マーケティングサポートに注力する専門部署設立	アルゴリズムトレーディング(顧客注文をルールに従い自動的に処理する取引システム)の導入
	顧客情報を定期的に確認	各担当者のパソコンから迅速にチャート(独自指標を含む)を顧客に送付可能なシステムを構築
	社内規定を改訂し、書類等のトリプルチェック体制による正確性の確立と業務のスピードを改善	特殊な運用ガイドラインへの対応強化のため、新しいガイドラインチェックシステムを開発
	特殊な運用ガイドラインへの対応強化のため、新しいガイドラインチェックシステムを開発	信託銀行への運用指図書送付を電子化、事務執行体制のレベルアップ
	信託銀行への運用指図書送付を電子化、事務執行体制のレベルアップ	新BIS適合のリスクアセット算出の基礎資料を提供するシステム開発及び社内算出プログラムの改良
	新システム(スタットプロ)を導入し日次厳密法による加重平均収益率の算出を可能に	郵便物の配達先を指定可能に
	営業担当者不在時の窓口対応の改善	運用報告資料の拡充
相談体制	調査結果をとりまとめ社内で共有し、業務遂行の基礎資料として活用	米国基準の内部統制監査を導入し期間監査報告書を取得 投資一任業務に係る内部統制の整備・運用状況に関する監査を導入
		商品説明資料の全面改訂 委託保証金の不足又は追加委託保証金の差入れによるMRFからの自動振替 信用建株明細画面をリニューアル 専用フリーダイヤル回線を増強 特定口座年間取引報告書の迅速化
商品	商品開発・充実(見直し含む) ロングアンドショート戦略を活用し、価格変動リスクを低減しつつ絶対的なリターンを追求した商品を開発	電話での会話を録音できるシステムを設置
		電話、電子メールでの問合せに対し、原則として当日回答
WEB	インターネット取引に関するサービス・機能拡充 安全性向上のためSSLを導入(SSL:パソコンとサーバ間の認証を暗号化して、セキュリティを確立した通信をする技術)	商品開発・充実(見直し含む) ロングアンドショート戦略を活用し、価格変動リスクを低減しつつ絶対的なリターンを追求した商品を開発
		マザーファンドを通じ外国地域の株式投資ファンドを設定 国内投資信託の新規募集取扱を開始 有価証券担保ローンの取扱を開始
WEB	インターネット取引に関するサービス・機能拡充 安全性向上のためSSLを導入(SSL:パソコンとサーバ間の認証を暗号化して、セキュリティを確立した通信をする技術)	インターネット取引に関するサービス・機能拡充
		ソフトウェアキーボードを導入

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
WEB	リニューアル、一部改善(充実含む)等	リニューアル、一部改善(充実含む)等 インターネットライブセミナーの開催 一般利用者向けのホームページを開設 携帯電話向けのモバイルソフトを刷新 クリプト便(重要なファイルの送受信)を初めとする電子媒体での資料送付を導入 ウィークリーレポートだけが閲覧できるサイトを作成(顧客のみパスワードを連絡)
手数料	インターネット取引株式委託手数料の割引キャンペーン	運用パフォーマンスに応じた成功報酬体系の導入
情報提供	資料を電子ファイル化(PDF等)して送付	ウィークリーレポートを民間配達業者に委託、到着確認
	エコノミストによる分析情報の提供	エコノミストによる分析情報の提供
	英文報告書の作成	パフォーマンス悪化時にもタイムリーな情報開示
	セミナーの開催地として大阪と名古屋を追加	各種セミナーを開催
		資産運用知識に係る知識・情報提供
		運用手法の改善を積極的に開示
		必要に応じ運用報告資料のダイジェスト版を作成
		経営状況等の適宜公開
		運用状況報告書の月次実績と投資行動・運用戦略の対比を分かりやすくした説明資料を作成
		契約者向け情報誌に顧客の質問をQ&A方式で掲載
渉外・営業	年初挨拶として経営者(社長)が訪問 引継ぎ事項徹底	
サービス		相場変動時等の運用禁止サービス導入 メキシコペソの対円為替取引を2,000万円相当額以上から1円以上の取引可能に 特定口座サービスの取扱を開始
地域社会貢献		子供達が職業体験を通して学習できるビジネススクールを出展 信託報酬の一部を自然環境保護団体へ寄付

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《貸金業者》

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
多重債務問題への自主的な取組み	借りすぎ防止キャンペーン(啓発テレビCM等)の実施	借りすぎ防止キャンペーン(啓発テレビCM等)の実施
	消費行動診断、家計管理診断サービス(ネット上の共同サイト)の開発・導入	消費行動診断、家計管理診断サービス(ネット上の共同サイト)の実施
	リボルビング取引における計画的な返済の促進(最低返済額の引上げ等)	リボルビング取引における計画的な返済の促進(最低返済額の引上げ等)
ATM	シュレッダーの設置	明細書専用シュレッダーの設置
スキル向上	社内カウンセラー制度の制定	社内カウンセラー制度による資格取得の推進
	社員教育の実施	社員指導・教育の徹底
		「コンプライアンス・オフィサー」資格取得の推奨
業務改善	変更届の休日受付	「接客ビデオ」の作成
	カード裏面の表示について文字を大きくし、問合せ電話番号とホームページURLも記載	電話でのETCカード追加申し込み開始
	コンピューターシステム改善	文書管理センターの開設
		オンラインショッピングモール運営開始
		テレビ電話を利用した対面与信審査を稼働
		カメラ付き携帯電話で契約できるサービスの開始
商品・金利関連		「あとからリボ」の申し込み期限延長
		申込書の銀行取引印押印欄の表記を改善
		利息制限法以内への貸付金利の引下げ
		低金利商品の発売
苦情・相談体制	「ご意見箱」「お客様の声アンケートハガキ」「お客様の声担当」等の設置	「支払自由型サービス」の開始
		「お客様の声会議」及び「お客様の声討議」の実施
		「クレーム撲滅研修」の実施
WEB	インターネット返済サービスの導入(手数料業者負担)	「問合せ・苦情」情報のシステムへの記録及びその集計・把握・分析
	最新の掲載情報を、会員専用ページからダウンロード可能に	インターネット返済サービスの導入(手数料当社負担)
	会員専用ページから、カードの利用枠を確認可能に	問合せの多い項目について、ホームページに「Q&A」を掲載
	会員専用ページから、オプション申込や照会・変更等の手続きを可能に	バックアップコンピュータシステムの稼働開始
サービス	モバイル(携帯電話)ページのリニューアル及び機能改善	WEB画面の文字サイズ拡大ボタンの設置
	ポイントサービスを贈答用でも使用可能に	
	無料利用の空港ラウンジを拡充	無料利用の空港ラウンジを拡充
	貯まったポイントの年会費への充当	「ポイントプログラム」の商品にチャリティーを追加
		「アクセスコード照会サービス」開始
		Eメールでの延滞状況ご案内サービスの開始
		ポイントの有効期限を1年から2年に伸長
		海外でのキャッシュレス診療時間帯を24時間年中無休に拡大
		人気チケット販売初日の「完売情報」案内開始

改善項目	取組み事例	
	17年度	18年度
サービス		返済金額に応じたポイントサービスの導入
セキュリティ・ 個人情報保護	支店内の全パソコンに、プライバシーフィルターの導入を決定 「不正使用感知システム」や盗難・紛失保険の案内	支店内の全パソコンに、プライバシーフィルターを導入
		勤務先電話番号欄の電話番号非表示
		「お客様の声はがき」を情報保護シール付に変更
		セキュリティ啓発のコンテンツとして「カードセキュリティ」を新設
		フィッシング詐欺対策システムの導入
情報提供	入会の手続きのパンフレットを随時最新に改訂	プライバシーマークの取得
		入会の手続きのパンフレットを随時最新に改訂
		ICカード利用についての啓発(利用方法や暗証番号確認)
		海外加盟店情報や優待情報等の小冊子の掲載情報をWEB掲載
		携帯電話用サイトに「CD・ATM案内」等を追加
地域・社会貢献		楽しみながらクレジットカードの知識が高まる啓蒙サイトの開設
		社会貢献室を進化・発展させた「CSR推進室」を設置
		カード利用代金明細書の封筒を資源回収しやすい素材に改良
		カードギャラリーを開設(クレジットカード発展の歴史、最新のカード 決済テクノロジーを紹介)