

お客様の満足度向上に向けた取り組み

～お客様の満足度向上に努めています

お客様本位の業務運営に向けた取り組み

当行およびごうぎん証券(株)は、お客様本位の徹底を図るため、お客様の資産形成・資産運用にかかる業務において「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」を策定しました。

本方針のうち「お客さま本位のコンサルティング」および「お客さま本位の情報提供」を実現するため、当行では様々なツールを導入・活用しています。

ヒアリングシート

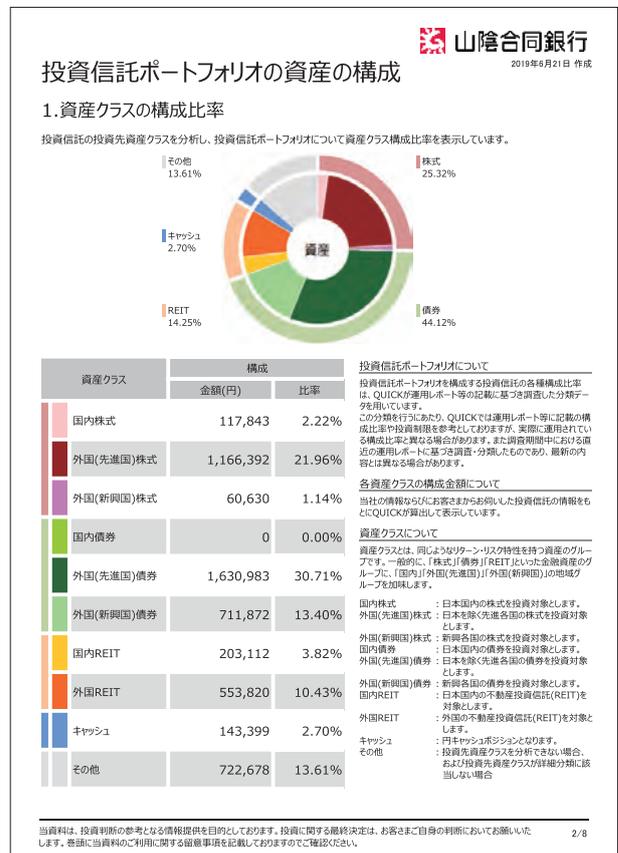
お客様の家族構成、ライフイベント、金融資産等の情報をヒアリングシートを活用して聴取します。データベース化した情報を元に、お客様のご意向に沿ったご提案をいたします。

ポートフォリオ提案ツール

お客様の資産全体のバランスを可視化し、最適な資産配分をお示しすることができます。

ポートフォリオ提案ツールを活用し、リスクを分散したバランスの良いポートフォリオをご提案いたします。

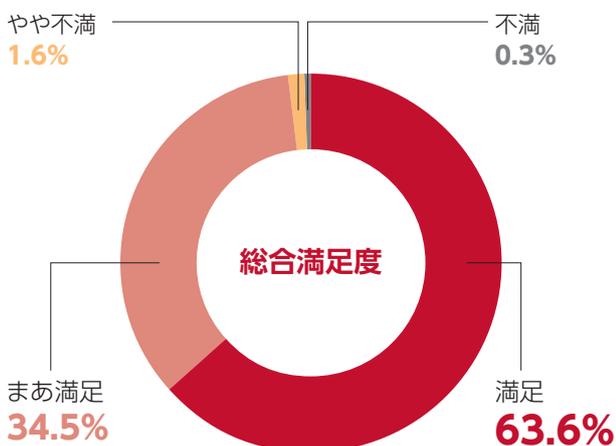
※「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」については資料編、または当行ホームページ (<https://www.gogin.co.jp>) およびごうぎん証券ホームページ (<https://www.goginsec.co.jp>) に掲載しています。



ポートフォリオ提案ツール

お客様アンケート結果

資産運用商品をご契約いただいているお客様へアンケートを実施し、「お客様本位の業務運営に向けた取り組み」がお客様のご期待にお応えできているかを確認するとともに、商品・サービスの品質向上に努めています。



総合満足度は、「満足」「まあ満足」を合計すると98.1%となり、前回調査(2017年12月～2018年1月実施)の97.4%を上回りました。
総じてご満足いただけている結果となりましたが、より高い満足度を目指して、引き続きコンサルティング営業力の強化を図ります。

※ 2018年6～8月に山陰両県内の店頭窓口でリスク性運用商品を購入された5,000名のお客様を抽出(有効回答2,324名 回答率46.4%)

お客様の声を活用した顧客満足度の向上

お客様サービス部カスタマーセンターでは、営業店代表電話の受電やフリーダイヤル受付、苦情対応などからお客様の声（ご意見・ご要望）を集約・分析し、商品・サービスの開発に反映させています。



お客様の声を活用して商品やサービスを改善した事例

- **点字サービス各種通知等の金額表記の変更**
数字の羅列から、3桁ごとにカンマを入れた表記に変更しました。
- **相続投資信託評価計算書の制定**
投資信託について、相続税申告の手続きにご利用いただける、解約価額に基づく評価額を記載した計算書をお渡しできるようにしました。

高齢のお客様・障がいをお持ちのお客様へのサービス向上の取り組み

お身体の不自由なお客様や、お年を召したお客様にも安心してご利用いただけるよう、行員への講習会の実施や店舗の整備、商品・サービスの改定など、ソフト・ハード面ともにユニバーサルマナー対応の取り組みを推進しています。



ユニバーサルマナー講習会の様子



| | |
|----------------------|---|
| <p>店頭の整備</p> | <p>【店 舗】（設備）店舗の段差解消、点字ブロックの設置を拡大 （備品）老眼鏡・コミュニケーションボード・簡易筆談器等を店頭に設置 【ATM】全ての拠点に視覚障がい者対応ATMを設置</p> |
| <p>商品の整備</p> | <p>個人のお客様に発行するキャッシュカード全てに「視覚障がい者認識文字(点字)」を表示(2017年)</p> |
| <p>行職員への教育・研修</p> | <p>① あいサポート運動* ・あいサポート第1号の企業に認定(2010年) ・全行職員が「あいサポーター」に認定</p> <p>② ユニバーサルマナー講習会 ・2012年度から高齢者・障がい者対応スキル向上講習会として実施</p> <p>③ 窓口担当者研修への高齢者・視覚障がい者対応カリキュラムの導入 ・2011年度から実施</p> <p>④ 新入行員研修への認知症サポーター養成講座の導入 ・2017年度から実施</p> |
| <p>地域のネットワークへの参画</p> | <p>松江市と「高齢者の見守りネットワーク」に関する協定書を締結(2018年)</p> |

※ 様々な障がいの特性を誰もが理解し、障がいのある方が困っていることに対してちょっとした手助けや心配りなどを実践することで、障がいのある方が暮らしやすい社会をみんなが一緒につくっていくことを目的とした、鳥取県が開始した運動。