

# 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」を策定しています。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、様々なツールを導入・活用しています。

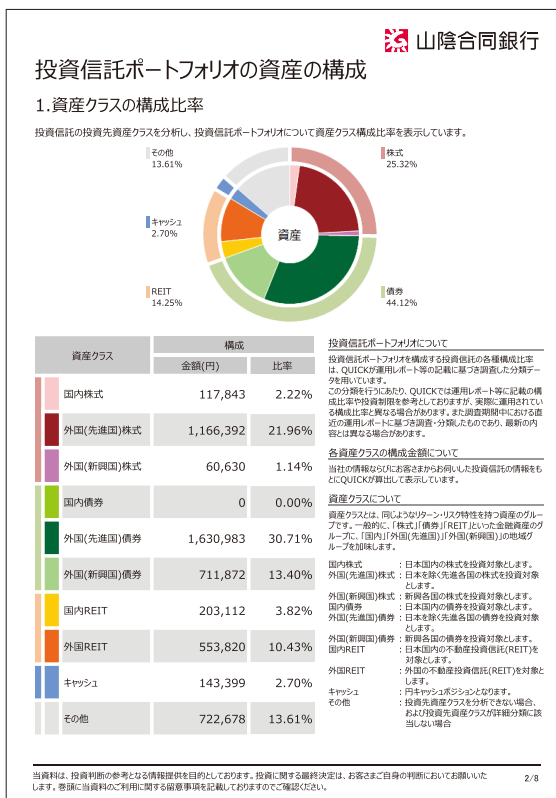
### ヒアリングシート

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。

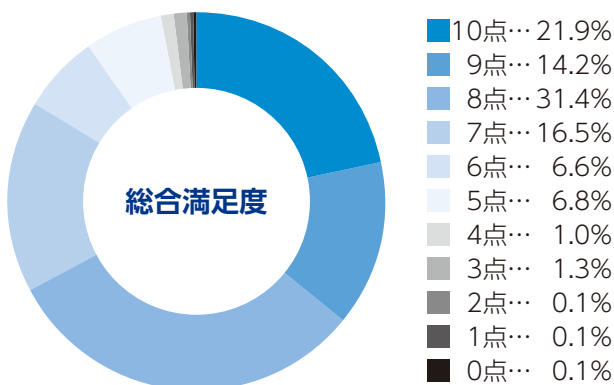
※「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」については資料編、または当行ホームページ (<https://www.gogin.co.jp>) およびごうぎん証券(株)ホームページ (<https://www.goginsec.co.jp>)に掲載しています。



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。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。



※2019年5～8月に山陰両県内の店頭窓口等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1,440名 回答率28.8%)

## お客様の声を活用した顧客満足度の向上

業務サポート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。

## 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、行職員への教育や店舗の整備、商品・サービスの改定などユニバーサルマナー対応の取り組みを推進しています。