

個人のお客さまへの取り組み（2017年度実績）

当グループでは、地域に密着しながらお客さまの声に耳を傾け、よりご来店しやすい店舗づくりやサービスの改善のための様々な取り組みを行っております。

北陸銀行・北海道銀行では、外部モニター調査（覆面調査）を実施し、お客さまの期待を上回るCS（顧客満足度）の向上を目指しています。引き続き、あらゆるお客さまに満足いただける金融機能の拡充やご利用しやすい環境の提供に努めていきます。



・「コミュニケーションボード」、[耳マーク表示板] 全支店設置（北陸銀行・北海道銀行）

外国人のお客さまや耳の不自由なお客さまにも利用しやすいように、コミュニケーションボードや耳マーク表示板を設置しています。

・対話型のお客さま専用ディスプレイ導入（北陸銀行・北海道銀行）

伝票の自動作成等を備えたお客さま専用ディスプレイを導入しました。

これによりお客さまが店頭でお客さま専用ディスプレイにて届出事項を入力し、取引内容等を確認することで、窓口での手続き負担が軽減されます。

2017年6月より順次導入しており2018年6月までに全店に導入しました。



・ATMによるキャッシュカード磁気修復機能開始（北陸銀行・北海道銀行）

2月、ATMによるキャッシュカードの磁気修復機能を開始しました。

近年、携帯電話やスマートフォン、タブレット端末との接触が原因と思われるキャッシュカードの磁気破損に伴うカード再発行件数が増加しており、お客さまから改善を求める声を多数いただいていたことから導入しました。

・次世代店舗オープン（北陸銀行）

お客さまにより便利に快適にご利用いただくために豊田支店・東大通支店の2か店の店舗を新築しました。

新店舗では幅広いスペースの駐車場や多目的トイレを設置しており、高齢者の方やお体の不自由な方でも安心してご利用できるようにしております。また、お勤めの方にもより便利にご利用いただけるように、平日だけでなく土曜日・日曜日も8時から21時まで営業する全自動貸金庫を設置しております。



・ほくほくTT証券新店舗オープン（ほくほくTT証券）

ほくほくTT証券は、12月に北海道内2か店目として旭川道銀ビル内に「旭川支店」をオープンしました。また、2月には、福井県内初の店舗として「福井支店」を北陸銀行福井支店内にオープンしました。

ほくほくフィナンシャルグループの一員としてグループ銀行と連携を深め、お客さまに一層きめ細かなご提案を行ってまいります。



・「相続サポートセンター」設置（北陸銀行）

7月、相続事務手続きの専門部署である「相続サポートセンター」を設置しました。

お客さまより相続手続きのご相談や連絡があった場合、お取引内容等を確認のうえ、「相続サポートセンター」より電話にて手続きのご案内をします。必要書類の受け渡しは郵送のため、手続き完了までにご来店いただく回数が最小限で済み、また窓口での待ち時間が短縮されます。

・ロボアドバイザーサービス提供開始（北陸銀行）

7月、ホームページ上にてロボアドバイザー「投信ロボアドバイザー「はてなくん」」のサービスを開始しました。

ロボアドバイザーは、いくつかの簡単な質問に回答いただくことにより、お客さまの投資スタイルを判断し、お客さまの嗜好・ニーズや個別銘柄の運用実績を反映したポートフォリオ（資産配分）・個別商品の提案を行うものです。



・金融のワンストップサービス拠点開設（北海道銀行）

7月、「銀行・保険・証券」の連携による金融のワンストップサービス拠点を北海道銀行本店ビル隣りの新大通ビルディングに開設しました。

「住宅ローンプラザ大通」、「保険プラザ大通」、「ほくほくTT証券札幌営業部」、北海道銀行本店が連携し、グループ一体となったコンサルティングサービスをご利用いただくことが可能となります。お客さまのライフステージに合わせたニーズに幅広くお応えすることで、満足いただける質の高いサービスを提供します。



・まちかどATMサービス開始（北陸銀行）

9月より、北陸三県のまちかどの様々な店舗や施設などにATMを設置・運営するサービス「まちかどATM」を開始しました。

これまでATMが設置されていなかったスーパー、病院、飲食店、工場、大型駐車場施設等への設置が可能となり、よりお客さまの身近な場所でご利用いただけます。

2018年3月末で13か所に展開しており、今後も順次設置先を拡大してまいります。



・ATM画面のレイアウト変更・新サービス開始（北海道銀行）

9月、お客さまへの利便性・サービス向上を目的にATM画面をユニバーサルデザイン化しました。利用頻度の高い「引き出し」「預け入れ」等の操作ボタンを画面上部に大きなサイズのアイコンで表示し、見やすく使いやすい画面に改善しました。

また、お客さまの年齢、性別、お取引状況等から分析した最適な商品・サービスをATM画面でご案内するサービスも同時に開始しました。



・コールセンター開設（北陸銀行）

10月、お客さまへのサービス向上に向けた取り組みとして、新たにコールセンターを設置しました。

コールセンターでは各種お問い合わせへの対応や住所変更の手続きに加え、自動音声により残高照会・取引移動明細照会にお応えするサービスを行っています。従来、本部各部署で担当していた各種フリーダイヤルをコールセンターに集約することで、応対品質の向上、クイックレスポンスを目指していきます。

・釧路支店移転開店（北海道銀行）

10月、釧路支店が「新釧路道銀ビル」に移転開店しました。

2018年2月には、釧路市中央図書館が同ビルに移転したことで、商業・公共・文化の各施設が一体となった中心市街地活性化の象徴的な店舗となっております。



・「道銀Visaデビット」取扱開始（北海道銀行）

10月、全世界200カ国以上の国と地域にあるVisa加盟店にてキャッシュレスでお買い物ができ、利用代金が即時にお客さまの預金口座から残高の範囲内で引き落としとなる「道銀Visaデビット」の取り扱いを開始しました。

利用金額に応じたキャッシュバックや年会費が無料になる等のご利用特典もあり、使い過ぎの心配がなく、幅広いお客さまに安心してご利用いただけるサービスです。

北陸銀行では、「ほくぎんVisaデビット」「ほくぎんJCBデビット」を取り扱っております。



・「ワンピースデザインのICキャッシュカード」取扱開始（北海道銀行）

12月、期間限定で、道銀限定描き下ろしデザインの「ワンピース」ICキャッシュカードの取り扱いを開始しました。

TVアニメ「ワンピース」は、1997年より週刊少年ジャンプに連載開始となり、コミックスの世界累計発行部数が4億3千万部を突破した大人気漫画のTVアニメーションです。銀行キャッシュカードに「ワンピース」デザインを採用するのは、道内の金融機関では初となります。



・本部CSサポートチーム設置、各店CSリーダー配置（北陸銀行）

1月より、全営業店にCSリーダーを配置し、お客さま満足の上昇に繋がる接客技術の向上や各種説明ツールの整備、ロールプレイング研修を活用した接客向上など、全店を挙げた取り組みを実施しております。また、本部にCSサポートチームを設置し、担当者2名を配置することで、全行的な品質の均質化・向上にも注力しております。

・どうぎんアプリのバージョンアップ実施（北海道銀行）

2月、「どうぎんアプリ」のバージョンアップを実施しました。本人名義の口座を最大5口座まで登録し、残高・明細照会が可能となりました。また、他の金融機関や証券会社・クレジットカード・電子マネーなどの残高や利用明細が一元的に表示できる「一生通帳 by Moneytree」を搭載しました。

