

個人のお客さまへの取り組み（2018年度上期実績）



当社グループでは、地域に密着した活動を通じて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改善のため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。

・次世代店舗オープン（北陸銀行）

4月、「お客さまを『おもてなし』する地域に親しまれる店舗」をコンセプトとして、黒部支店を新築オープンしました。新店舗は当行でも有数の敷地・店舗面積を誇り、広いスペースの駐車場を確保するとともにゆったりとしたロビーに5室の相談ブースを設置しています。点字ブロックなどバリアフリーに配慮した設備を整え、店内にはキッズコーナー、授乳室および多目的トイレ等を設置し、幅広い層のお客さまに安心してご利用いただけます。また、放射式空調の導入による空調の効率化およびLED照明の活用による省エネ化を実現し、環境に配慮した建物としています。



・外貨自動両替機の設置（北陸銀行）

4月、より簡易で便利なサービスの提供のため、外貨自動両替機を本店営業部に設置しました。本両替機は、富山県内の金融機関としては初の、外貨と円双方向の両替機能を搭載し、外貨から円への両替については、12通貨を取り扱っています。またタッチパネル式の操作は4カ国語に対応し、増加する外国人旅行者にも便利にご利用いただけるものとなっています。

・通帳繰越機能付ATMの繰越取扱時間拡大（北海道銀行）

6月、通帳繰越機能付ATMによる繰越取扱時間を拡大しました。これまで、通帳繰越機能付ATMによる繰越は平日のみの取り扱いでしたが、お客さまから対応を求める声を多数いただいていたことから、土・日・祝日まで取り扱い時間を拡大しました。

・タブレット端末を利用したマイナンバー告知受付開始（北陸銀行）

7月、マイナンバーを告知いただく際に、告知書に住所・氏名・マイナンバー等を記入いただく必要があったお客さまの書類記入の負担軽減のため、タブレット端末を利用したマイナンバー告知の受付を開始しました。これにより、お客さまのご記入負担を軽減するほか、お客さまの大切な個人情報をより一層安全に取り扱うことが可能となりました。

・道銀デビットカードサービスの機能追加（北海道銀行）

7月、道銀デビットカードサービス（J-Debit）において、従来のショッピング決済としてのJ-Debitの利用方法に加え、キャッシュアウト加盟店のレジ等で現金を引き出すことができるキャッシュアウト機能を追加しました。

・窓口営業時間の変更（北海道銀行）

7月、14店舗を対象に窓口営業時間を変更しました。地域特性に応じた店舗運営を進めるなかで、窓口休業時間を設定し、行員が手薄となる時間を無くすことで、サービス維持に努めていきます。

・チャットボットを導入（北陸銀行）

8月、お客さまの利便性向上・非対面チャネル強化を目的に、北陸3県の地方銀行で初めて、ホームページに人工知能（AI、以下AI）を活用したチャットボットを導入しました。チャットボットでは、お客さまがホームページ閲覧時に、各種商品・サービス内容に関して質問を入力すると、チャットボットが該当する回答を表示します。AIを活用しているため、利用者との会話データをもとに自動で学習し、より適切な回答表示が可能になります。これにより24時間365日いつでもお客さまからの質問を受け付けることができる窓口提供が実現しました。



・スマートフォンでの生体認証ログイン機能を追加（北陸銀行）

9月、個人向けインターネットバンキング「ほくぎんダイレクトA」に生体認証ログイン機能を追加しました。ワンタイムパスワードアプリから「ほくぎんダイレクトA」にログインする際に、スマートフォンに搭載された生体認証機能（指紋認証または顔認証）により「ログインID・ログインパスワード」の入力することなくログインが可能になりました。

