

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17年度）

平成18年10月26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
店舗	相談業務に特化した拠点を開設
	ロビー内に証券会社との共同店舗を出店
	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)
	ネット系銀行と提携
	キッズコーナーの設置
	海外拠点の拡充
ATM	駅のATMコーナーでキャッシュカードの取扱開始
	地下鉄駅構内にATM展開
	郵便局ATMと提携
	ATMでの公共料金の支払が可能に
	新しいATMの導入(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)
	郵便局ATMを利用する際の手数料を無料化
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
	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の営業時間を延長
スキル向上	マナー・サービス向上のための研修の実施
	案内係の教育の徹底
待ち時間対策	ロビーコンシェルジュを配置
	予想待ち時間のわかる番号札発行機の導入
	パソコンや携帯電話を用いて待ち状況の確認を可能に
	来店予約ができるサービスを導入
	一部の手続きの簡略化
業務改善	諸届用紙の改善
	顧客宛郵便物の書式改定
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	
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
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
融資商品 (法人)	無担保・第三者保証不要のローンの拡充
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

改善項目	取り組み事例
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 ライフプラン信託(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
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 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) 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 ローンカードのIC化
情報提供	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 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
その他業務	証券代行業務のコールセンターを拡充 証券代行業務の還元帳票の電子化
証券仲介	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
店舗	店舗のバリアフリー化推進
	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)
ATM	納付書記載データの自動読取が可能なATMを全店に設置
	金額指定入金やお釣ができるようにシステムを改良
	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)
	ATMテンキーの反応速度の向上
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
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
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
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
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
苦情対策	「カスタマーエクセレンスチーム」の設置
	ホームページ上に「お客様の声」欄を新設
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)
	「グローバル・ソブリン・オープン」の販売
	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)
通信販売での個人年金保険の取扱	
融資商品 (個人)	住宅ローン商品品揃えの拡充
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
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
	各種手数料の見直し
	タイ語情報冊子の提供

改善項目	取り組み事例
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 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にメール送信) カード式貸金庫の暗証番号入力場所へ目隠し設置 暗証番号およびカードの管理状況の把握
情報提供	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 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 電子ディスクロの推進 オンライン情報提供サービスの拡充 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
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

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《地銀》

改善項目	取組み事例
店舗	店舗のバリアフリー化
	店舗の新築・移転
	カウンター間仕切り設置
	駐車場の整備
	障害者用駐車スペースの確保
	「埼玉法人営業所」を新設
ATM	ATMコーナーの新設
	ATMコーナーのバリアフリー化
	ATM利用明細発行任意選択
	コンビニATMとの利用提携・利用拡大
	郵政公社とのATM提携
	他金融機関とのATM提携
	点字対応ATM(49台)を設置
	ATMの増設
	ICカード対応ATMの増設
	車椅子にてご利用可能なATMに随時入れ替え
	音声案内付ATMの設置
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	
通帳繰越可能なATMを導入	
営業時間	ATM稼働時間の延長
	ローンプラザの営業時間拡大
	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
	休日営業の開始(一部店舗)
スキル向上	行内認定「FP=ファイ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
	接遇・マナー研修等の実施
	業務に関する研修等の実施
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
	待ち時間5分以内に事務処理を行う取組みを開始
	通帳繰越機を導入
	ロビー担当者を配置
	「待ち時間短縮運動」を実施
	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
	EBの回線を増設
	番号札発行機(EQシステム)の設置を拡大
	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
雑誌や飲み物の提供を開始	
営業店内事務機器の充実	
業務改善	「満了案内」を改良
	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
	「住宅ローン自動審査システム」を導入
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
	ローンコンサルティングプラザ5店を新設
	「休日ローン相談会」を実施
	相談ブースの設置
	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
	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
	FP資格等を有した個人預り資産専担者を配置
	FA200名体制を確立
ビジネスローンプラザの設置	

改善項目	取り組み事例
	ビジネスローンデスクを開設 ローンプラザの設置・増設 年金相談会の実施 「中小企業ローンセンター」を新設 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 資金運用や資産活用について、テレビ電話でファイ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 専門性の高い質問への対応のため、お客さまサポート部を創設
苦情対策	「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 「お客様サービスグループ」を新設 事例集を策定し全店に徹底 「苦情処理委員会」の設置 「お客様責任者」を新設し全店に配置
預金・投資関連商品	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) サマージャンボ宝くじ付定期預金の販売 懸賞付定期預金の販売 金利優遇定期預金の発売 外貨定期預金商品の充実 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 満期日繰上特約付定期預金の取扱 自然環境保護を目的とした「エコ定期」を発売 定期預金と投資信託のセット商品の運用金額バーを引き下げ、利用者の運用投資機会を拡大 手数料減額・金利優遇等の各種キャンペーンを実施 一時払終身保険商品の充実 個人年金保険の取扱・商品充実 分配型投資信託商品の取扱 投資信託の取扱・商品充実 退職金専用商品の取扱 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 宝くじ付定期預金の取扱開始 懸賞付定期預金の販売を継続 資産形成・運用商品等の充実
融資商品 (個人)	住宅ローンの拡充 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 農家向けローンの取扱 自動車ローンの拡充 災害復旧ローンの取扱 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 個人ローン商品等の充実 アパートローン商品提供
融資商品 (法人)	住宅ローン新商品2種類を取扱開始 商工会議所メンバーズローンの開始 政府系金融機関組成の「地域金融機関CLO」へ参加 「事業者ローン<ランクアップ保証ロ>」などの取扱を開始 中小企業向け融資商品の融資対象者を拡大 当座貸越型商品を投入 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 無担保、金利選択型の貸出商品の拡充 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 ビジネスローンの拡充 「産業クラスター計画サポートローン」の取扱

改善項目	取り組み事例
	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 「観光支援特別融資」の取扱 シンジケート型ABLの取扱 事業者向けのカードローン商品の取扱 融資商品等の充実 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
WEB	インターネットバンキングの導入 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
サービス	「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 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
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	キャッシュカード不正使用に対する補償制度導入 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による暗証番号変更を可能に 類推されやすい暗証番号の使用禁止 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 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 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) 生体認証式貸金庫の導入 全自動貸金庫を設置 貸金庫の増設 貸金庫の営業日・時間を拡大 1日あたりの利用限度額等の個別設定 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 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 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 ATM暗証番号入力キーのシャッフル機能を導入 キャッシュカード紛失・盗難の緊急連絡窓口の設置(24時間365日対応) 郵送物のセキュリティ(番号非表示・外から透けない) 最新式防犯カメラの設置 鍵付きくず入れの設置 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 ATMコーナーに「盗撮カメラ検知装置」を設置 情報漏洩防止ソフトの導入 FAX誤送信防止システムの導入 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 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 生体認証付ICカードの取扱開始 ICカードの取扱開始
情報提供	資産運用大学を開設 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

改善項目	取り組み事例
	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
地域・社会貢献	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 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 地元中小企業を育成・支援 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 災害支援に出動できる「生活応援移動プラザ」を設置 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
証券仲介	「遺言信託・遺言整理業務」を開始 「特定口座」の取扱開始 証券仲介業務を開始
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 手形債権流動化プログラムの取扱開始

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例 《第二地銀》

改善項目	取組み事例
店舗	営業店の新設
	店舗のバリアフリー化推進
	駐車場の整備
	窓口カウンターに、顧客の荷物置場を設置
	店内整備
	店頭にAED(簡易型心臓マッサージ器)を配備
ATM	店舗外ATMを新たに設置
	他金融機関とATMの業務提携
	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)
	個人向け国債のATMによる販売を開始
	手数料案内表示の設置を徹底
	正月三が日のATM営業を実施
営業時間	ATMの営業時間を拡大
	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
	一部、窓口営業時間延長
	ローンスクエアの営業時間拡大
スキル向上	各種研修の実施、外部機関へのトレーニー派遣等
	FP資格の取得を奨励
	店舗マナー向上強化
待ち時間対策	ロビー入金機の設置を拡大
	通帳繰越機を導入
	オープン出納機を導入
	案内人(コンシェルジュ)の配置
	ロビーマネージャーの配置
	子供向け絵本の設置
	「待ち時間短縮運動」の推進
	窓口支援システムの全店展開
「繁忙日予告カレンダー」を店頭に掲示	
業務改善	顧客が記入する伝票を簡素化
相談体制	ローンプラザを追加設置
	休日ローン相談会を実施
	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
	「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
	ローンセンターの充実
	ファイナンシャル・ラウンジの設置
	年金相談会の実施
	専用相談ブースを設置
	相談窓口の案内板を店頭で配置
	資産運用相談窓口を設置
	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
事業性融資の多い店舗に増員を実施	
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
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
	新型預金(円貨定期預金)の拡充
	懸賞金付定期預金の取扱
	宝くじ付定期預金の取扱

改善項目	取り組み事例
	日替わり金利上乘せ定期預金の取扱 外貨定期預金の拡充 満期繰上特約付定期の取扱 住宅ローン金利連動型定期預金の取扱 環境サポート定期預金の取扱 期限延長特約付定期預金の取扱 投資信託商品の品揃えの拡充 ベンチャーファンドの創設 リスク軽減型投資信託の販売 年金・保険商品の品揃えの拡充 保険会社の年金保険商品を商品ラインアップに追加 終身保険の取扱 積立傷害保険の取扱 変額年金保険の取扱 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 年金保険の新商品の取扱 確定拠出年金の取扱 新型国債の販売 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
融資商品 (個人)	雪害対策サポート資金の取扱 預金連動型住宅ローンの取扱 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 無担保ローンの拡充 カードローンの拡充 自動車ローンの拡充 農業従事者支援ローンの取扱 金利優遇キャンペーンの実施 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) 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 教育ローンの融資限度額を引上げ
融資商品 (法人)	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 CLO(ローン担保証券)の取扱 独立行政法人福祉医療機構との協調融資の取扱 事業者向け商品の拡充 ビジネスローンの拡充 信用保証協会保証付融資商品の拡充 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
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
サービス	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 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 ポイントサービスの改善

改善項目	取り組み事例
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を引下げ 偽造・盗難カード被害への補償を開始 ATM画面に遮光フィルターを装着 後方確認ミラーを設置 ATMコーナーの「覗き見防止パネル」を設置 ATM機での、暗証番号の変更を可能に 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 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 貸金庫の増設 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 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キング 「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ター設置 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 スパイウェア対策の機能を追加 スキミング犯罪等対策機能を開発 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 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
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 個人投資家向け説明会の実施 資産運用セミナーの実施 次世代金利表示ボードの全店展開 店頭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 ネットビジネス商談会の開催 外為センターの新設 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
地域・社会貢献	ビジネスマッチングを推進 勉強会・情報交換等を実施 市町村対抗駅伝へ協賛 地元企業の株式公開支援
証券仲介	証券仲介業務の取扱開始 遺言信託・遺産整理業務の開始 「特定口座」の取扱開始

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
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
	駐車場にライトを設置し夜間も点灯(センサー付ライト等含む)
	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)
	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)
	トイレ設備充実(車椅子対応可、ベビーチェア設置等)
	店舗、窓口の美化
	店舗改装・修復等の実施
	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
	ATM
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増設(買い替え含む)	
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	
職員が操作を補助	
ATM操作担当者を増員	
寒冷地でのATM待ち時間防寒対策	
ドライブスルーATM誘導表示の充実	
法人キャッシュカード取扱開始	
外国語含む「ATM機能ガイド」を店内やATM設置場所に配備	
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の保守を営業時間外に行う	
シュレッダー設置	
電卓設置	
ATM備え付けの電卓を使いやすいものに変更	
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	
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	
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で土日も記帳・繰越可能に
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(自動体外式心動脈調律器: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	

改善項目	取り組み事例
	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
待ち時間対策	雑誌や子供用絵本の充実 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) 混雑時の窓口増員 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 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 ATMを含む繁閑カレンダー作成
相談体制	個々に合った融資等の相談を実施 「企業再生支援」については「経営改善支援課」を設置 起業、経営相談窓口設置 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 出張相談の実施 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) 相談専用コーナー設置 応接室設置 相談予約受付の開始 専門家(弁護士、税理士等)への取次ぎ 専門的な相談(法律相談、税務相談、年金相談等)の開始 「偽造・盗難カード相談窓口」を設置 「構造計算書偽造問題の相談窓口」を設置 ゆっくり時間を掛けて相談可能な体制の整備 社会保険労務士による「年金相談会」の実施 資産運用や金融商品についての相談窓口を設置 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 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 企業融資専門担当者を大型店舗へ配置 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 インターネットやFAXによる相談受付開始
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) 情報共有し、原因の究明や問題点を把握 「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 顧客満足度向上に向け「CS推進委員会」を定期的開催 「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 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 CRM(カスタマーリレーションシップマネージメント)体制の実現
業務改善 (店舗窓口事務)	特に昼食時の休憩時間の取り方変更 多岐にわたって対応できるよう、多種業務を習得 挨拶の徹底、声掛け、キャンペーン実施等 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 セールスリーダーを任命し、応対力向上に取り組む マナー委員を任命し、マナー委員会を定期的開催 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 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 窓口対応スピードアップ、事務処理の強化等 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
業務改善 (両替機)	両替機の新札対応 手数料の見直し 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 稼動時間延長 両替機設置

改善項目	取り組み事例
業務改善 (書類の記載・表示)	定額自動送金契約終了通知の内容一部追加 相続事案等の受付管理表制定 取立等の資金化時間を通帳に表示 払戻兼解約請求書の金額記載方法の説明改訂 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 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 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 「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 保険料の引き落としについて、保険会社名を記載 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) 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) 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 「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 通帳の印字の明瞭化 通帳の定期預金のページを増加 「固定および変動金利選択型住宅ローンの金利についてのご説明」改訂 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) 融資申込み書類の簡素化 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 「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 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 本人確認書類にパスポート等を追加 喪失届後の元利金受領の保証人は不要に 相続の提出書類は原本写しでも可能に 契約者の登録内容再確認 事故届・変更届の手続きを簡素化 決算利息通知書を迅速に発行 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 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 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 定期積金通帳預り時の「ご案内」文書交付 役員・本部による事務処理方法の改善等の指導 移受管にかかるトラブル回避のため顧客から取引移管依頼を徴求、および説明の徹底等 コンプライアンス規定の改定
業務改善 (渉外・営業体制)	ハンディ端末を導入 ビジネスマッチング体制の強化 引継ぎ事項の徹底 営業役席が同行し営業係にかわって集金し、顧客と密な情報交換 営業態勢を「地区別」から「業務別」に再構築 定例訪問先については、訪問日時を一定に 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
預金・投資関連商品	懸賞(金)付定期預金の取扱 各種定期預金の拡充

改善項目	取り組み事例
	宝くじ付き定期預金の取扱 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 金利優遇(上乘せ)商品発売 高金利商品発売 預金金利引上げ 商品ラインナップの増加 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 売掛債権の流動化 投資信託の取扱開始 投資信託の取扱充実 投資信託取扱店を拡大 個人向け国債発売 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) 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 生保年金の取扱 積立傷害保険の取扱
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 無担保・無保証のカードローンの取扱 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) 教育ローンの利率を引下げ 住宅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 がん保険特約付住宅ローンの取扱 固定金利の住宅ローンの取扱(最長〇年等、制限がある場合あり) 固定金利再選択型ローンの取扱 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 多子家族のローン借入支援
融資商品 (法人)	事業者カードローンの拡充 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 商工会議所及び商工会会員向け融資の取扱 各種ローンの商品性を充実 事業資金の金利を優遇 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 地域密着経済活性化特別保証制度の取扱 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 企業活性化融資の対象先拡大 法人向け融資取扱開始 地域活性化融資の取扱
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 提携商品取扱開始 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 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改善(機能追加・自動更新・照会期間延長等) 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

改善項目	取り組み事例
	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 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
サービス	ティッシュ配置 国債等購入者へのサービス(QUOカードの贈呈等) 年金受給者向け旅行の行き先希望のアンケート実施 正月用景品等の贈呈 年1~2回「感謝デー」「感謝月間」を設け、年金受給者に粗品進呈 希望者には、定期的に残証明を発行 集金サービスについて、係員を減らすことなく継続 雨傘の貸出しサービス 磁気を遮断する特殊な通帳ケースの配布 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 雨天時にタオルを用意 振込訂正手数料の無料化 定期性預金の満期金及び年金受給者への現金届けを無料化 現金お届けサービスの手数料半額 一部手数料見直し 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 ローン利用者は時間外手数料無料化 ATM運行時間終日手数料無料化 個人向け国債の保護預り手数料無料化 期間限定でカードローンの発行手数料無料化 貸金庫手数料半額 しんきん保証基金付き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
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 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 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 就業時間中の個人の携帯電話使用禁止 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1日あたりの引出し回数あるいは金額を設定 常時定額残高を確保させる商品の取扱 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 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 ATMやシュレッダー等を、覗かれないような位置に改修 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 各種申込や変更届提出時に目隠しシールを使用 キャッシュカード事故の24時間対応 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 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 類推されやすい暗証番号が登録できない機能の追加 ソフトウェアキーボードの導入 注意喚起を含むスバイウェア対策、フィッシング詐欺対策 貸金庫、夜間金庫の設置および増設 貸金庫利用時のプライベートブース設置 防犯のための注意喚起 副印鑑票の廃止
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) 顔写真の一覧表を作成し、客が見れる場所に掲示 金融商品に関する詳細な情報提供(チラシ・ポスター・WEB等含む)

改善項目	取り組み事例
	<p>メール配信サービスを開始</p> <p>アンケート調査対象および配布部数の増加</p> <p>営業時間延長のPRを実施</p> <p>イベント情報発信の強化</p> <p>名刺にホームページアドレスを記載</p> <p>総代会制度の告知(あるいは意見募集等)</p> <p>総代会決議事項、概要等の告知</p> <p>合併や統廃合につき変更事項ある顧客への通知</p> <p>CDカード再発行手数料について、詳細に説明</p> <p>各種相談会実施の告知</p> <p>外貨交換できる店・できない店の一覧表(チラシ)を作成</p> <p>相談内容についての告知</p> <p>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</p> <p>独自の景気動向調査情報の提供</p> <p>経営情報レポートの提供</p>
地域・社会貢献	<p>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</p> <p>セミナー、講演会等の開催</p> <p>若手経営者を育成し地域活性化に貢献</p> <p>独立や起業を考える人のために、経験者らと交え定期的な交流を実施</p> <p>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</p> <p>スポーツイベントを開催</p> <p>「こども110番の家」への参加</p> <p>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</p> <p>店内に「お客様作品コーナー」を設置し、作品を展示</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>地域社会と経済への貢献を基本方針とした取組みを強化</p> <p>中小企業と大学との産学連携を支援する組織を設立</p>

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
店舗	駐車場の整備
	店内環境・施設の整備
	店舗内を禁煙化
ATM	ネット系銀行ATMでの取扱開始
	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)
	他行のATMでの入金手数料を無料化
	ATMの増設
	自動機のATM化
	ATMコーナーの整備
	新機種導入
	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
営業時間	ATM利用時間の拡大
スキル向上	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
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
相談体制	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
	相談内容に応じて、専門家を紹介
	年金相談会の実施
苦情対策	毎週1回、「苦情処理記録簿」の対応について協議
	苦情対応の迅速化
	苦情相談専用窓口を設置
	苦情対策研修会の受講
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
	外貨預金商品の充実
	生命保険窓口販売を開始
	住宅の団信生命保険取扱
	個人年金保険取扱
	損害保険窓口販売の新商品の取扱
	投資信託の取扱開始
	投資信託商品の充実
	決済用預金の運用を開始
確定拠出年金の取次ぎ	
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
	結婚式場との提携結婚資金を発売
	カードローンの拡充

改善項目	取り組み事例
	福祉ローンの導入 保証人不要型のフリーローンの取扱 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
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 青年部提携ローン(地域貢献ローン)の取扱 後継者向け融資制度の創設 事業者向けローンの拡充 事業性設備資金を新設 開業ローンの取扱 無担保枠の拡大 貸出条件(金利引下げ等)の見直し 審査の迅速化
WEB	ホームページの改良 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
サービス	セミナーの開催 休日における入金・記帳機能を追加 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 子供向けデザインの通帳を作成 手数料体系の見直し(引下げ等)
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 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 ATM間の仕切り板設置 覗き見防止フィルムの装着 後方確認ミラーを設置 防犯カメラの見直し 1日あたり利用限度額を制限 キャッシュカードの他行取引禁止機能の追加 営業時間外のカード等の紛失・盗難の受付態勢の整備
情報提供	「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 ディスクロージャー誌の充実 セミナー・交流会等の開催 文化活動への取り組み 情報誌の発行
地域・社会貢献	「こども110番」を開始 地元行事等に積極参加

利用者満足度向上に向けた各金融機関の取組み事例《労金等》

改善項目	取組み事例
店舗	店舗の新築移転
	駐車場の整備
	店舗の整備
ATM	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の適正配置(移設)
	店舗外自動機を新たに設置
営業時間	ATM稼働時間の拡大(夜・土・日・祝)
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)
相談体制	携帯電話からのフリーダイヤルへの通話の適用開始
	夕方・土日相談会の開催
	「資産運用専用ダイヤル」の設置
	相談コーナーの設置
	多重債務者救済への取組み
預金・投資関連商品	無通帳型普通預金の取扱開始
	投資信託商品の充実
	預金金利の優遇を実施
	定期預金商品の拡充
融資商品	融資商品の拡充
	金利の優遇
	インターネットによる仮審査制度の導入
WEB	Webサービスの拡大
	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
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
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、防犯機能を強化
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	
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
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

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
店舗	小型店舗の開設
ATM	ATMの提携拡大
スキル向上	業務に関する研修を実施 マナー研修を実施
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 支払いまで時間を要する場合には途中経過をお知らせ
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 「請求書」の改訂 保険証券送付の配達記録化 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 情報提供ツールの開発 社内ヘルプデスクの創設 「お客さまサービス企画室」の創設 代理店事務サポートオフィスの設置 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 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) 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 書類送付の迅速化 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、お客様の事務負担を軽減 各種書類郵送用の封筒の改善
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動
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

改善項目	取り組み事例
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 積立利率変動型一時払終身積立保険の取扱 新しい医療保障保険の取扱 年金払介護保障特約の取扱 新しい保険料払込免除特約の取扱 介護保障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 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)
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
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
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
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
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 インフォメーションブックの作成・配布
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

改善項目	取り組み事例
苦情対策	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 カスタマーセンターを設置 苦情対策委員会の設置 「お客様サービス部」設置

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
スキル向上	業務に関する研修を実施
業務改善	パンフレットの改善 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 顧客が比較検討できる募集資料の充実 契約事務手続きの分かりやすさの向上 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 「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 オーダーメイド約款の導入 “ISO9001(品質マネジメントシステム)”の認証取得 生命保険との業務提携 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) 「自然災害損害サービスシステム」の稼働 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
相談体制	聴覚障害者の方専用FAX受付を開設 異動受付センターの設置(フリーダイヤル) 相談窓口のフリーダイヤル化 フリーダイヤル接続状況の改善 コールセンターの増員・品質向上 テレビ電話サービスを開始 カスタマーセンターの拡充 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 カスタマーセンターの時間延長 休日の初期対応を開始 お客様相談センターの設置
保険商品 (個人)	火災・地震保険の取扱・改善 新しい子供向け傷害保険の取扱 新しい自動車保険の取扱・改善 バイク保険の取扱 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 新しい債務返済支援保険の取扱 新しい医療保険の取扱 新しい長期保障傷害保険の取扱 ペット保険の取扱 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) 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
保険商品 (団体用)	末梢血幹細胞ドナー団体傷害保険の取扱 外国人留学生受け入れ教育機関向けの傷害保険の取扱 インバウンドトラベル保険の開発
保険商品 (法人)	個人情報漏えい保険の取扱 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 会社役員賠償責任保険の取扱 ハイパー任意労災(業務災害総合保険)の取扱
WEB	ホームページの充実

改善項目	取り組み事例
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限を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
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
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)

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
店舗	店舗の移転・改装・改修
	店舗の開設
	小型店舗を展開
	駐車場の整備
	北京、上海に駐在員事務所を開設
	銀行との共同店舗を出店
	禁煙又は分煙化
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
	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
	FP資格取得のための研修・奨励制度
	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
	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
待ち時間対策	番号札発券機の導入
業務改善	各種説明書類の改訂
	各種報告書類の改訂
	各種取引届出書の改訂
	各種投資情報資料の充実と簡素化
	口座開設用紙の改訂
	口座開設対応人員の増強
	エリア限定の営業員制度を整備
	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
システム運用環境の改善	
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
	「特定口座に関するフリーダイヤル」を設置
	「相談コーナー」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
	コールセンターの設置・拡張
	オペレーターの増員
	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
商品	中国株ファンドの取扱
	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
	購入時の手数料が無料の投資信託の取扱
	外国為替証拠金取引の取扱開始
	オンライントレードでの香港株式取扱
	投資信託の本数増加
	信用取引の取扱
	IPOの取扱
	外貨建て商品の拡充
	BRICsオープン投資信託の取扱
	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)
	グローバルソブリン投資信託の取扱

改善項目	取り組み事例
WEB	ホームページの改善
	QUICK導入による情報ソースへのアクセス強化
	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)
サービス	「寄付」や「大引」などの条件付注文サービスを開始
	新規公開株式に係る目論見書の電磁的交付
	信用取引同意書の電子交付サービス開始
	取引残高報告書等を電子交付
	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
	インターネットサービスの機能充実
	新振込入金サービスの取扱
	インターネット入金サービスの提供
	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
	「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)
	成年後見制度における司法書士紹介制度を開始
携帯電話による注文を可能に	
株券ゆうパックサービスの導入	
手数料	手数料の改定
	手数料割引キャンペーン実施
	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
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
	フレンドカードのセキュリティ強化(引出限度額を0~200万円で任意指定可能・引出時間帯を任意指定可能)
	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
	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
情報提供	講演会・セミナーの開催
	ネット情報提供の充実
	商品一覧表を作成・掲示
	商品別に初心者向け資料を作成
	アジア情報館を設立(中国現地からのリ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)
	投資情報誌の内容を刷新
	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
	相続手続きに関するガイドを作成
	相続参考時価の提供
	取引約款集を改正し、全顧客に交付
	顧客対応時に、保有銘柄の状況、情報を提供
	中国情報の提供
	投資判断資料の提供
	株式新聞の配布

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
店舗	店舗改装(間仕切り、情報機器の充実)
業務改善	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 店舗観察調査の実施(美化・応対・身だしなみ等) マーケティングサポートに注力する専門部署設立 顧客情報を定期的に確認 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 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 営業担当者不在時の窓口対応の改善
苦情対策	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
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及した商品を開発
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) リニューアル、一部改善(充実含む)等
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
情報提供	資料を電子ファイル化(PDF等)して送付 エコノミストによる分析情報の提供 英文報告書の作成 セミナーの開催地として大阪と名古屋を追加
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

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
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
	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 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)
店舗	カウンター間仕切りの改善
ATM	シュレツダーの設置
スキル向上	社内カウンセラー認定制度の制定
	社員教育の実施
業務改善	変更届の休日受付
	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
	コンピューターシステム改善
苦情対策	「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
WEB	インターネット返済サービスの導入(手数料業者負担)
	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
	会員専用ページから、カードの利用枠を確認可能に
	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 モバイル(携帯電話)ページのリニューアル及び機能改善
サービス	ポイントサービスを贈答用でも使用可能に
	貯まったポイントの年会費への充当
	無料利用の空港ラウンジを拡充
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を導入を決定
	「不正使用感知システム」や盗難・紛失保険の案内
情報提供	入会の手引きのパンフレットを随時最新に改訂