お客さま本位の実践

「苦情を宝の山に」サービスの改善に努めております

商品・サービスの充実への取組み

店頭や「お客さまの声ハガキ」等により寄せられるお客さまのご意見・ご要望・苦情等を分析し、経営への報告ならびに営業店への事例還元を行い、PDCAサイクルを展開することで、商品・サービス・事務品質等の改善や苦情の再発防止をはかっております。

※PDCAサイクル…Plan 計画　Do 実行　Check 評価　Act 改善

「お客さまの声」をお寄せください

多くのお客さまにご意見・ご要望等をお寄せいただけるよう全店に「お客さまの声ハガキ」を設置しております。

また、お取引店のほか、本部でも窓口を設置し、承っております。

ご意見・ご要望・苦情等

お取引店または**TEL.075-361-2211（代表）**

（「お客様サービス室」とお申し付けください）

受付時間：月～金曜日　9:00～17:00

※土・日・祝日・振替休日、12月31日～1月3日はご利用できません。

「金融ADR制度」における当行の指定紛争解決機関

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によることなく（裁判外で）、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度です。当行では、銀行法上の指定紛争解決機関として、「一般社団法人全国銀行協会」と契約を締結しております。

○連絡先　全国銀行協会相談室　0570−017109 または 03−5252−3772

CS（お客さま満足度）向上に向けた取組み

当行では、「お客さま満足度日本一の銀行」を目指して、お客さま応対の向上に努めております。お客さま満足度向上への取組みを推進するお客様サービス室と各営業店のCS推進責任者やCSリーダーが中心となって、全行を挙げて、お客さま応対の向上を目指しております。

行員の教育

行員一人ひとりが日頃からお客さま本位のサービスを実践することができるよう、行員向けの研修や外部講師によるＣＳセミナーなどを定期的に実施しております。

CSリーダー会議（接遇研修）

バリアフリー化に向けた取組み

お客さまがより便利でご利用しやすいよう、営業店のバリアフリー化に向けた取組みを進めております。また、障がいのあるお客さまの利便性向上に向けた取組みについても積極的に推進しております。

■円滑なコミュニケーションに向けて

聴覚に障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまに、より安心してご利用いただけるよう、話す側の声を明瞭にし、聴く側の聴こえを改善する「COMUOON（コミューン）」を西日本の地方銀行で初めて、全営業店の窓口等に設置いたしました。また、金融機関で初めて、「聴覚障がい者との会話支援アプリ」搭載のiPadを、京都市内17店舗の窓口に設置しました。

聴覚などに障がいのあるお客さまとの多様なコミュニケーション手段を備え、お客さま満足度の一層の向上に取組みます。

そのほかの取組み

- 店舗設備のバリアフリー化（入口の段差解消、スロープ・手すり・音声誘導チャイムの設置、点字ブロックの敷設）
- 杖ホルダー、老眼鏡、助聴器、コミュニケーションボード、筆談ボード、耳マーク表示板を全店に設置
- 視覚障がい者対応ＡＴＭの設置
- 視覚等に障がいのあるお客さまが窓口で振込を行う際の手数料を、ＡＴＭを利用した場合の振込手数料と同額に引下げ
- 点字による取引明細、残高通知、満期案内等のサービスの実施
- 行員による申込書等への代筆と申込・契約内容の代読の取扱い
- 通帳見返し部への「耳マーク」シール貼付の取扱い
- ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまなどへの応対に関する行員への教育の推進