

株式会社 **京都銀行**

京都市下京区烏丸通松原上る  
郵便番号600-8652

平成 1 8 年度

## 「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」 についての取組み実績について お客様満足度向上への取組みを公表します

京都銀行（頭取 柏原 康夫）では、お客様満足度（CS）の一層の向上を図るため、平成 1 7 年 8 月に「お客様サービス部」を設置し、お客様のご要望・ニーズを能動的に調査・把握し、商品・サービスなどの各種営業施策に活用していく体制を整えてまいりました。

平成 1 8 年度についても「お客様満足度の向上」に向けて各種取組みを実施してまいりました。その平成 1 8 年度中の取組み実績について別添資料のとおり公表させていただきます。

お客様満足度の調査やお客様のご要望にお応えすることを目的に、平成 1 8 年度も引き続き郵送アンケートを実施いたしました。

京都銀行に対する総合満足度では、71.2%のお客様から「満足している」・「まあ満足している」とのご回答をいただいております。店舗窓口に関する満足度におきましても、行員のマナーについては、73.9%のお客様から「満足している」・「まあ満足している」とのご回答をいただいておりますが、待ち時間については 37.0%に留まっており、お待たせしない窓口作りに努めてまいります。

京都銀行では、今後ともお客様のニーズやご要望をより積極的に経営に反映させ、お客様の利便性向上とお客様満足度の一層の向上に全行をあげて努めてまいりたいと考えております。

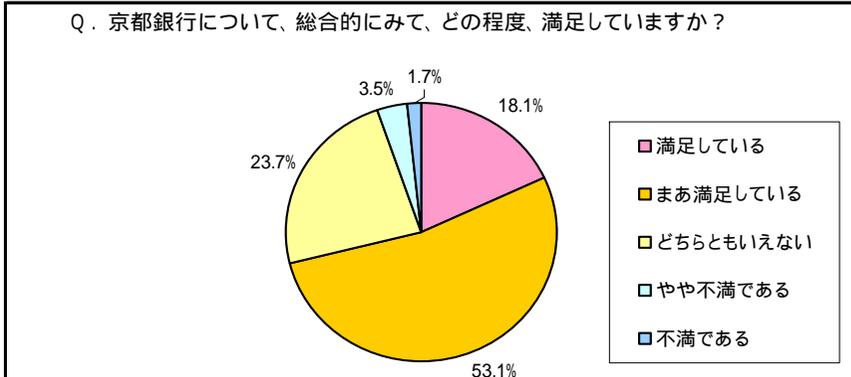
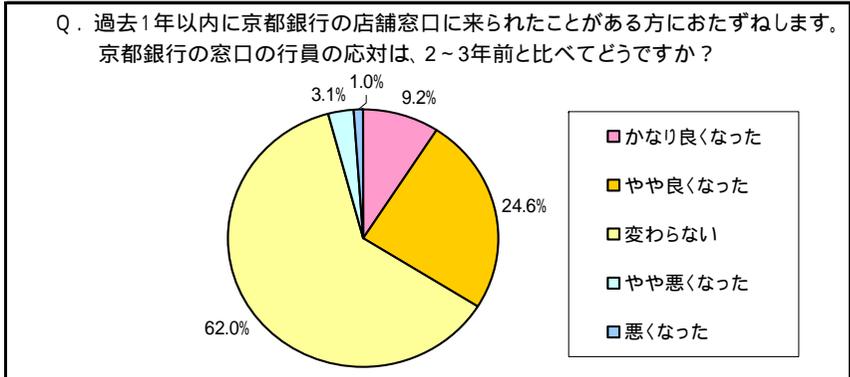
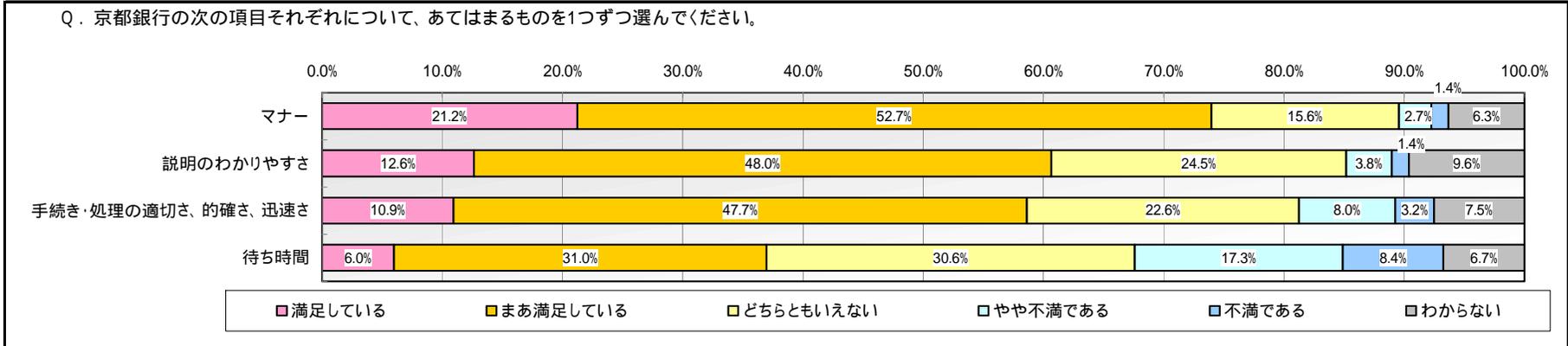
以 上

## 「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」についての平成18年度中取組み実績(平成18年4月～平成19年3月)

京都銀行では、弊行をご利用いただくお客様の満足度向上を目指し、平成18年度には具体的に次のとおり様々な企画や改善を実施いたしました。

また、同時にお客様満足度の調査と共にお客様のご要望にお応えすることを目的に、郵送アンケートを実施いたしました。多くのお客様にご協力をいただき誠にありがとうございました。今後、これらをもとに商品・サービスのご提供ならびに改善の実施を引続き積極的に推し進めてまいります。

### 「お客様満足度調査」の実施結果について

調査概要	調査結果																																				
<p>(調査対象者) 弊行をご利用いただいている個人のお客様</p> <p>(実施時期) 2007年3月</p> <p>(調査方法) アンケート調査票の郵送</p> <p>(送付件数) 5,000件</p> <p>(回収件数) 1,630件 (回収率32.6%)</p> <p>(調査内容) ・弊行のご利用状況 ・総合的な評価 ・日常的な利用についての評価 ・貯蓄・資産運用   についての評価 ・住宅ローンについての評価 ・今後のご利用意向について</p>	<p>京都銀行に対する総合満足度</p> <p>・弊行について71.2%の方が「満足している」「まあ満足している」とご回答いただきました。今後は、「満足している」とより多くのお客様にお答えいただけるよう取組むとともに、「やや不満」「不満である」と回答された要因を分析し改善活動に努めてまいります。</p> <p>Q. 京都銀行について、総合的にみて、どの程度、満足していますか？</p>  <table border="1"> <caption>総合満足度の割合</caption> <tr><th>満足している</th><td>18.1%</td></tr> <tr><th>まあ満足している</th><td>53.1%</td></tr> <tr><th>どちらともいえない</th><td>23.7%</td></tr> <tr><th>やや不満である</th><td>3.5%</td></tr> <tr><th>不満である</th><td>1.7%</td></tr> </table>	満足している	18.1%	まあ満足している	53.1%	どちらともいえない	23.7%	やや不満である	3.5%	不満である	1.7%	<p>京都銀行の最近の窓口対応の状況</p> <p>・現在弊行では、全行をあげてマナーやお客様の対応・相談機能の向上等に努めております。より多くのお客様から「良かったネ」と評価いただけますよう取組みの継続をしてまいります。</p> <p>Q. 過去1年以内に京都銀行の店舗窓口に来られたことがある方におたずねします。京都銀行の窓口の行員の対応は、2～3年前と比べてどうですか？</p>  <table border="1"> <caption>窓口対応の変化の割合</caption> <tr><th>かなり良くなった</th><td>9.2%</td></tr> <tr><th>やや良くなった</th><td>24.6%</td></tr> <tr><th>変わらない</th><td>62.0%</td></tr> <tr><th>やや悪くなった</th><td>3.1%</td></tr> <tr><th>悪くなった</th><td>1.0%</td></tr> </table>	かなり良くなった	9.2%	やや良くなった	24.6%	変わらない	62.0%	やや悪くなった	3.1%	悪くなった	1.0%															
満足している	18.1%																																				
まあ満足している	53.1%																																				
どちらともいえない	23.7%																																				
やや不満である	3.5%																																				
不満である	1.7%																																				
かなり良くなった	9.2%																																				
やや良くなった	24.6%																																				
変わらない	62.0%																																				
やや悪くなった	3.1%																																				
悪くなった	1.0%																																				
	<p>京都銀行の店舗窓口に関する満足度</p> <p>・行員のマナーについては、73.9%の方に「満足」「まあ満足している」とのご回答をいただいております。一方、店舗の待ち時間については、「満足」「まあ満足している」とのご回答は、37%に留まりました。お待たせしない窓口、正確で迅速な手続き、分かりやすいご説明などの徹底に今後も引き続き努めてまいります。</p> <p>Q. 京都銀行の次の項目それぞれについて、あてはまるものを1つずつ選んでください。</p>  <table border="1"> <caption>店舗窓口に関する満足度の割合</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>満足している</th> <th>まあ満足している</th> <th>どちらともいえない</th> <th>やや不満である</th> <th>不満である</th> <th>わからない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>マナー</td> <td>21.2%</td> <td>52.7%</td> <td>15.6%</td> <td>2.7%</td> <td>1.4%</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>説明のわかりやすさ</td> <td>12.6%</td> <td>48.0%</td> <td>24.5%</td> <td>3.8%</td> <td>1.4%</td> <td>9.6%</td> </tr> <tr> <td>手続き・処理の適切さ、的確さ、迅速さ</td> <td>10.9%</td> <td>47.7%</td> <td>22.6%</td> <td>8.0%</td> <td>3.2%</td> <td>7.5%</td> </tr> <tr> <td>待ち時間</td> <td>6.0%</td> <td>31.0%</td> <td>30.6%</td> <td>17.3%</td> <td>8.4%</td> <td>6.7%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	満足している	まあ満足している	どちらともいえない	やや不満である	不満である	わからない	マナー	21.2%	52.7%	15.6%	2.7%	1.4%	6.3%	説明のわかりやすさ	12.6%	48.0%	24.5%	3.8%	1.4%	9.6%	手続き・処理の適切さ、的確さ、迅速さ	10.9%	47.7%	22.6%	8.0%	3.2%	7.5%	待ち時間	6.0%	31.0%	30.6%	17.3%	8.4%	6.7%	
項目	満足している	まあ満足している	どちらともいえない	やや不満である	不満である	わからない																															
マナー	21.2%	52.7%	15.6%	2.7%	1.4%	6.3%																															
説明のわかりやすさ	12.6%	48.0%	24.5%	3.8%	1.4%	9.6%																															
手続き・処理の適切さ、的確さ、迅速さ	10.9%	47.7%	22.6%	8.0%	3.2%	7.5%																															
待ち時間	6.0%	31.0%	30.6%	17.3%	8.4%	6.7%																															

具体的な取り組み実績

主 眼	項 目	具 体 的 な 取 組 み	お 客 様 へ
セキュリティ向上の推進	キャッシュカード機能の向上	<p>・ICカードならびに「指静脈認証」方式による生体認証(平成17年度導入)について、日本郵政公社とのICカード相互利用(18年10月)、セブン銀行とのICカード提携(18年9月)を開始いたしました。</p> <p>・ICカード対応ATMの増設を進めています。 19年3月末現在、有人店舗131ヵ店ならびに一部の店舗外キャッシュコーナーに合計335台のICカード対応ATMを設置しております。 有人店舗131ヵ店には、ATMの設置のない第二市場出張所、ネットダイレクト支店、振込専用支店を含んでおりません。 なお、今後についても引き続きご利用頻度の高いキャッシュコーナー等へ順次設置・増設をすすめてまいります。</p> <p>・盗難等の犯罪被害の拡大防止を目的として、個人のお客様を対象に、キャッシュカードの1日・1ヵ月あたりの支払限度額の引下げを実施いたしました。</p>	<p>キャッシュカードの盗難・偽造による犯罪被害を未然に防止し、安心してお取引いただける取り組みを行ってまいります。</p> <p>ICカードの他金融機関との相互利用・提携により、全国規模でのご利用が可能となり安全性・利便性が一層向上いたします。</p> <p>ICキャッシュカードのご利用に際しての利便性を更に高めてまいります。</p> <p>お客様の大切なご預金を今後もしっかりとお守りいたします。</p>
	全自動貸金庫へのICカードの「指静脈認証」方式によるご本人確認の開始	<p>・全自動貸金庫の利用に際し、ICカードを保有いただいているお客様のご希望により、ICカードの「指静脈認証」方式によるご本人確認を開始いたしました。 19年3月末現在、5ヵ店で取扱をいたしております。</p>	<p>お客様の大切な資産を最新の技術を駆使して、お守りいたします。</p>
	インターネットEBサービス(外国為替取引サービス)	<p>・スパイウェア等による不正利用防止のため、外国為替取引サービスにおいてもログイン時の入力方法に「ソフトウェアキーボード」による入力機能を付加するとともに、本人認証方式に「電子証明書方式」を追加いたしました。</p>	<p>お客様の大切な資産を最新の技術を駆使して、お守りいたします。</p>

主 眼	項 目	具 体 的 な 取 組 み	お 客 様 へ
気持ち良くご利用いただける 店舗・設備の充実	バリアフリーへの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗入口についてのスロープ化・段差の解消や手摺の設置を継続して推進しております。19年3月末現在、112ヵ店で完了しております。</li> <li>・視覚障害者の方にご利用いただきやすい音声ガイド付ATMを46台増設いたしました。19年3月末現在、144ヵ所、479台を設置しております。</li> </ul>	あらゆるお客様の安心・安全に配慮した設備を今後も継続して設置してまいります。
	店舗ロビー内の記帳台の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記帳台をご利用いただき伝票等をご記入の際に、他のお客様からお手許が見えないような記帳台の設置並びに書き損じられた伝票専用の投入箱を記帳台の機能に追加することを開始いたしました。</li> </ul>	お客様の個人情報の取扱に万全を期してまいります。
	ご相談ブースの増設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・31ヵ店の店舗カウンターにご相談ブースを増設いたしました。19年3月末現在、60ヵ店で設置完了しております。落ち着いてご相談いただける環境の整備に今後も積極的に取り組んでまいります。</li> </ul>	お客様のご相談へのニーズに応じた利便性向上にお応えしてまいります。
	環境に配慮した店舗設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋上緑化(本店東館・堅田支店)を実施いたしました。</li> <li>他に、堅田支店では、太陽光と風力による発電により駐車場の夜間照明をまかなっております。環境問題に配慮し、また、地元のお客様から愛され、心地よい場としてご支持いただけるよう店舗づくりに取り組んでまいります。</li> </ul>	行内廃棄文書のペーパーリサイクル(トイレトペーパーや文具、頒布品へ使用)、文書搬送用トラックへの天然ガス車導入などにも取り組んでおります。
商品・サービスの改善	ATM	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社ATMの正月営業を全面的に開始いたしました。提携銀行であるセブン銀行での当行キャッシュカードの正月(平成18年)営業開始に引き続いて、平成19年には、弊社ATMでの正月3日稼働を開始いたしました。</li> <li>・店舗外ATMを13ヵ所増設いたしました。19年3月末現在、店舗外ATM244ヵ所(内 ステーションATMエキバンク13ヵ所を含む)を設置しております。 ステーションATMエキバンクとは、京阪電気鉄道株式会社および同社の子会社・株式会社京阪カードと提携して展開している駅構内のATMサービスをいいます。</li> </ul>	<p>窓口休業時のお客様の利便性向上をすすめてまいります。</p> <p>お客様のライフスタイルに応じた利便性向上にお応えしてまいります。</p>
	住宅ローン商品パンフレットの制定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅ローンの諸手続きならびに特典を図や表を積極的に用いて、お客様がご理解いただきやすいようにまとめた「住宅ローン商品パンフレット」(小冊子)を制定いたしました。</li> </ul>	お客様への丁寧で分かりやすいご説明に努めてまいります。
	預り資産総合支援システム(愛称:投信ナビ)の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様との投資信託の販売・換金等のお取引、並びにご相談時において、弊社販売員が、お客様へ商品内容やリスクについて適切に説明し、ご提案に必要な内容をお聴きできるよう販売員へナビゲーションするシステムとして、預り資産総合支援システム(愛称:投信ナビ)を開発し、全店に導入いたしました。</li> <li>店舗内での投資信託お取引時においては、本システムで申込書を作成し、お客様による書類記入のご負担を削減いたしました。</li> <li>今後、投資信託以外の商品の販売時にも利用できるように本システムを拡充していく予定です。</li> </ul>	リスク商品販売時のコンプライアンス遵守の徹底ならびにお客様へのより分かりやすい丁寧な説明を徹底してまいります。

主 眼	項 目	具 体 的 な 取 組 み	お 客 様 へ
<p>新商品・サービスのご提供</p>	<p>法人・個人のお客様への 新商品・サービスのご提供</p>	<p>(投資信託) ・新商品を16銘柄発売し、取扱商品のラインナップの更なる充実を図りました。 19年3月末現在、取扱商品として40銘柄(うち、ダイレクトバンキング専用商品7銘柄)をご用意しております。</p> <p>(証券仲介業) ・証券仲介業の取扱いについて、本部営業に加え、18年度に新たに15ヵ店で開始いたしました。</p>	<p>お客様の潜在的なニーズやご要望にいち早くお応えし、より良い商品・サービスをご提供できる銀行を目指し、今後も商品の開発等に努めてまいります。</p>
	<p>個人のお客様への 新商品・サービスのご提供</p>	<p>(積立預金) ・「京銀 なが——いおつきあい 堅実計画」として計画的な貯蓄による堅実な生活設計を応援することを目的として、積立式定期預金を対象に懸賞形式での積立キャンペーンを実施いたしました。この一環として、「目的型 堅実計画 定期積金『金利1%』キャンペーン」を追加実施し、幅広い年齢層のお客様の資産形成を応援しております。</p> <p>(セット商品) ・「資産運用いきいきパック」の充実を図りました。 本商品は、投資信託ご購入のお客様に対し、同時にお預け入れされた定期預金金利を優遇するセット商品です。平成18年度には、本商品の定期預金利率を引上げ、「退職準備コース」「退職金運用コース」を新たに設定いたしました。</p> <p>(個人年金保険) ・新商品を3銘柄発売し、取扱商品のラインナップの充実を図りました。 19年3月末現在、取扱商品として11銘柄をご用意しております。</p> <p>(一時払終身保険) ・一時払終身保険の取扱いを開始いたしました。 19年3月末現在、取扱商品として6銘柄をご用意しております。</p> <p>(住宅ローン等) ・環境配慮型住宅のご新築・ご購入・増改築をされるお客様に対して住宅ローン・住宅リフォームローンの金利を優遇する「エコ住宅ローン金利優遇」を継続しております。 ・環境に配慮した自動車(エコカー)をご購入されるお客様ならびに優良ドライバー(ゴールド免許証所有者など)が弊行の愛車ローンを新規にご利用される場合には金利を優遇する「エコカー・セーフティードライブ優遇」を開始いたしました。 ・京銀住宅ローンセンター(6ヵ所)では、平日お忙しいお客様にもご利用いただけるよう、土曜日の営業を開始し、住宅ローンご相談会を開催しております。</p> <p>(新サービス) ・「ウェブ連動振込サ - ビス」を開始いたしました。 弊社と提携した加盟店のインタ - ネットサイトでの証券取引にかかる振込みや、ショッピング代金の支払を京銀ダイレクトバンキングのインタ - ネットバンキングと連動して即時に決済するサービスです。 ・個人のお客様への総合的な金融サービスの拠点として本店東館を開設いたしました。 「京銀コンサルティングプラザ」、「京銀お客さまサロン」では、専門スタッフによる資産運用に関するご相談などを平日および土曜日に実施しております。 また、「セミナールーム」では、資産運用・相続対策等のセミナーを定期的実施しております。</p>	

主 眼	項 目	具 体 的 な 取 組 み	お 客 様 へ
新商品・サービスのご提供	法人のお客様への 新商品・サービスのご提供	<p>(ご融資)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「京銀エコ・ローン」、「京銀エコ・私募債」の取扱を開始いたしました。 環境に配慮した経営を行う企業に対して資金調達面で積極的な支援を行う目的で、2つの専用の融資商品の取扱を開始いたしました。</li> <li>・「京銀BCPバックアップローン」、「京銀BCPバックアップ私募債」の取扱を開始いたしました。 自然災害や大災害等の緊急事態に備えるための危機管理対策としてBCP(事業継続計画)を意識した経営を実践する企業に対して資金調達面で積極的な支援を行う目的で2つの専用の融資商品の取扱を開始いたしました。</li> </ul> <p>(新サービス)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「&lt;京銀&gt; Pay - easy(ペイジー)口座振替受付サービス」の取扱を開始いたしました。 口座振替依頼書への記名押印に替えて、お客様からの口座振替の申込みを、収納機関の受付端末により受け付けるサービスです。</li> <li>・地震デリバティブの取扱を開始いたしました。 企業の地震に対するリスクヘッジの手段の一つとして、損害保険会社と提携し取扱を開始いたしました。</li> </ul>	お客様の潜在的なニーズやご要望にいち早くお応えし、より良い商品・サービスをご提供できる銀行を目指し、今後も商品の開発等に努めてまいります。

主 眼	お客様の声	具 体 的 な 取 組 み	お 客 様 へ
お客様からの具体的な声にお応えしました。	『伝票・申込書について』 見えにくい。 記入箇所が狭い。 記入内容が多い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・振込依頼書 薄緑色の振込依頼書は、色が薄いため文字等が見えにくいとのお客様からの声をいただき、見やすい色(赤色)の印刷に変更いたしました。</li> <li>・債券購入申込書、投資信託募集・購入申込書 申込書の色が薄いオレンジ色であったため文字等が見えにくいとの声をいただき、濃い赤色の印刷に変更いたしました。</li> </ul>	お客様のニーズやご要望にお応えし、より良い商品・サービスをご提供できる銀行を目指し、今後も商品の改善や開発等に努めてまいります。
	窓口でお客様の名前ではなく 番号で呼んで欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子番号札を導入いたしました。 (呼出音ならびに、振動により、お客様へお手続きの完了をお知らせいたします。) 店舗窓口でのお取引の際に、手続き等完了時のお客様のお呼び出しにおいて、お名前ではなく番号で呼んで欲しいとのご要望を受けて、7ヵ店で電子番号札を導入いたしました。</li> </ul>	
	ATMに間仕切りがあり、 使いにくい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの間仕切りの設置位置を数センチ付け替えました。 間仕切りについては、第三者からの暗証番号や現金の出し入れ等ののぞき見防止を目的に設置しております。 お客様のご意見を元にセキュリティを確保しながら、ATMをご利用いただきやすいように、出来る限りの範囲で間仕切りの位置を変更いたしました。</li> </ul>	