

## 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**お客様満足度 日本一を目指して！  
「お客さまの声ハガキ」を設置！**

京都銀行（頭取 柏原 康夫）では、平成22年6月28日（月）より「お客さまの声ハガキ」を全店に設置し、お客様から幅広くご意見やご要望を伺い、お客様満足度(CS)の一層の向上を図ります。

当行では、これまで行動指針の一つに「お客様の立場にたった対応、行動」を掲げ、平成17年8月に「お客様サービス部」を設置し、全行を挙げてお客様満足度(CS)の向上に取り組んでおります。

今般、ご意見・ご要望・お気づきの事項をご記入いただく「お客さまの声ハガキ」を全営業店および各住宅ローンセンターに設置し、幅広くお客様からのご意見・ご要望等をお聞きし、一層の商品・サービスの向上に努め「お客様満足度 日本一」を目指してまいります。

当行では、今後もお客様から常に選ばれ信頼される銀行を目指し、営業体制・商品・サービスなどの改善をすすめてまいります。

※ 環境に配慮し「ハガキスタンド」には間伐材を使用しています。

## 記

## 1. 設置予定日

平成22年6月28日（月）

## 2. 設置対象店

全営業店および各住宅ローンセンター

## 3. これまでに「お客さまの声」により実施した施策の抜粋

平成20年4月	解約となったCDカードのICチップや磁気ストライプ部分に、お客様の目の前で穴をあけることのできる「新型穿孔器」を全店に導入
平成20年7月	「老眼鏡セット・助聴器・筆談ボード・耳マーク表示板」を全店に設置
平成21年6月	「杖ホルダー」を全店に設置
平成21年9月	本店ATMコーナーへ入るスロープに手すりを設置

