

2. お客さまの声を踏まえた当行の取組み状況について

「お客さま満足度に関するアンケート調査」の回答結果及びお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望等を踏まえまして、下記の改善策を実施してまいりました。

〈お客さまのご意見・ご要望による当行の改善策〉

(1) ATM入金手数料の無料化

当行に口座をお持ちのお客さまは、当行のATMでお預入れされる時の利用手数料が時間帯にかかわらず、いつでも無料となり、お客さまの利便性向上に大きく寄与するものと考えております。

(2) ゆうちょ銀行・郵便局ATM利用手数料の一部無料化及び引き下げ

当行に口座をお持ちのお客さまは、ゆうちょ銀行・郵便局のATMを利用される時の手数料が平日8:45～18:00までは無料、その他の時間の利用につきましても105円となり、お客さまの利便性向上に大きく寄与するものと考えております。

(3) 新商品の取扱い

より魅力的な定期預金商品をお客さまに提供することを目的として、退職金や、まとまった資産運用のお手伝いをさせていただきたく、年利2%の特別金利定期預金「人生応援団」、第3回目となるジャンボ宝くじ付きの「宝当定期預金」とギフトカードが当たる「ハッピースクラッチ定期預金」を発売しました。さらに、株主の皆さまの日頃のご愛顧に感謝の意を表し、株主としてのメリットをご提供する「株主優待定期預金」を昨年に引き続き発売いたしました。また、固定・変動金利選択型（特約期間10年）の優遇金利住宅ローンと固定・変動金利選択型（特約期間3年、5年、10年）の優遇金利住宅ローンの特約期間終了後の基準金利優遇住宅ローンの取扱いを始めました。

(4) きょうぎんローンプラザの開設

平成19年12月より、多様化するお客さまのニーズにお応えするため住宅ローン等の個人ローンに関するご相談やお申し込みを受け付ける「きょうぎんローンプラザ」を当行兵庫支店内に開設いたします。

土曜日及び日曜日（但し祝日等は除きます。）にも専門のスタッフが対応しますので、平日お忙しいお客さまにもごゆっくりとご利用いただけます。

(5) 佐賀大学・中小企業基盤整備機構等との協力

佐賀大学との産学連携推進については、地域中小企業等及び地域社会に貢献することを目的に、大学の研究成果等のシーズと地域中小企業の技術力とのマッチングコーディネートや技術相談等についての協定を結んでおります。また、中小企業基盤整備機構とも、地域における中小企業への支援、ベンチャー企業育成、新連携支援に関する情報交換等で覚書を締結しております。

(6) 講演会・セミナー等の開催

講演会・セミナー及び無料経営相談会の実施のほか、FAX・インターネットによる経営情報提供を行いました。また、様々な企業ニーズにお応えするために、ビジネスマッチング、M&A、ISO取得などに関し、現在13企業と業務提携しております。今後とも付加価値の高い経営情報の提供や経営に関するセミナー・講演会の開催、経営相談会等を通じ、地域経済活性化への貢献を図ってまいります。

(7) 女性行員の制服復活

きょうぎんレディースの存在感を高め、お客さまの信頼感を確かなものにするため、新しい制服は、ジャケットの襟に丸味をもたせるなど、デザインや色合いに女性らしさ、やさしさを強調いたしました。また、着用済の制服をリサイクルすることで、環境保護にも配慮しております。例えば、「リユース」（再使用）、「マテリアル・リサイクル」（2次製品への再利用）、「ケミカル・リサイクル」（再度原糸にしての再利用）、「サーマル・リサイクル」（熱エネルギーとして再利用）として利用いたします。

(8) 自動体外式除細動器（AED）の設置

ご来店いただいたお客さまが突然倒れられた場合に、医学的には救急車が到着するまでの数分間が生死の分け目と言われておりますので、当行では、本店営業部、神野支店、県庁前支店の3カ店に常時自動体外式除細動器（AED）を備え付け、ご来店いただいたお客さまのみならず地域の皆さま方が、万一、救命措置が必要となられた場合に備え、いつでも対応、ご利用ができるようにしております。

(9) 「耳マーク」表示板、携帯助聴器の設置

軽度の聴覚障害者は、全国に約600万人、70歳以上では2人に1人が、耳がご不自由ということですが。銀行窓口には、ご高齢者のご来店も多く、コミュニケーションがうまく取れないことによるトラブルが起きないように、耳のご不自由な方のための「耳マーク表示板」を本店及び各営業店窓口を設置いたしました。耳のご不自由な方が「耳マーク表示板」を指差していただくことにより、窓口行員が筆談などで対応いたします。さらに、「耳マーク」シールをご用意し、ご希望のお客さまには、通帳・証書等にお貼りいたしております。

また、耳のご不自由な方や聴覚に不安のあるご高齢者が、安心してお取引いただけるよう「携帯助聴器」を本店受付、皆さまの相談室、ローンセンター、各営業店に設置いたしました。今後も当行では、ご来店のお客さまに対して、優しい銀行窓口づくりに取り組んでまいります。

以上