

THE BANK OF SAGA NEWS RELEASE

佐賀銀行 総合企画部

〒840-0813 佐賀市唐人二丁目7番20号

TEL 0952(25)4553

FAX 0952(26)7506

http://www.sagabank.co.jp

平成26年3月26日

お客さまアンケート結果を踏まえた取組みについて

～お客さまの声にスピード感をもってお応えしていきます～

佐賀銀行(頭取 陣内 芳博)は、平成25年10月に実施しました「お客さまアンケート」の結果を踏まえ、お客さまによりご満足いただけるよう、スピード感をもって業務の改善等に取組んでまいります。

～お客さまアンケート結果を踏まえた主な取組み～

1. お客さまに、より便利な魅力あるサービスを提供します

既に取組んだもの	今後取組むもの(平成26年度～平成27年度)
・ATM全店休日稼働 (H24年4月より) ・コンビニ提携拡大 (H25年2月) ・パーソナルプラザ開設(2ヶ店) (H24年9月、H25年12月) ・コールセンター休日営業 (H26年3月)	・ATM手数料優遇の充実や年金受け取りをご指定いただいている口座などの手数料優遇を行います。(H26年度)
	・ATMのご利用可能時間を平日21時まで土日祝日19時まで延長します。(H27年度)
	・平日の時間外や土日祝日に通常営業を行うパーソナルプラザを増設します。 (佐賀2ヶ店、福岡4ヶ店)(H26年度、H27年度)
	・パーソナルプラザの休日営業を活用した「お客さまセミナー」を開催し、お客さまへの情報提供の機会を増やしていきます。(H26年度)
	・HPでのローン申込手続きができるようにします。(H26年度)
	・インターネットで作成できる定期預金や、Web口座・ローンのWeb契約を導入します。 (H26年度、H27年度)
	・モテカカードに電子マネーの機能を搭載します。(H27年度)

2. お役に立つ仕組みづくりや人材の育成に努めます

既に取組んだもの	今後取組むもの(平成26年度～平成27年度)
・財務診断サービス (H26年1月) ・営業支援システム (H26年4月)	・お客さまのニーズに沿った新たな資金需要創出を行います。(H26年度)
	・お客さまの営業にお役に立つ情報の付加価値を高めます。(H26年度) 佐賀長崎福岡に亘る域内商圏の情報を網羅します。 お客さまにタイムリーに情報提供します。 情報の確度を高めます。 海外取引や進出されるお客さまへ活きた情報を提供します。
	・事業性貸出金や住宅ローンのご相談にお応えできる女性の渉外担当者を育成します。 (H26年度)
	・融資業務の合理化により、お申込みからご契約までのスピード化を図ります。(H27年度)
	・各種のお借り入れをご利用頂く際のお申込み書類や、契約書類を大幅に簡素化し、お客さまのお手を煩わさないものにします。(H27年度)
	・事業承継や資産運用、財務アドバイスができるCFAを増員します。(H27年度)
	・資産運用について専門的な知識を持った行員を全店に配置します。(H27年度)

3. お客さまに、より知っていただけるよう努めます

既に取組んだもの	今後取組むもの(平成26年度～平成27年度)
・HPの刷新(H23年9月)	・キャラクターを活用したイメージの定着に努め「トムとジェリーを見たら、あっ、佐賀銀行！」と感じていただけるようにします。(H26年度)
	・LINEを使って、お客さまとのコミュニケーションができるようにします。(H26年度)
	・各営業店で、住宅に関することや家計の見直しなどの「お金」にまつわるセミナーを開催し、当行をより身近に感じていただくようにしていきます。(H26年度)

以上

本件に関するお問合せ先

総合企画部(西村)

TEL 0952(25)4553

このまちで、あなたと



佐賀銀行