

NEWS RELEASE

平成21年5月

三重県松阪市京町510番地
株式会社 第三銀行

お客様の満足度向上に向けた取り組みについて

株式会社第三銀行（頭取 伊藤 準一）では、中期経営計画「Challenge100～地域とともに～2nd Stage」において、お客様の満足度向上に向けてさまざまな取り組みを実践しております。そこで平成20年度中に実施したお客様の満足度向上に向けた具体的な取り組みについてまとめましたので、お知らせします。

第三銀行は今後もお客様のご要望にお応えし、「お客様に選ばれる銀行～好感度 No.1～」を目指し努力してまいります。

記

平成20年度中に実施した具体的な取り組み

項目	具体的な取り組み内容（ ）は実施時期	
店頭サービス	平日の窓口営業時間の延長と休日の窓口営業の実施	陽だまりの丘出張所、名張支店に続き、平成20年5月に花岡支店で平日の窓口営業時間の延長と毎日曜日の窓口営業を開始しました。
	資産運用セミナー・住宅ローン相談会等の開催	各地で平日、休日を問わず、資産運用セミナー・住宅ローン相談会等を開催しております。
	ご相談コーナーの充実	お客様にゆっくりご相談いただけるよう、相談ブースの増設やローカウンター化を行いました。 [新設] 津新町支店（平成20年9月） [改修] 上前津支店など15ヵ店
	全自動貸金庫及び無人化貸金庫の設置	営業時間外にもご利用いただける全自動貸金庫及び無人化貸金庫を伊勢支店など5ヵ店に設置し、平成21年3月末で33ヵ店になりました。今後も設置店舗の拡大を進めてまいります。
	マルチメディアインフォメーションシステムの設置	大型ディスプレイに金利情報の他、商品・サービス・キャンペーン等の情報を映し出す表示システムを、松阪東支店など12ヵ店に設置し、平成21年3月末で22ヵ店になりました。今後も設置店舗の拡大を進めてまいります。
ATM関連	ATMの更改	（平成21年3月）旧型ATMを新技術、障がい者、高齢者に配慮した機能を備えた最新機種に更改することで、社会的責任を果たすと同時に、老朽化による課題の解決や顧客サービスの向上を進めました。今後もATM更改の拡大を進めてまいります。
	店舗外ATMのネットワーク化	（平成21年2月）店舗外ATMの接続方式をLAN方式に変更することで、リモートメンテナンスによる新サービスの一斉提供、バックアップ回線による安全性の向上を進めました。
	ATM取引画面へのユニバーサルデザインの導入	（平成21年3月）高齢者や障がい者等多様化する顧客の誰もが、より便利に使える操作性の向上を目指したATM画面デザインを導入しました。今後も順次、拡大を進めてまいります。

キラリと光るあなたの銀行



NEWS RELEASE

	店舗外ATMコーナーの新設	6カ所を新設し、平成21年3月末時点で130カ所になりました。
	ATMキャッシングサービスの拡大	(平成20年12月)三菱UFJニコスが発行するDCカードとの間でATMキャッシングサービスの入金業務を追加しました。
ダイレクトチャネル	ペイジー口座振替受付サービスの提携先拡大	キャッシュカードで口座振替受付ができるペイジー口座振替受付サービスの提携先について新たに2先と提携し、平成21年3月末で23先となりました。
	ペイジー収納サービス取扱収納機関の拡大	インターネットを利用して税金・各種料金を払い込むことができるペイジー収納サービスの取扱収納機関について新たに6先と提携し、平成21年3月末で50先となりました。
	インターネットバンキングサービスの機能改善	(平成20年6月)インターネットバンキングサービスにおける振込において、ATMでの操作と同様に、受取人名を自動的に確認できるよう機能改善しました。
商品・サービス	がん保険・医療保険取扱の拡大	(平成20年4月)がん保険(アフラックのがん保険フォルテ)と医療保険「EVERセレクトプラン」の取扱いを開始しました。
	外貨宅配サービスの拡大	(平成20年7月)外貨宅配サービスの取扱通貨としてロシアルーブルを追加しました。
	特別金利スーパー定期「お伊勢まいり」の取扱い	(平成20年8月)「式年遷宮」を広くアピールするため、期間限定の特別金利スーパー定期「お伊勢まいり」を取扱いしました。
	特別金利スーパー定期「春よこい」の取扱い	(平成21年2月)低金利局面の下、資産運用ニーズに広く対応するため、期間限定の特別金利スーパー定期「春よこい」を取扱いしました。
	海外関連リース取引等紹介業務	(平成20年7月)海外進出企業に対する支援機能強化を図るため、「海外関連リース取引」につき東京リースを紹介する業務を開始しました。
	変額個人年金保険取扱の拡大	(平成20年10月)変額個人年金保険「たのしみVAプラス」の取扱いを開始しました。
	新型個人向けローンの取扱い	(平成20年12月)個人のお客様の資金ニーズに広く対応するため、フリーローン「エグゼクティブOne」の取扱いを開始しました。
	決済用預金の機能追加	(平成21年2月)同一口座番号で決済用預金から普通預金への切替えが可能となりました。
	キャッシュカード利用申込書の改定	(平成21年3月)お客様が書きやすいようにキャッシュカード利用申込書を見直しました。

キラリと光るあなたの銀行



NEWS RELEASE

	各種キャンペーンの実施	<p>「2008サンSUNキャンペーン」(平成20年6月～7月)</p> <p>「2008ホワイトキャンペーン」(平成20年11月～平成21年1月)</p> <p>「『合格ローン』金利優遇キャンペーン」(平成20年11月～平成21年4月)</p> <p>「2009給与振込&年金振込キャンペーン」(平成21年2月～5月)</p> <p>「外貨預金スーパーキャンペーン」(平成20年11月～12月)</p> <p>「外貨宅配サービスサマーキャンペーン」(平成20年7月～9月)</p> <p>「外貨宅配サービス送料無料キャンペーン」(平成20年11月～平成21年1月)</p> <p>以上のキャンペーンを、お客様のニーズが多い時期に合わせて実施しました。</p>
その他	身体に障がいを持つ方との取引改善	(平成20年5月) 身体に障がいを持つ方について代筆取引を大幅に可能とするよう事務取扱を改定しました。
	預金等の不正な払戻しへの対応	(平成20年8月) 預金者保護法に趣旨を踏まえ、盗難通帳およびインターネットバンキングによる不正払戻しについて、補償する制度を開始しました。
	緊急休日融資相談窓口の設置	(平成21年3月) 中小企業や個人事業主の皆様の年度末資金繰りに関する相談に因應するため、「緊急休日融資相談窓口」を設置しました。
	本店駐車場にイルミネーションの実施	(平成20年12月～平成21年2月) 松阪市の玄関口、松阪駅前に集う皆様にひとときの癒しと感動を与える地域貢献の一助として、当行本店の駐車場の敷地内を中心に、「冬のイルミネーション」を昨年に引き続き実施しました。
	クールビズ・ウォームビズの実施	環境負荷低減への取組強化のため、毎年、夏期のクールビズ、冬期のウォームビズを実施しております。

以上

お問い合わせ先

担 当	総合企画部 広報課	0598-25-0363	北 川
	営業企画部	0598-25-0320	井口・飯田

キラリと光るあなたの銀行

