

Delight～お客さま感動をめざして～

お客さまの声を実現しました！（改善事例のご紹介）

北洋銀行では、お客さまのご意見、ご要望を大切な情報として行内で共有し、商品・サービスの改善に役立てています。平成 27 年度に実施しました改善事例を一部ご紹介します。

今後も、可能なことから一つずつお応えしていくことにより、お客さまに感動いただける銀行をめざしてまいります。

お客さまの声	改善内容
振込訂正依頼書の書式をホームページからダウンロードしたい。	<u>振込訂正・組戻依頼書</u> をホームページからダウンロードいただけるようになりました。
北洋ダイレクトのトークンをカードやキーホルダー型の機械で利用できるようにしてほしい。	キーホルダー大の小型端末、 <u>ハードトークンを導入いたしました。</u> お問合せ先 コンタクトセンター 0120-161-697
両替依頼票の記入方法がわかりづらい。	「ご持参現金」と「ご希望金種」が一つの票になっていてわかりづらいという意見をもとに、 <u>依頼票を改訂いたしました。</u>
助聴器が店頭にあると便利。	<u>店頭に「助聴器」を配備いたします。</u> 現在、全営業店の配備を順次進めており、平成 28 年度中に全店に配備予定です。 ※耳が遠いお客さま・聴こえづらいお客さまとの対応時に利用します。