

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。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
法人インターネットバンキングを利用しているが、不正な払戻し被害に遭った時は損失補てんしてほしい。	<u>「北洋ビジネスダイレクト補償制度」を新設しました。</u> 一定のセキュリティ対策が条件となりますが、より安心して法人インターネットバンキングをご利用いただけるようになりました。
NISA口座を開設したが、口座開設完了通知が遅い。	<u>手続きにかかる日数を大幅に短縮しました。</u> 工程を見直すことで、従来2～3週間かかっていた開設日数が1週間程度となりました。
総合口座に定期預金をセットしていると、通帳繰越機を使用できないので不便。	<u>新型記帳繰越機で、総合口座通帳（定期預金あり）の繰越が可能になりました。</u> 現在、新型記帳繰越機の配備を順次進めており、平成 29 年度までには全台が更新される計画です。 ※新型記帳繰越機の設置状況については、該当の店舗にご確認ください。
英文の残高証明書を、口座開設店だけでなく、どの支店でも発行してほしい。	<u>どの支店でも発行が可能になりました。</u> ただし、対象口座は円預金のみとなります。