

お客さま満足度向上に向けた取組み

お客さま本位の業務運営

当行は、2017年6月にぐんぎん証券とともに「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」および「同方針に基づくアクションプラン」を制定し、取組状況について、成果指標等もあわせて定期的に公表しています。

※お客さま本位の業務運営の取組状況については当行ホームページに掲載しています。



お客さまの安定的な資産形成の実現

群馬銀行およびぐんぎん証券は、企業理念やパーパスに基づき、お客さまにとって何が最良なのかを考え、お客さまの安定的な資産形成の実現に努めます。

お客さまのお役に立つ商品の選定

新たに取扱う商品の選定や、お客さまへのご提案にあたっては、受け取る手数料等の多寡や商品提供会社との関係に捉われず、「お客さまの資産形成・資産運用にお役に立つか」を判断基準とします。

手数料等の透明性向上

お客さまが商品を選ぶ際の判断材料となるよう、商品ごとの手数料等の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧な説明を行います。

重要な情報のわかりやすい提供

○商品に関する情報を提供する際には、商品の基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等をわかりやすく説明します。

○お客さまが、ご自身の判断でニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確、平易であり、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行います。

お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

- お客さまの知識、経験、財産の状況、お取引の目的やニーズに合わせて、グループ一体となって最適な商品・サービスのご提案に努めます。
- 地域の皆さまの金融リテラシー向上のため、金融・経済に関する情報提供を積極的に行います。
- マーケット環境やお客さまの運用状況等をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するなど、適時適切なアフターフォローに努めます。

人材育成・評価

お客さまの多様なニーズに対し、最適なコンサルティングを提供するため、研修の充実や資格取得支援を通して、専門知識と高度な提案力を兼ね備えた人材の育成に努めるとともに、従業員の的確な評価を大切にします。

高齢者や障がい者のお客さまに配慮した取組み

コミュニケーションツールなどの全店設置

ご高齢のお客さまや聴力の補助、筆談が必要なお客さまにご利用いただける「助聴器」「筆談器」「コミュニケーションボード」などの各種コミュニケーションツールを全営業店窓口に設置しています。

「遠隔手話通訳サービス」の導入

専用のモバイルパソコンを利用してテレビ電話形式で手話オペレーターが通訳を行う「遠隔手話通訳サービス」を26店舗に導入しています。

電話リレーサービス

聴覚障がい者と聴覚障がい者以外の方の会話を通訳オペレーターが電話で双方向につなぐ「電話リレーサービス」に一部業務で対応しています。

店舗・ATMのバリアフリー対応

店舗内外の段差をなくしたり、思いやり駐車場や車いすの設置等、お身体が不自由なお客さまやご高齢のお客さまに安心・安全にご利用いただける店舗環境づくりを

進めています。

また目の不自由なお客さまやご高齢のお客さまがATMをスムーズにご利用いただけるようハンドセット付ATMを全店に設置しているほか、ユニバーサルデザインを取り入れたATMの設置を進めています。



その他の取組み

- 目の不自由なお客さまの窓口での振込手数料はATM振込手数料と同額とさせていただきます。
- 目の不自由なお客さまに代読、代筆によるお手続きをします。
- お客さまからのお申出により、郵送による点字通知サービスを行います。
- 目の不自由なお客さまには、点字名刺を使用しています。
- 当行ホームページに音声読み上げ機能を搭載しています。
- 「認知症サポーター」を養成しています。