

お客さま満足度向上に向けた取組み

パーパスに基づく営業活動促進に向けた取組み

当行は、パーパス「私たちは『つなぐ』力で 地域の未来をつむぎます」に基づいた営業活動をより深化させることを目的に、2024年4月、グループ営業戦略部にCS・パーパス営業推進グループを新設しました。当グループがパーパスと営業活動のつながりをより深め、当行の持続的な成長につなげていきます。



パーパスに基づく営業活動を起点とした好循環を目指す

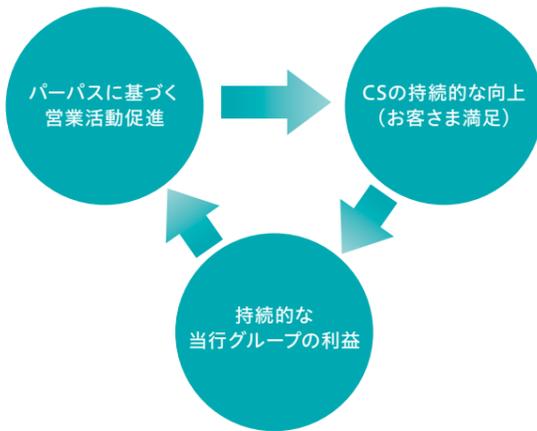
グループ営業戦略部 部付部長
CS・パーパス営業推進担当 佐藤 美紀

当行では、各部店・グループ会社がパーパスに基づく営業活動に取り組んでいます。このパーパスに基づく営業活動とは、従業員がパーパスの趣旨を理解し、地域社会やお客さまの目線に立った複合的なアプローチを行うことです。こうしたアプローチを継続的に行うことで、お客さまの満足度が向上し、これが結果として、当行グループの持続的な収益につながっていきます。そして、当行グループの収益向上が、パーパスに基づいた営業活動をさらに促進させ、お客さまの満足度を高めていく、この好循環を実現していくことが、当グループのミッションだと考えています。

好循環の起点となる営業活動を実践していくうえで、ポイントとなるのは、従業員一人ひとりがパーパスを自分ごととして捉え、パーパスと日々の業務を結び付けることです。当グループの役割は、従業員のこうした動きをサポートすることです。具体的には、営業店への巡回や研修を実施し、「パーパスの実践」「CSの向上」「当行の収益向上」これらの関連性や重要性を繰り返し伝えていきたいと考えています。また、パーパスに関する営業店の好事例の発信なども行っていく予定です。

パーパスに基づく営業活動は、職場が一体となって推進していくことが重要です。営業店で働く従業員との対話では、パーパスの意義や目的について、ほとんどの従業員が理解していましたが、一方で、自身の行動とパーパスの結び付きをあまり実感できていない従業員もいることが分かりました。例えば、営業店で窓口業務や事務手続きに携わっている従業員のなかには「自分の仕事はパーパスに貢献していないのではないか」と感じている方もいます。このような従業員にも、パーパスとCSの好循環を、より意識してもらいたいと考えています。窓口にご来店されたお客さまが、当行の対応に満足してお帰りいただくには、お客さまの気持ちに寄り添った対応や正確かつ迅速な事務手続きが不可欠です。これもパーパスに基づく営業活動と言えます。「あなたの今の対応はパーパスに貢献しているよ」、このような会話が職場内で日常的に行われることを目指しています。

お客さま目線に立った営業活動、すなわちパーパスに基づく営業活動がグループ全体で実践され、パーパスを起点とした好循環が実現できるよう、活動を進めています。



お客さま本位の業務運営

当行は、「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」について、取組状況およびKPI（共通KPI・自主的KPI）とあわせ、当行ホームページにて公表しております。

※全体についてはこちらからご確認いただけます。



取組方針

はじめに

群馬銀行およびぐんぎん証券（以下、群馬銀行グループ）は、「企業理念」において、「地域社会の発展を常に考え行動すること」、「お客さまとの創造的な関係を深めること」を掲げています。また、パーパス「私たちは『つなぐ』力で 地域の未来をつむぎます」に基づき社会やお客さまの課題解決（社会的価値）に積極的に取り組み、その結果として適正な利益を上げて（経済的価値）いくことで、ともに持続的に成長していくことを目指します。こうした企業理念やパーパスを踏まえ、以下の方針に基づき、金融サービスの向上に取り組んでいきます。

お客さまの最善の利益の実現

- (1) 群馬銀行グループは、企業理念やパーパスに基づき、お客さまにとって何が最適な商品・サービスなのかを考え、お客さまの最善の利益実現を図ります。
- (2) お客さまの最善の利益の実現を図るため、群馬銀行は、お客さまのライフステージに応じて発生する様々なニーズに対する包括的なサポートを行う役割を担い、ぐんぎん証券は主に資産運用ニーズに対するサポートを行う役割を担います。

お客さまのお役に立つ商品・サービスの選定

新たに取扱う商品・サービスの選定や、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・サービス提供会社との関係に捉われず、「お客さまに最もふさわしい商品・サービスは何か」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・サービスを選ぶ際の判断材料となるよう、商品・サービス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

- (1) 商品・サービスに関する情報を提供する際には、ITツールなどを活用し、商品・サービスの基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等を含めわかりやすく説明します。
- (2) お客さまが、ご自身の判断でニーズに合った商品・サービス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

- (1) 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・サービスを提案します。
- (2) 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。
- (3) 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、適時適切なフォローアップを行います。

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、従業員の適切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や筆談が必要なお客さまにご利用いただける「助聴器」「耳マークプレート」「筆談器」などの各種コミュニケーションツールを全営業店窓口を設置しています。

遠隔手話通訳サービス

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を設置しています。

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をATM振込手数料と同額にする。
- 目の不自由なお客さまの代読、代筆によるお手続き。
- 点字通知サービス、点字名刺の使用。
- 当行ホームページへの音声読み上げ機能搭載。
- 認知症サポーター制度への参加。