

# これまでも、これからも、お客さまと

## お客さまの声に対する取り組み

### ■お客さまの声カード

お客さまにとって、「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」であるために、私たちは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、感謝を以って、お応えしてまいります。ご意見・ご要望・お気づきの点は、イオン銀行の各窓口で承っております。

また、より幅広くご意見を承るため、各店に「お客さまの声カード」をご用意しております。

2011年度は、1,000件近くのお客さまの声カードをお寄せいただき、ご連絡が可能なお客さまへは1件1件ご回答させていただいたほか、全従業員が所属部門にかかわらずお客さまからの声を真摯に受け止めるため、「お客さまの声」として社内での情報共有を行っております。



お客さまの声カード

### ■「お客さまの声」から実現した改善点

ご要望の多かったお声からの改善点として、当行ATMからの現金お受取りの際の音声をやわらかいものに改善するため、アナウンススピード、アラーム音を、2012年4月までに全台変更いたしました。今後も、広くお客さまのお声を募ってまいります。

## 公共性向上に対する取り組み

イオン銀行では、さまざまなお客さまに安心してご利用いただけるよう、公共性・利便性の高いサービスの拡充に取り組んでまいります。

おからだに障がいをお持ちのお客さまへ…  
窓口振込手数料の引き下げ

目の不自由なお客さまへ…  
点字によるお取引明細書を発行

話し言葉に不安のあるお客さまへ…  
「コミュニケーションボード」の店頭設置

自筆が困難なお客さまへ…  
住宅ローン申込等の  
代筆・代読手続きのお取扱い



コミュニケーションボード

# ともに。

イオン銀行は夢のある未来を築くために  
企業市民として環境保全・社会貢献活動に取り組んでいます。

## 東日本大震災復興支援の取り組み

### がんばろう日本応援募金

2011年3月11日に発生した東日本大震災で被災された地域の復興支援を目的とし、イオン銀行では「がんばろう日本応援募金」を実施しております。

2011年3月15日から6月30日の期間中には21,441,455円のご支援をいただき、特定非営利活動法人「ジャパン・プラットフォーム」を通じて、被災された地域の自治体に、贈呈させていただきました。

イオン銀行では東日本大震災復興支援を目的とした募金活動を、引き続き実施してまいります。

### ■「イオン銀行ATM」から募金に参加いただけます。

イオン銀行ATMの「募金」ボタンを押下することにより、振込先の入力等をいただくことなく、簡単に募金にご協力いただくことができます。

### イオン 心をつなぐプロジェクトへの 従業員の参加

イオンでは、被災地の復興と「夢のある未来の実現」に向け支援を続けることを目的とし、「イオン 心をつなぐプロジェクト」を発足させ定期的に被災地でのボランティア活動を行っています。イオン銀行では、グループ企業の一員として、当活動への従業員の参加を積極的に推進し、実践してまいります。

### 復興支援の架け橋に。 宮城県にインスタブランチオープン

イオン銀行では、東日本大震災復興支援のため、震災後間もなく宮城県内へのインスタブランチ出店計画を立ち上げ、「イオンモール利府店」をオープンいたしました。続いてオープンした「イオン仙台幸町店」、および東北エリアのインスタブランチが一丸となって、震災復興の架け橋となるべく日々取り組んでおります。地域のお客さまと「直接」触れ合うことで初めて見える被災地のニーズを実感し、私たちにできることを最大限させていただくことで、お客さまとともに、復興の道のりを歩んでいきたいと願っております。

## 環境・社会貢献への取り組み

### ■募金での社会貢献

イオン銀行では、イオンの社会貢献の取り組みに賛同し、2008年より、「24時間テレビ」への募金活動に協賛しております。

### ■グリーン活動

イオン銀行では、グループ共通の環境保全の観点から、イオンが定期的実施する「グリーン活動」への従業員参加を通じて、地域の清掃活動を行っています。

### ■節電への取り組み

イオン銀行では、「節電」への取り組みを東日本大震災以後特に強化し、昨夏は前年比26.4%の電力削減をいたしました。インスタブランチにおいても、順次LED電球を導入するなど、引き続き取り組んでまいります。