

企業の社会的責任

安全・安心の取り組みや、価値ある商品とサービスの提供に努めるとともに、品質向上を通じて企業価値を高め、環境保全活動・社会貢献活動に継続して取り組んでまいります。

■お客さまの声に対する取り組み

お客さまからの貴重なご意見、ご要望などを真摯に受け止め、業務改善とさらなるサービス向上に努めております。銀行店舗やATMにはお客さまの声を承るハガキをご用意し、ご連絡可能なお客さまへは一件ごとにご回答させていただいております。また、店舗やコールセンター、ホームページなどでお客さまから承った声についても各社で収集・分類し、定期的に開催しております「お客さま満足度向上委員会」において協議、検討を行い、より一層のサービス向上に取り組んでいます。

イオン銀行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

一般社団法人全国銀行協会の「全国銀行協会相談室」

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見、苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。

全国銀行協会相談室

- ▶電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772
- ▶受付日 月～金曜日(祝日及び銀行法で定める銀行の休業日を除く)
- ▶受付時間 9:00～17:00

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法及び農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

■利便性向上に対する取り組み

銀行店舗では、耳の不自由なお客さまや話し言葉に不安のあるお客さまに、ご希望されるお取引やお手続きを視覚でスタッフにお伝えいただける「コミュニケーションボード」を設置するなど、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向上に取り組んでいます。

おからだに障害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

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



■ 環境・社会貢献に対する取り組み

環境保全活動

植樹活動

自然災害などで荒廃した森を再生させることを目的として、イオングループが行う国内外の植樹活動に積極的に参加しております。1991年から始まったイオンの植樹活動は本年で合計1,000万本となりました。これからも緑を育く心、森や自然をいつくしむ心を次世代へつないでいくために植樹活動を続けてまいります。



「Web明細(環境宣言)」の推進

CO₂排出量の削減やペーパーレス化に取り組み、イオンカードのご利用明細の郵送をストップし、インターネット上で確認できる「Web明細(環境宣言)」の登録を推進しています。2009年度のサービス開始からこれまでに168万人(2013年12月31日現在)の会員さまに環境宣言していただきました。



社会貢献活動

東日本大震災復興支援

イオンは、2012年3月に、東日本大震災への支援に継続して取り組む「心をつなぐプロジェクト」を労使一体で発足しました。プロジェクトの一つである震災復興支援ボランティアには、当社からも休日・休暇を利用して従業員が参加し、被災地での畑仕事の手伝いや清掃活動を行っています。

また、イオン銀行ATMでは東日本大震災復興支援募金を継続して実施しています。今後も継続して震災復興支援に取り組んでまいります。



寄付・募金活動

イオングループとともに、24時間テレビチャリティー募金や学校建設支援募金を実施しています。金融事業の特性を活かして、カード決済やポイント寄付による募金や、募金受付口座による募金を実施しています。

「ときめきポイント」の交換においては、「日本点字図書館」「国土緑化推進機構」への寄付コースを設けており、多くのお客さまの善意を各団体に贈呈しています。

また、24時間テレビチャリティー募金、東日本大震災支援募金は、イオン銀行ATMの「募金」ボタンを押すことにより振込先の入力をせずに簡単に募金にご協力いただけるとともに、通年で募金をお預かりしています。