

◆ 創立130周年記念事業

当行は明治10年（1877年）10月に第十六国立銀行として創業し、平成19年10月に創立130周年を迎えました。

日頃の感謝の気持ちを込めまして、平成19年4月より1年間にわたり創立130周年記念事業を実施いたしました。

今回の記念事業では、地域に根ざした事業を数多く実施し、地域のお客様とのつながりをより深めることができたと考えております。今後も皆様からより一層頼りにしていただける銀行となるよう努力してまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

■ 創立130周年記念事業一覧

	開催月	地域	内容	開催地
メインイベント	19年 9月	名古屋地域	じゅうろく芸術劇場2007 女子十二楽坊コンサート	名古屋市
	19年10月	岐阜地域	じゅうろく芸術劇場2007 NHK交響楽団コンサート	岐阜市
	20年 3月	岐阜地域	じゅうろく芸術劇場2008 プロムナードコンサート～よろこびをあなたと～	岐阜市
地域イベント	19年 5月	尾張地域	松本莉緒トークショー&ファッションショー	一宮市
	19年 7月	東濃地域	東儀秀樹コンサート	瑞浪市
	19年 8月	尾張地域	グランパス選手及びコーチの少年サッカー教室	小牧市
	19年10月	西濃地域	おくの細道・語り旅	大垣市
		中濃地域	杉山清貴コンサート	可児市
	19年11月	三河地域	グッチ裕三コンサート	岡崎市
		飛騨地域	三つの夢紡ぐコンサート	高山市
		岐阜地域	じゅうろくふれあいコンサート	岐阜市
	19年12月	西濃地域	金融教室	大垣市
	20年 1月	西濃地域	パパイヤ鈴木とおやじダンサーズ	大垣市
	20年 2月	中濃地域	ピリーバンバンコンサート	関市
産学連携フォーラム	19年 6月	岐阜地域	サイエンスキッズアカデミー(中部学院大学との産学連携事業)	各務原市
	19年 8月	東濃地域	金融教室(協力:中京学院大学)	土岐市
		西濃地域	ロボットキッズ大集合2(岐阜高専との産学連携事業)	大垣市
	19年10月	岐阜地域	シニアライフセミナー(朝日大学との産学連携事業)	岐阜市
	19年10月～20年1月	名古屋地域	寄付講義(名古屋大学との産学連携事業)	名古屋市
	19年10月～20年3月	東濃地域	若手経営者公開講座(中部大学との産学連携事業)	多治見市
資産運用セミナー	19年 6月	中濃地域	資産運用セミナー(講師:鶴岡徳吉氏 他)	関市
		岐阜地域	資産運用セミナー(講師:生島ヒロシ氏 他)	岐阜市
	19年 7月	三河地域	資産運用セミナー(講師:木村政雄氏 他)	刈谷市
	19年 8月	西濃地域	資産運用セミナー(講師:森永卓郎氏 他)	大垣市
		中濃地域	資産運用セミナー(講師:小栗悟氏 他)	可児市
		尾張地域	資産運用セミナー(講師:生島ヒロシ氏 他)	名古屋市
	19年10月	名古屋地域	資産運用セミナー(講師:三遊亭楽太郎氏 他)	名古屋市
	19年11月	岐阜地域	資産運用セミナー(講師:春風亭小朝氏 他)	岐阜市
19年12月	東濃地域	資産運用セミナー(講師:三笑亭夢之助氏 他)	中津川市	
じゅうろくフォーラム	19年 7月	岐阜地域	じゅうろくフォーラム岐阜	岐阜市
	19年 8月	名古屋地域	じゅうろくフォーラム名古屋	名古屋市
地域懇談会	19年 9月	中濃地域	じゅうろく中濃ブロック地域懇談会	美濃加茂市
		尾張地域	じゅうろく尾張ブロック地域懇談会	名古屋市
	19年11月	飛騨地域	じゅうろく飛騨ブロック地域懇談会	高山市
	20年 1月	東濃地域	じゅうろく東濃ブロック地域懇談会	多治見市
	20年 2月	三河地域	じゅうろく三河ブロック地域懇談会	名古屋市

お客様の満足度（CS）向上に向けた取り組み

当行では、創立130周年を節目として、お客様の満足度向上に向けた取り組みを将来に繋がる重要施策として位置付け、全店統一テーマ「お客様を3S（Smile=笑顔で・Speed=すみやかに・Service=おもてなしの心で）の対応でお迎えます！」のもと、全役職員が一丸となってCS活動に取り組んでいます。

主な取り組み内容

■ CS組織体制の確立

お客様の視点に立ったサービスの提供に努め、お客様により一層ご満足いただけますように、本部に「CS向上プロジェクトチーム」、各ブロックに「ブロックCS向上委員会」を立ち上げ、これまで以上にCS向上に向けた取り組みを積極的に行っています。



■ CS向上運動の実施

毎期各店舗において、CS向上に向けた具体的な取り組み計画を策定し、これに基づいた活動を「CS向上運動」として行っています。

■ 全店統一ツールの配備

お客様向けのメッセージツールとして、CSメッセージサインを全店に設置し、CS向上宣言ポスターと創立130周年記念事業関連ポスターを掲示しました。また、受付カウンターやネームホルダーのデザインも統一し、CSに対する意識付けに努めています。



■ 階層別研修・セミナーの実施

CS推進担当者の育成とともに、全行的なCSマインドの醸成を図る目的で、管理者向けセミナー、CS担当者養成研修を実施しています。

■ 外部機関による臨店調査・指導の実施

主要店舗を対象として、外部専門機関による臨店調査を実施し、調査に基づく改善指導を実施しています。

■ ハード改善の実施

CS向上を目的としたハード面の改善を、各店の要望に応じて全店的に実施しました。

