

# お客さま満足度向上への取り組み

## 令和元年度発売の新品・提供サービス、取り組み等

当金庫では、「お客さまアンケート調査」を定期的を実施し、調査結果を公表するとともに、お客さまのニーズに応えて、以下の新品・サービス等の開発・提供に取り組みました。

### 令和元年度発売の主な新品

- 改元記念定期預金「令和」
- 定期預金「シティ信金 オータムプレミアム2019」
- 定期預金「シティ信金 ウィンタープレミアム2019」
- 定期預金「シティ信金 春一番2020」
- 「シティ信金“みどりの風の道”定期積金」
- 「シティ信金 ハートフル定期積金Ⅳ」
- 「新型コロナウイルス対策緊急支援融資」
- 「City・Simpoステップアップファンド」

改元記念定期預金「令和」



### 令和元年度提供の主なサービス・取り組み等

- セコム(株)と業務提携し、年金受給者およびその子世代を対象に、「みまもりホン」等の取り次ぎサービスを実施
- 各営業店において「投資信託」や「相続」などの顧客向けセミナーを随時開催
- 「シティ信金の相続・事業承継相談サービス」や「法律相談」の取り次ぎ業務を実施
- 相続信託「こころのバトン」、暦年信託「こころのリボン」の取り扱い
- (株)SBI証券と業務提携し、インターネットを通じた金融商品仲介業務の取り扱い
- 内国為替の24時間365日対応
- しんきん保証基金住宅ローンを対象としたインターネットによる「住宅ローン事前審査受付」、「住宅ローン相談」の取り扱いを開始
- 満期日自動解約型定期積金の取り扱いを開始
- 通帳磁気不良の防止のため高抗磁力通帳(Hi-Co通帳)の取り扱いを開始
- 一部ATMの休日稼働(土曜・日曜・祝日)時間の延長
- 「新型コロナウイルスに関するご相談窓口」を設置
- 新型コロナウイルスに関する休日相談を実施

## インターネット・スマートフォンを活用したサービス

### ●スマートフォンによる 口座開設サービス

窓口にご来店いただくことなく、アプリで普通預金の口座開設のお申し込みができます。



### ●大阪シティ信用金庫アプリ

スマートフォンで口座の残高や最新の出入金明細が確認できます。また、最大2年分の取引明細を照会できる「通帳アプリ」機能も追加しました。



### ●インターネットバンキング

個人用(シティ信金パーソナルダイレクト)と法人・個人事業主用(シティ信金ビジネスダイレクト)があります。インターネットで各種照会、資金移動、税金の払い込み等ができます。

### ●ネット口座振替受付サービス

インターネットで普通預金のキャッシュカードの暗証番号等を入力するだけで提携企業の口座振替のお手続きが完了します。

### ●シティ信金でんさいサービス

手形に代わる決済手段として「でんさいネット」の電子記録債権をご利用いただけます。

### ●WEB完結ローン

申し込みから契約までWEB上で完結するフリーローンです。



### ●WEBサービス「外為快速」

インターネットで「外国送金等」と「輸入信用状の開設等」をお申し込みいただけます。

### ●投信インターネットサービス

インターネットを通じて、投資信託の購入・売却、定時定額の契約・変更等ができます。



### ●インターネットを通じた 金融商品仲介業務

当金庫のホームページを介してSBI証券の証券総合口座開設をご案内します。



## 大阪府内「メインバンク・ランキング」で7年連続で信金トップの5位

帝国データバンク大阪支社が令和元年12月にまとめた、府内105,050社を対象にした「第11回大阪府下メインバンク調査」の結果によると、当金庫は前回に続き、全金融機関で5位、信用金庫ではトップとなり、当金庫をメインバンクとしている企業数が前年より増加しました。また、業種別では製造業でシェア12.8%と、メガバンク2行に次いで第3位となりました。

これは、地元の多くの中小企業の皆さまから、「頼れる地域金融機関」との評価をいただいた結果であると考えています。今後とも、お客さまの期待に応えられるよう、役職員一体となって業務に邁進してまいります。

順位	金融機関名	社数	構成比
1	三菱UFJ	18,582	17.7%
2	三井住友	18,542	17.7%
3	りそな	12,296	11.7%
4	関西みらい	10,697	10.2%
5	大阪シティ信金	6,724	6.4%
6	池田泉州	5,431	5.2%