

## ● お客様へのサービス体制強化に向けた窓口営業時間の変更

---

お客様各位

平成31年3月20日

日頃は、高知信用金庫に格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

高知信用金庫では、平成31年4月3日(水)から『全店一斉昼休み制度』を導入し、**窓口営業時間を平日午前の部を9時から11時30分まで、午後の部を12時30分から15時まで、アフター5・窓口サービスを16時30分から17時30分までに変更し、営業時間中に職員が全力でお客様サービスできる窓口創りに取り組めます。**

これまでの窓口体制では、職員が交代で昼休みを取り手薄となることから、応対する職員数の不足やお客様の待ち時間の増加など、サービスに課題がありました。今般の窓口営業時間の変更は、ご来店の比較的少ない時間帯を一斉に昼休みとすることで、営業時間中は、職員が揃ってお客様サービスに取り組むことができることとなります。

また、当金庫では、全店一斉昼休み制度の導入と窓口営業時間の変更により、職員の働き方改革も推進します。職員にワークライフバランスのとれた職場環境を提供することで、職員の仕事と家庭生活が共に幸せであることを支援し、お客様サポートへのモチベーションアップを図ります。

当金庫では、県民の皆様に「幸せ貢献」できる窓口サービスを目指し、お客様のご相談・ご要望に寄り添う心のこもった窓口サービスのご提供をして参ります。

ご理解とご協力を賜り、引き続きご愛顧を賜りますようお願いいたします。

## ●窓口営業時間変更に関するQ&A

窓口営業時間変更に関する Q&A							
Q1	<p>窓口営業時間はどのように変更されますか。</p> <p>A1 平成31年4月3日から、高知信用金庫全店の窓口の営業時間が次のとおり変更されます。</p> <table><tbody><tr><td>午前の部</td><td>9:00 ~ 11:30</td></tr><tr><td>午後の部</td><td>12:30 ~ 15:00</td></tr><tr><td>アフター5・窓口サービス</td><td>16:30 ~ 17:30</td></tr></tbody></table> <p>●11:30から12:30まで窓口は「全店一斉昼休み制度」を導入し、営業休止とさせていただきます。</p>	午前の部	9:00 ~ 11:30	午後の部	12:30 ~ 15:00	アフター5・窓口サービス	16:30 ~ 17:30
午前の部	9:00 ~ 11:30						
午後の部	12:30 ~ 15:00						
アフター5・窓口サービス	16:30 ~ 17:30						
Q2	<p>どうして窓口営業時間を変更したのですか。</p> <p>A2 お客様サービスと働き方改革を推進していくために「全店一斉昼休み制度」を導入し、11:30~12:30に営業店は一斉に昼休みを取ることで、営業時間中に職員全員がお客様サービスに全力をあげて対応できるようになりました。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>						
Q3	<p>どこの店舗が対象となりますか。</p> <p>A3 当金庫営業店全31カ店の窓口が、営業時間変更の対象となります。店舗内キャッシュコーナーのATMは従来どおり、8:00から21:00までご利用いただけます。</p>						
Q4	<p>営業時間に変更となることで、お客様へのサービス低下に繋がるのではないですか。</p> <p>A4 「全店一斉昼休み制度」により、昼休み交代で人員が手薄になる時間帯がなくなり、店舗窓口でのお客様サポート力が強化できると考えております。</p>						
Q5	<p>昼休みがあることで、営業時間中混雑して待ち時間が長くなるのではないですか。</p> <p>A5 従来は、職員が交代で昼休みを取ることによる窓口数の減少や、それに伴うお客様の待ち時間の増加がありましたが、「全店一斉昼休み制度」の導入により、営業時間中は常に万全なサービス体制でお客様をお迎えすることが可能となり、お客様の待ち時間は、緩和されるものと考えております。</p>						

Q6	<p>ATMや両替機の利用時間も変更になりますか。</p> <p>A6 ATM・両替機とも今までどおり変更はございません。 従来どおり、ATMは8:00から21:00まで、両替機は9:00から15:00までご利用いただけます。(一部店舗を除きます。)</p>
Q7	<p>ドットコムダイレクトの取扱時間も変更となりますか。</p> <p>A7 ドットコムダイレクトの取扱時間は、今までどおり変更はございません。 従来どおり、8:00から21:00までご利用いただけます。なお、システムメンテナンスの際には、休止する場合がございますので予めご了承ください。</p>
Q8	<p>昼休み時間帯でも、貸金庫の利用はできますか。</p> <p>A8 平日9:00～11:30、12:30～15:00の間にご利用いただけます。 昼休み時間帯の11:30～12:30はご利用いただけません。</p>
Q9	<p>昼休み時間帯はどんな取引ができますか。</p> <p>A9 店舗窓口は休業させていただきますが、ATMまたはドットコムダイレクトにより、お預け入れ、お引き出し、定期預金、住所変更、ローン予約等のお取引ができます。</p>
Q10	<p>昼休み時間帯に預金やローンについて相談したいときは、どうしたら良いですか。</p> <p>A10 フリーダイヤル(0120-101056)で、9:00から17:30までご質問をお受けしています。また、当金庫の強力ATMには、テレビ会議システムを活用した「オペレーター相談機能」が搭載されていますので、ご活用ください。</p>
Q11	<p>昼休み時間帯にどうしても用事があるときは、どうしたら良いですか。</p> <p>A11 通常のお取引に関しては、ATMまたはドットコムダイレクトによるお取扱いとさせていただきます。緊急のご用件の場合は、ATM傍のオートホンまたはフリーダイヤル(0120-101056)でお知らせください。</p>
Q12	<p>通帳やカードを紛失したなど緊急のときは、どうしたら良いですか。</p> <p>A12 「カード紛失・盗難受付センター」(088-880-4153)へご連絡ください。 不正使用できないよう手続きをいたします。</p>
Q13	<p>ATM障害やカード取り込みなど昼休み時間帯に困ったことがあったら、どうしたら良いですか。</p> <p>A13 ATM傍らのオートホンでお知らせください。</p>

Q14	<p>昼休み時間帯にお金を引き出したいときは、どうしたら良いですか。</p> <p>A14 店舗内および出張所のATMでお引き出しをお願いいたします。 ●ATMによるお引き出しにはキャッシュカードが必要です。</p>
Q15	<p>急ぎの振込みをしたいときは、どうしたら良いですか。</p> <p>A15 店舗内・出張所のATMまたはドットコムダイレクトでお振込みいただけます。 (ATMでのお振込みにはキャッシュカードが必要です。当金庫のほか、他金融機関のキャッシュカードでもご利用いただけます。)</p>
Q16	<p>昼休み時間帯でも電話は繋がりますか。</p> <p>A16 お昼休みは電話案内に切り替わります。お急ぎのご用件は、ATM傍のオートホンまたはフリーダイヤル(0120-101056)でお知らせください。</p>
Q17	<p>アフター5・窓口サービスの時間も変更になりますか。</p> <p>A17 平成31年4月3日から、ご相談窓口「アフター5・窓口サービス」も16:30から17:30までに変更となります。</p>
Q18	<p>アフター5・窓口サービスで取引できるものは変更になりますか。</p> <p>A18 従来どおり変更ありません。「アフター5・窓口サービス」では以下のサービスをお取り扱いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①預金・年金・住宅ローン・個人ローン・事業向け融資などの金融サービス相談</li> <li>②預金・年金・住宅ローン・個人ローン・事業向け融資などの各種手続き</li> <li>③普通預金・総合口座・自動つみたて定期などの預金口座開設</li> </ul>
Q19	<p>営業店での電話受付やフリーダイヤルへの問い合わせ時間も変更になりますか。</p> <p>A19 平成31年4月3日から、営業店やフリーダイヤルの電話受付時間も17:30までに変更となります。</p>