

## 組合員のみなさまの「声」に対する取組み

当組合では、みなさまからいただいたご要望をもとに、下記のとおり充実・改善に取り組んでおります。

### 商品充実への取組み

---

#### (平成 28 年度 改善)

- ・近鉄不動産(株)が販売する住宅の購入資金について、全国保証(株)の保証に基づき融資を行う「提携住宅ローン」の取扱いを開始しました。
- ・プライダルローン、奨学金借換えローン、クイックローン、住み替えローンの取扱いを開始しました。
- ・住宅ローンの融資限度額を「4,000万円」から「4,500万円」に引き上げました。
- ・期間限定で、住宅ローン「W(ダブル)プレゼントキャンペーン」を実施しました。

#### (平成 27 年度 改善)

- ・ライフプランローン(教育、マイカー、冠婚葬祭、ステップアップ支援、医療・介護及び多目的の各ローン)の融資限度額を「税込年収の範囲内」に変更しました。
- ・ステップアップ支援ローンを開始し、従来の自己啓発ローンの資金使途に「出向・派遣に伴う費用」を追加しました。  
また、これに併せて、期間限定で「ステップアップ支援ローンスタートキャンペーン」を実施し、新規貸出金利の引き下げを行いました。

#### (平成 25 年度 改善)

- ・多目的ローンの商品内容の見直しを行い、資金使途を「災害、事故、その他特別な事由による資金」から「旅行、引越、家具・家電購入など消費資金全般(生活必需品)」に変更しました。また、これに併せて、期間限定で「けいしん生活応援キャンペーン」を実施し、多目的ローンの新規貸出金利の引き下げを行いました。

#### (平成 24 年度 改善)

- ・マイカーローンの融資限度額を「組合員 1 人あたり 300 万円」から「組合員 1 人あたり 500 万円」に引き上げました。
- ・マイカーローン(エコカー)の取扱いを廃止し、購入する自動車等の種類にかかわらず低金利でご利用いただけるようマイカーローンの金利自体を下げたマイカーキャンペーンを行いました。
- ・住宅ローン固定金利 10 年型の取扱いを開始しました。

#### (平成 23 年度 改善)

- ・「けいしんの住宅ローン」のお取扱内容を見直し、当初固定期間終了後においても、再度固定金利をご選択いただけるようになりました。

#### (平成 22 年度 改善)

- ・フリーローン（カード型）がW e b上でお申し込み（仮審査）が可能となりました。

（平成 21 年度 改善）

- ・昨年度、取扱いを開始しました金利優遇サービスの対象商品を教育ローンからライフプランローン全般（教育、マイカー、冠婚葬祭、プリムラブライダル、医療・介護、自己啓発及び多目的の各ローン）に拡大しました。
- ・環境の改善等に関心の高いお客さまを対象に、通常のマイカーローンよりも低金利のマイカーローン（エコカー）の取扱いを開始しました。

（平成 20 年度 改善）

- ・住宅ローン固定金利 5 年型、リフォームローン及び住宅諸費用ローンの取扱いを開始しました。
- ・教育ローンの融資限度額を「組合員 1 人あたり 500 万円」から「組合員 1 人あたり 700 万円」に上げました。
- ・住宅に関連するローン（住宅、リフォーム及び住宅諸費用ローン）をご利用の方を対象に、教育ローンを新規にご利用された場合の教育ローン金利を優遇する取扱いを開始しました。

（平成 17 年度 改善）

- ・「けいしん積立」及び「決済用預金（無利息型普通預金）」の取扱いを開始しました。
- ・住宅ローンの融資限度額を「3,500 万円」から「4,000 万円」に上げました。
- ・住宅ローンの返済は、原則、退職時に一括返済していただいておりますが、一定の要件を満たす場合、退職後も引続きご返済が可能となりました。
- ・固定金利期間中の返済方法に、「元金均等返済」を追加しました。
- ・教育ローンの融資限度額を「就学者 1 人あたり 300 万円」から「組合員 1 人あたり 500 万円」に上げました。

## 相談業務充実への取組み

---

### （平成 28 年度 改善）

- ・本店での融資受付時間を 2 時間延長し、午後 5 時までとしました。
- ・渉外担当者が各所属を訪問して実施する「ミニ相談会」の定期開催を開始しました。

### （平成 27 年度 改善）

- ・待機宿舎にお住まいの皆さまに暮らしをサポートする各種商品のご案内とけいしんのご理解を深めていただくため、広報活動を展開しました。

### （平成 26 年度 改善）

- ・融資相談室「consul けいしん」をリニューアルしました。また、営業開始時間を 1 時間早め、午前 9 時からとしました。
- ・待機宿舎にお住まいの皆さまに暮らしをサポートする各種商品のご案内とけいしんのご理解を深めていただくため、広報活動を展開しました。

### （平成 25 年度 改善）

- ・待機宿舎にお住まいの皆さまに暮らしをサポートする各種商品のご案内とけいしんのご理解を深めていただくため、広報活動を展開しました。

### （平成 24 年度 改善）

- ・待機宿舎にお住まいの皆さまに暮らしをサポートする各種商品のご案内とけいしんのご理解を深めていただくため、広報活動を展開しました。
- ・所属巡回ライフプラン講話をライフプランとともに、けいしんに対する疑問等を払拭していただけるよう項目内容の見直しを行いました。

### （平成 23 年度 改善）

- ・毎週火・木曜日のみでありました融資相談室「consul けいしん」の午後 5 時以降の営業について、予約制に変更し、平日は曜日に関係なく、午後 5 時以降もご相談できるようにしました。

### （平成 22 年度 改善）

- ・曾根崎出張所の店舗改装を行いました。
- ・本店の番号カード発券機が預金及び融資の 2 業務対応型へと新しくなりました。
- ・昨年の給与削減を期に開催を開始した各所属へ訪問して実施していたライフプラン講話等を「所属巡回ライフプラン講話及び相談会」とし、計画的に開催できるよう改善しました。

### （平成 21 年度 改善）

- ・給与等の引下げにより、住宅ローン等の返済計画に影響を及ぼす方に対しまして、「返済条件の見直し」など融資相談態勢を一層充実しました。
- ・所属を訪問する渉外担当者を増員しました。

- ・ 当年 8 月に実施された給与削減緊急措置を期に、職域貢献活動の一環として、各所属を訪問して「ライフプラン講話」を実施するとともに個別相談会の開催を開始しました。

(平成 20 年度 改善)

- ・ 「土曜住宅ローン相談会」の開催日をこれまでの第 4 土曜日に加え、第 2 土曜日も定例開催としました。
- ・ M G 大手前ビル(府警本部とは別ビル)の 1 階、けいしんカスタマーズセンター内に、融資相談室「consul けいしん」を新設しました。
- ・ 本店の融資相談窓口に個別のブースを設置しました。

(平成 18 年度 改善)

- ・ ご好評いただいております「土曜住宅ローン相談会」を毎月第 4 土曜日に定例開催としました。

## けいしんのカード及びＡＴＭの利便性向上への取組み

---

### （平成 28 年度 改善）

- ・ＪＡバンク及びＪＡマリンバンクとけいしんのＡＴＭで、相互にカードを利用したお振込みが可能になりました。

### （平成 27 年度 改善）

- ・提携金融機関ＡＴＭで、土日祝日のけいしんのカードの利用時間帯を拡大しました。
- ・提携金融機関ＡＴＭで、５月３日から５月５日及び１月１日から１月３日の間も、けいしんのカードがご利用いただけるようになりました。

### （平成 26 年度 改善）

- ・カードの発行頻度を週２回から毎営業日に変更しました。
- ・キャッシュカードの材質を、ＰＶＣカードから交通系ＩＣカードでも利用されているＰＥＴ－Ｇカードに変更しました。
- ・本店のＡＴＭ３台に、手荷物や傘などを置いていただくための「手荷物置き台」を設置しました。

### （平成 25 年度 改善）

- ・労働金庫とけいしんのＡＴＭで、相互にカードを利用したお振込みが可能になりました。

### （平成 24 年度 改善）

- ・警察学校設置ＡＴＭを平日は「８時４５分から１９時まで」を「７時から２１時まで」に利用時間帯を延長し、土日祝日についても「９時から１７時まで」ご利用いただけるようになりました。
- ・「カードご利用案内」を広報紙「あなたとけいしん」に同封して、全組合員に送付しました。

### （平成 23 年度 改善）

- ・土日祝日において、けいしんのカードでゆうちょ銀行をご利用できる時間帯について「８時から２０時まで」を「８時から２１時まで」へと１時間延長しました。

### （平成 21 年度 改善）

- ・１月１日から１月３日の間、ゆうちょ銀行ＡＴＭでけいしんのカードのご利用が可能となりました。
- ・店舗外ＡＴＭにも振込み機能を追加し、全てのＡＴＭでお振込みが可能となりました。

### （平成 20 年度 改善）

- ・視覚障害者対応ＡＴＭを設置しました。
- ・一部のＡＴＭに両替機能を追加しました。

### （平成 19 年度 改善）

- ・一部の提携金融機関 A T M（セブン銀行、他の信用組合及びゆうちょ銀行）で、けいしんのカードの利用時間帯を拡大しました。
- ・本部庁舎竣工に伴い、9階食堂横に A T Mコーナーを新設しました。

（平成 18 年度 改善）

- ・提携金融機関 A T M でけいしんのカードを利用された際の A T M 手数料のキャッシュバック（月 210 円まで）を開始しました。

（平成 17 年度 改善）

- ・ S K C センター加盟により、提携金融機関 A T M でけいしんのカードが利用できる時間帯を延長（平日・土曜）、拡大（日・祝）しました。
- ・全国信用協同組合連合会制定の「しんくみセブン提携システム」に参加することにより、セブン-イレブンなどに設置のセブン銀行 A T M で、所定の時間帯に無料でお引出し及びお預入れが可能となりました。
- ・「ゆうちょ銀行 A T M」での入金並びに「4 業態（信用組合、信用金庫、第二地銀及び労働金庫のうち、入金ネットに加盟している金融機関） A T M」での相互入金が可能となりました。
- ・警察学校（交野）に A T M 2 台を新設しました。

## その他サービス向上への取組み

---

### （平成 28 年度 改善）

- ・生命保険料等の預金口座振替提携企業を追加しました（振替提携企業：朝日生命、第一生命、アクサ収納サービス、日本学生支援機構、日本共同システム、他 8 社）。

### （平成 27 年度 改善）

- ・住所変更等の提示書類等を分かり易くするため、変更届のレイアウトを変更しました。
- ・クレジットカード利用代金等の収納代行企業を追加しました（収納代行企業：クレディセゾン、イオンクレジットサービス）。

### （平成 26 年度 改善）

- ・磁気不良でカードがご使用できない場合のカード再発行手数料を無料としました。
- ・14時以降の窓口での現金によるお振込みは受付できませんでしたが、事務の取扱いを変更し、受け付けるようになりました。
- ・ご退職した組合員の方へは、「配当通知」と「満期案内」をお送りしておりましたが、希望により「取引明細表」や「普通預金明細表」もお送りできるようになりました。

### （平成 25 年度 改善）

- ・スマートフォン専用サイトを開設しました。また、開設を記念して、けいしんのホームページへのショートカットのアイコンをスマートフォン等の携帯端末のホーム画面に作成してくださった方を対象にプレゼントを差し上げました。
- ・広報誌「あなたとけいしん」を生活情報や娯楽情報などを盛り込んだ情報誌（アンケートハガキで応募された方から抽選で読者プレゼントを進呈）に刷新しました。

### （平成 24 年度 改善）

- ・カード紛失時の再発行手数料を「1,050 円」（税込み）から「525 円」（税込み）に変更しました。
- ・住宅ローンのパンフレットを刷新しました。
- ・利用分量配当に関するリーフレットを作成しました。

### （平成 23 年度 改善）

- ・ホームページ「各種お手続き」ページに掲載の「返信用ラベル」を、新たに「料金受取人払郵便」に対応した書式に変更し、郵便切手の貼り付けを不要としました。

### （平成 22 年度 改善）

- ・平成 20 年度の配当までは、預金利息に対してのみ利用分量配当を実施してきましたが、平成 21 年度の配当は融資利息に対しても利用分量配当を実施しました。

### （平成 21 年度 改善）

- ・ホームページの全面リニューアルを行い、より一層みなさまに分かりやすく、使いやすいホームページにするため、デザインの刷新と機能の追加・改善を図りました。

(平成20年度 改善)

- ・取引明細票を、個別取引毎に発行する方法から、全取引を一覧できる明細票に変更し、定期発行することとしました。
- ・住宅ローンのパンフレットを刷新しました。
- ・カードのご利用案内のリーフレットを刷新しました。

(平成19年度 改善)

- ・カード紛失時の受付時間が、24時間・365日対応できるようになりました。

(平成18年度 改善)

- ・本店にフリーダイヤルを新設しました。