

改善分野	改善内容
利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページ全面リニューアルを行いました。〈2012年度〉 ●毎月第三土曜日に相談会を開催しました。〈2012年度〉 ●「コンサルティングプラザ横浜」を開設いたしました。〈2011年度〉 ●中央ろうきん「コールセンター」新設いたしました。〈2011年度〉 ●ピンクリボン運動に参画をいたしました。〈2011年度〉 ●スマートフォンサイトを開設いたしました。〈2011年度〉 ●住宅ローンWeb簡易審査申込みフォームを掲載いたしました。〈2011年度〉 ●全店一斉ローン相談会（年4回）、営業店独自相談会を実施するなど、相談機会の充実を図りました。〈2011年度、2010年度、2009年度〉 ●マイプランに（カード・モバイル併用型）を追加いたしました。〈2010年度〉 ●平日のフリーダイヤル受付時間を延長いたしました。〈2010年度〉 ●団体Webサービスを稼働いたしました。〈2009年度〉
商品性およびサービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ●突風等により被災された方への緊急特別融資制度の適用を開始いたしました。〈2012年度〉 ●個人年金保険（定額）の取扱いを開始いたしました。〈2011年度〉 ●はるかぜ引下げ制度を拡充いたしました。〈2011年度〉 ●エコ引下げ、耐震補強引下げ制度を導入いたしました。〈2011年度〉 ●有担保ローン金利引下げ制度の改定を行いました。〈2009年度、2010年度、2011年度、2012年度〉 ●生活応援の取組みとして、「緊急生活応援ローン」「勤労者生活支援特別融資制度」の制度改善や相談会の実施等継続的な取組みを行いました。〈2009年度、2010年度、2011年度〉 ●マイプラン金利引下げ制度の改定を行いました。〈2010年度〉 ●生活応援・生活防止施策として、マイプランの金利引下げ制度幅を拡大すると共に、無担保フリーローンの標準金利引下げを行いました。〈2009年度〉 ●全労済の共済窓口販売（共済代理）を開始いたしました。〈2009年度〉