

お客さま満足度向上アンケート調査結果について

当金庫では、今後の金融サービスの向上をはかるため、ご来店のお客さまに「お客さま満足度向上アンケート」を実施させていただきました。おかげさまで貴重なご意見やご要望をお寄せいただきましたことに心から感謝申し上げます。

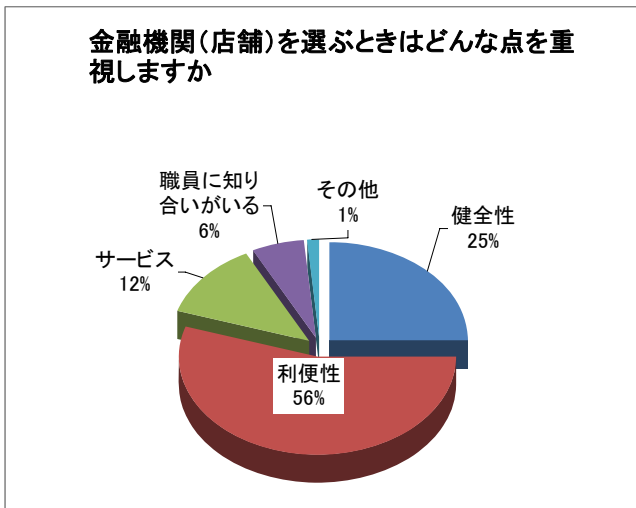
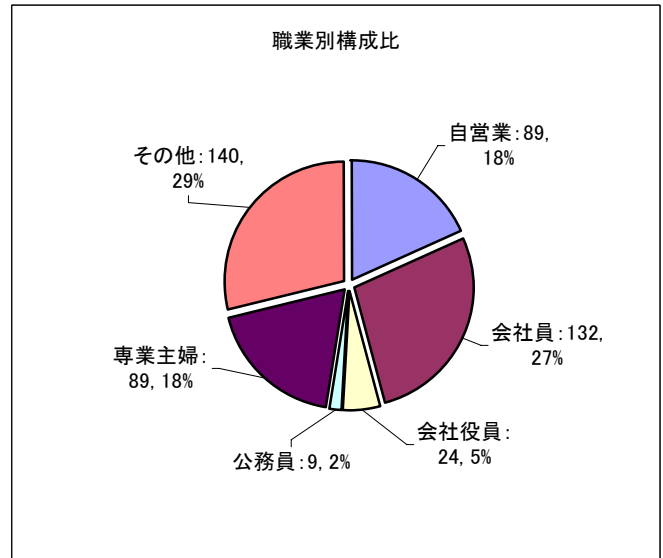
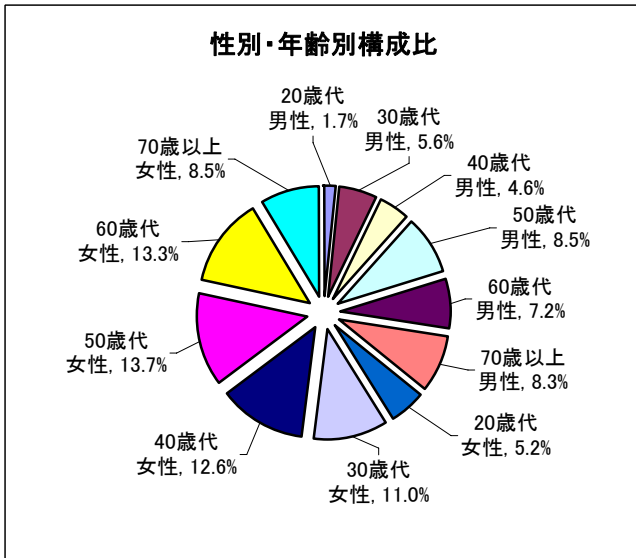
今後はアンケート結果を参考にさせていただき、業務運営の中に反映し、さらに顧客満足度向上を目指して参ります。

調査期間	平成22年12月16日～平成22年12月22日
調査方法	調査期間中にご来店いただいたお客さまを対象にアンケート用紙を手渡し、窓口の専用ボックスに投函していただきました。
回答枚数	483枚

アンケート内容

- ①. 金融機関（店舗）を選ぶときはどんな点を重視しますか。
- ②. 窓口での待ち時間、事務の正確さ、説明のわかりやすさ、言葉使いはいかがでしたか。
- ③. お客さまへの約束事は守られておりますか。
- ④. 提供される商品・サービスの種類、金利・手数料はいかがですか。
- ⑤. 夜7時までシャッターを開けて業務を実施しておりますが、ご意見をお聞かせください。（該当店舗のみ回答）

お客さま満足度向上アンケート回答構成比グラフ



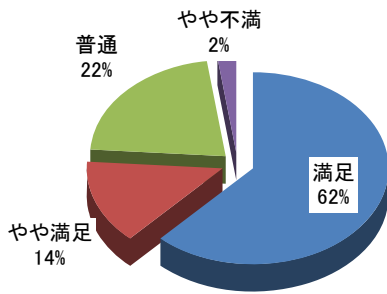
半数以上のお客さまが利便性の良さを重視しておりました。（店舗の立地、駐車場、渉外担当者の訪問）

金庫経営の健全性については4分の1のお客さまが重視しておりました。

各種サービスを重視するお客さまが12%いらっしゃいました。

地元出身の金庫職員が多いので、「職員に知り合いがあるので取引している」お客さまが6%いらっしゃいました。

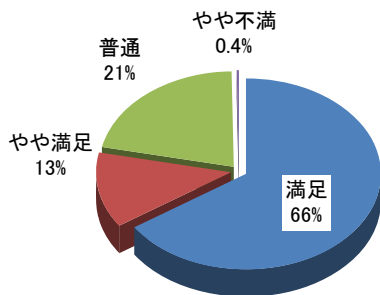
**窓口での待ち時間、事務の正確さ、説明の
分りやすさ、言葉使いはいかがでしたか**



大半のお客さまに満足いただいておりますが、「待ち時間が長い」と感じるお客さまもいらっしゃいました。

窓口担当者の各種研修を通じて事務処理能力の向上を図り、また後方検印席との連携により、待ち時間の短縮に努めてまいります。

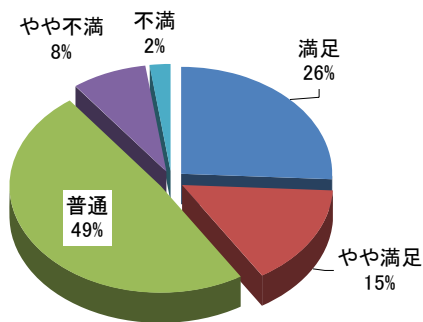
お客様への約束事は守られておりますか



ご依頼された事や日時の約束等ほぼ満足いただいている回答をいただきました。

やや不満が2件ありました。真摯に受け止め、コンプライアンス研修等を通じて、よりお客さまにご満足いただけますよう心のこもった接客マナーに努めてまいります。

**提供される商品・サービスの種類、
金利・手数料はいかがですか**



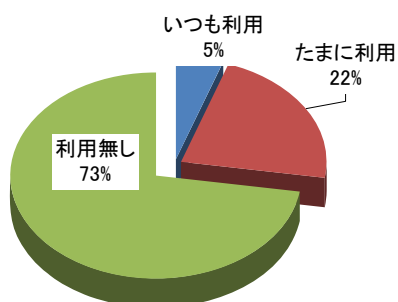
半分のお客さまが「普通」との回答でした。他行商品・サービスと比較して変わりがないとの意見でした。

10%のお客さまが預金金利が低金利なのでご不満のご回答となりました。

ポイント景品制度は他行に無いサービスなので嬉しいという意見がございました。

夏・冬2回の「懸賞品付定期預金」は賛否両論の意見がございました。意見を参考にさせていただき、より良い商品開発に努めてまいります。

**夜7時までシャッターを開けて業務を実施し
ておりますが、ご意見をお聞かせください**



大部分のお客さまは午後3時までにご来店いただいておりますが、3時以降ご利用をされたことがあるお客さまは27%でした。

遅くまでシャッターが開いていると「安心です」、「助かります」という意見が多くありました。

また、「特に必要性は感じない」「夜より土曜日・日曜日の方が利用できる」という声もありました。

貴重な意見を参考に今後の取り組みに反映させてまいります。