

お客様アンケートについて

会津信用金庫

平素より、皆様方には会津信用金庫に対し格別のご愛顧とお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

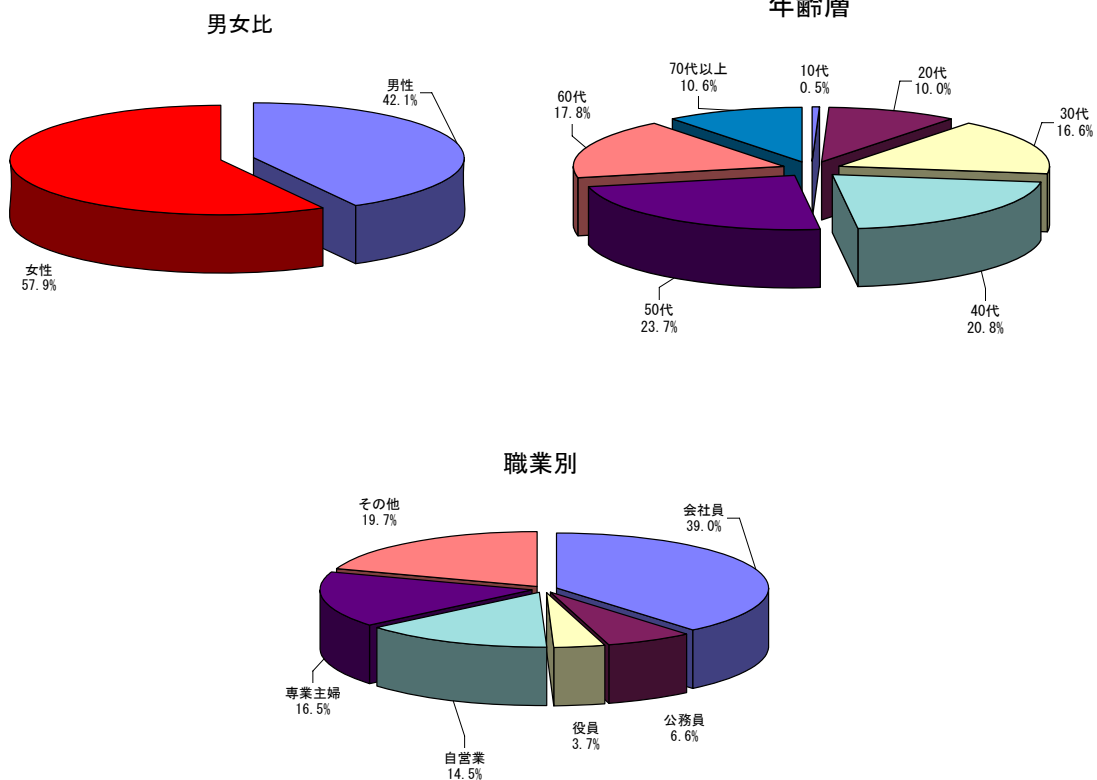
このたび、日ごろのお取引に際し当金庫に対してどのようにお感じになっているか、お客様を対象にアンケートを実施させていただきました。多くのお客様からアンケートにご協力いただき、貴重なご意見やご要望を賜りましたことに心より感謝申し上げます。

今回のアンケート結果を今後の業務運営の参考にし、今以上にお客様からご満足いただけるよう努力してまいります。

今後とも、ご不便な点やご要望がございましたら、お気軽にお申し出下さいますようお願い申し上げます。

1. 調査期間 平成23年11月1日～11月11日
2. 調査先数 全店で期間中に来店したお客様 987名
3. 調査方法 お客様にアンケート用紙を配布して回収、無記名方式。

《アンケートにご回答いただいたお客様のプロフィール》

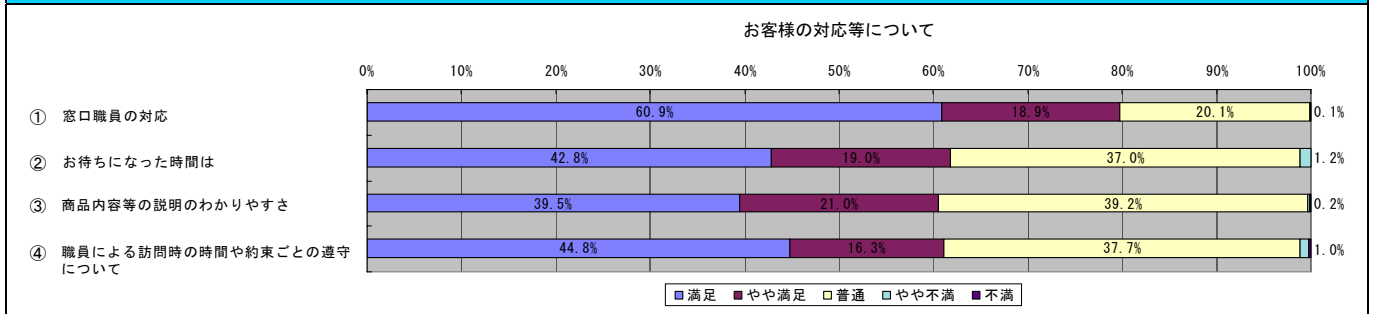


《アンケート項目の内容》

1. お客様への対応等について
2. 当金庫の商品、サービスについて
3. 店舗、ATMについて
4. 店舗、ATMの営業時間について
5. その他

お客様アンケートの結果

1. お客様への対応等について



(1) 窓口職員の対応について

窓口職員の対応につきましては、約8割のお客様から「満足」「やや満足」のご回答をいただきました。今後につきましてもお客様の立場になり、お客様にご満足いただけるよう努めてまいります。

(2) お待ちになった時間について

窓口の待ち時間につきましては、61.8%のお客様から「満足」「やや満足」、37.0%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。しかし、「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、今後につきましても事務の効率化を図り、迅速・丁寧な対応ができるよう努めてまいります。

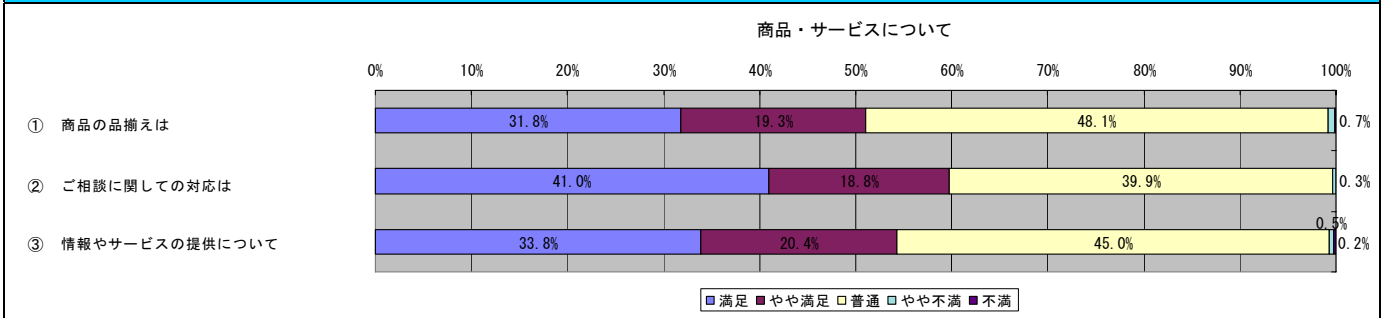
(3) 商品内容等の説明のわかりやすさについて

商品内容等の説明につきましては、60.5%の方から「満足」「やや満足」、39.2%の方から「普通」との回答がありましたが、「やや不満」「不満」と感じているお客様もおられましたことから、今後につきましては、すべてのお客様にご満足いただけるような説明を心がけて参ります。

(4) 職員による訪問時の時間や約束ごとの遵守について

職員による訪問時の時間や約束ごとの遵守につきましては、「やや不満」「不満」の回答が僅かながら見られたことは残念な結果であり、今後につきましても、約束事の遵守を徹底するよう指導し、お客様との信頼関係の維持・向上に努めてまいります。

2. 当金庫の商品、サービスについて



(1) 商品の品揃えについて

商品の品揃えにつきましては、「満足」「やや満足」のご回答が 51.1%、また、「やや不満」「不満」のご回答も若干ありましたことから、今後につきましても、お客様のニーズに適した商品のご提供ができるよう努力してまいります。

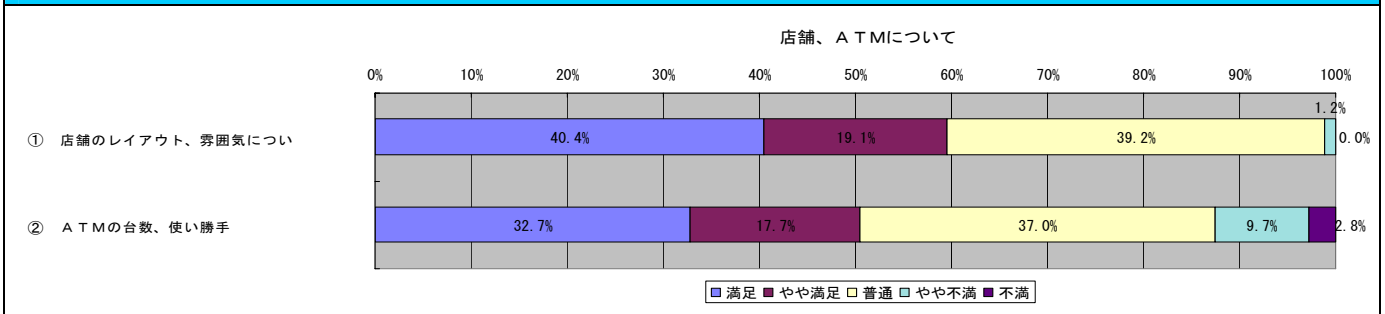
(2) ご相談についての対応について

ご相談についての対応につきましては、「やや不満」の回答が僅かながら見られたことは残念な結果であり、今後につきましても、お客様のご相談に誠意を持ってご対応し、ご満足いただけるご対応を心がけてまいります。

(3) 情報やサービスの提供について

情報やサービスの提供につきましては、「満足」「やや満足」のご回答が 54.2%、また、「やや不満」「不満」のご回答も若干ありましたことから、お客様のニーズに適した情報・サービスのご提供ができるよう努力してまいります。

3. 店舗、ATMについて



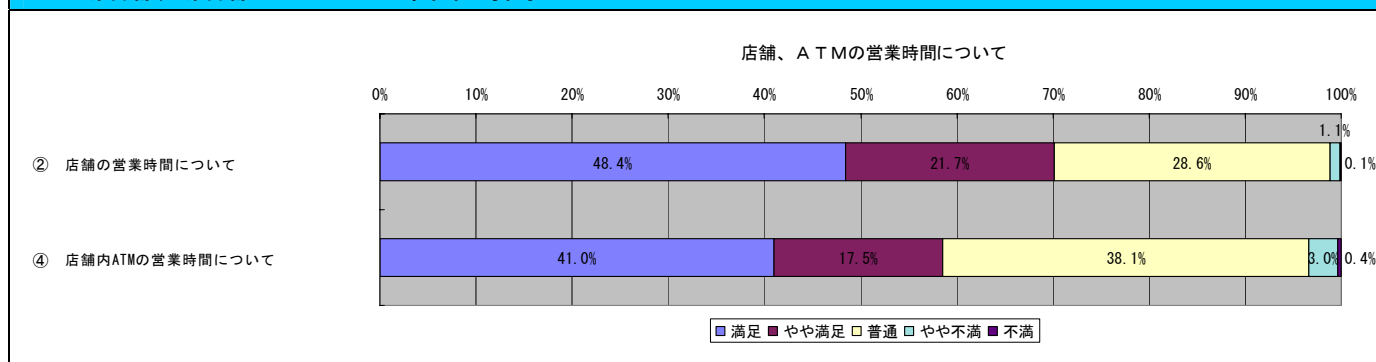
(1) 店舗のレイアウト、雰囲気について

店舗のレイアウト、雰囲気につきましては、約6割のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただいておりますが、「やや不満」のお客様も 1.2%おられましたことから、今後につきましても、明るく・清潔な店舗づくりを心がけてまいります。

(2) ATMの台数、使い勝手について

ATMの台数、使い勝手につきましては、アンケート項目の中で一番要望が多い項目となっております。ATMコーナーの利便性につきましては、今後の新築・改装に合わせ随時実施してまいります。

4. 店舗、店舗内ATMの営業時間について



(1) 店舗の営業時間について

店舗の営業時間につきましては、営業店の窓口営業時間を1時間延長しておりますので、70.1%のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただきました。しかし、「やや不満」「不満」のお客様も若干おられましたことから、今後につきましても、お客様により満足していただけるサービスを提供できるよう努力してまいります。

(2) 店舗内ATMの営業時間について

ATMの営業時間につきましては、約6割のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただきましたが、「やや不満」「不満」のお客様も若干おられましたことから、今後につきましても、店舗内ATMの利便性向上に取り組んでまいります。

お客様のご要望等により実施した具体的な事項（平成 23 年度）

ご要望事項等	当金庫の取り組みや改善策
<p>地域金融機関として地元発展のため活躍してほしい。</p>	<p>平成 23 年 3 月、創立 70 周年を迎えたことから、今年度は創立 70 周年記念事業として地元発展のため様々な地域貢献活動に取組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●当金庫営業店所在地へ自動体外式除細動器（A E D）の寄贈 ●懸賞金付震災復興応援定期預金を発売し、当金庫営業店所在地へ義援金の寄付 ●全国から会津へ観光客を誘致し、会津を元気にするため会津観光 P R 用 D V D を作成し、全国の信用金庫へ送付 ●地域の皆様が健康に生活できるよう全営業店窓口に血圧計を設置
<p>金利上乘せの預金商品を発売してほしい。</p>	<p>創立 70 周年記念の感謝を込めて店頭表示金利を 3 倍とする定期積金「貯めま専科」を発売致しました。</p> <p>さらに特典として</p> <ol style="list-style-type: none"> ①この定期積金が満期となり定期預金に振り替えていただける場合、店頭表示金利に年 0.2% 上乘せ致します。 ②この定期積金をご契約中のお客さまが当金庫の消費者ローンをご利用する場合、金利を優遇致します。
<p>A T M を増やしてほしい。</p>	<p>門田支店の A T M を 1 台増設しました。今後も、計画に基づいて増設を進めてまいります。</p>
<p>杖を置く場所を考えてほしい。</p>	<p>杖を利用したお客さまの利便性向上を目的に全営業店のカウンター、記帳台および A T M コーナー等に杖ホルダーを設置いたしました。</p>