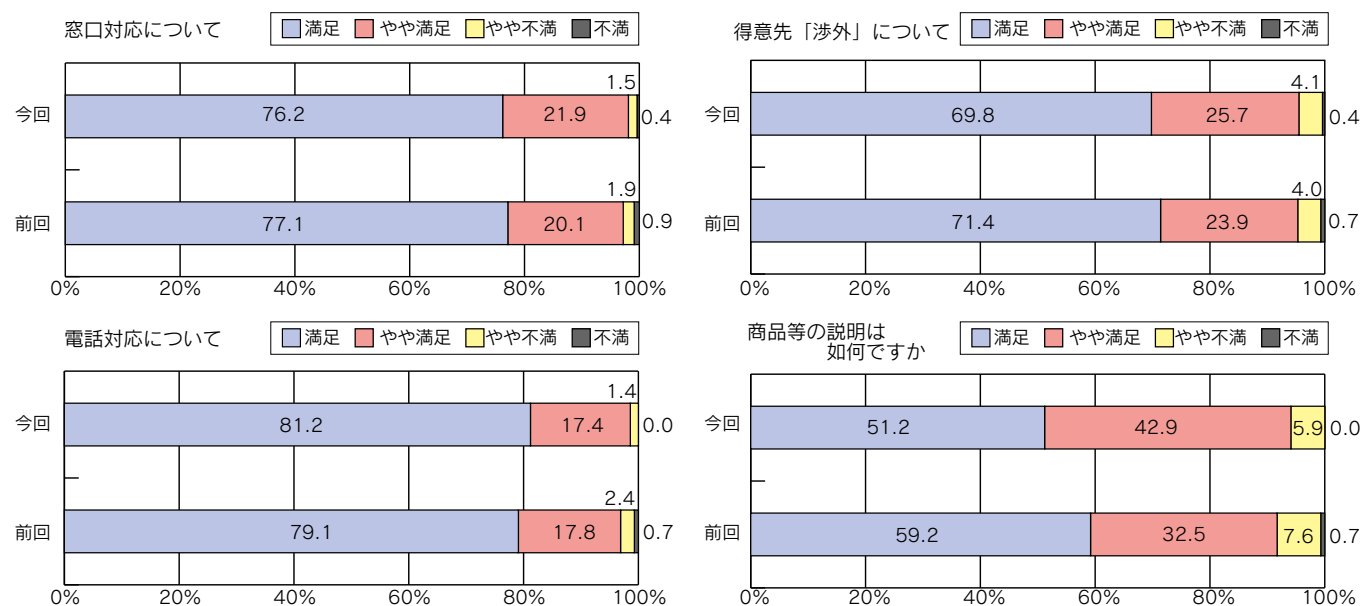


※お客様の満足度(利便性)向上の取組み

第三次地域密着型金融の機能強化推進計画に基づき、お客様の利便性向上を図るため『お客様の声をお聞かせください』のアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました内容分析結果は以下の通りであります。アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。(回答頂いた先数203・・・回答率67.67%)

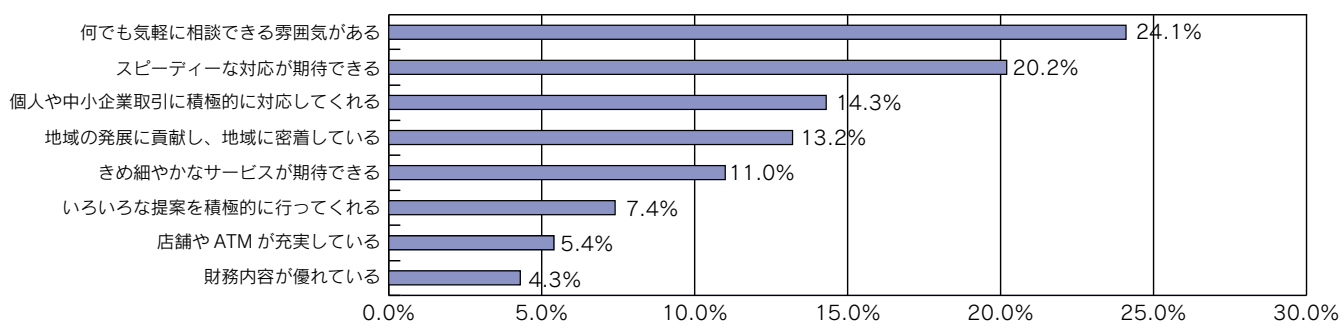
- アンケートの方法
- ①依頼先 (300先) 事業経営者並びに一般のお取引先
 - ②依頼先の選定 営業店地区別にお取引先数に応じて按分数
前回依頼先50%・新規依頼先50%の割合
 - ③設問内容 下表の4項目について細かにお尋ねしている
 - ④回答内容 満足・やや満足・やや不満・不満の4段階



- ①窓口対応について……………満足(76.2%)、やや満足(21.9%)で約98%のお客様に満足をいただいておりますが、「言葉遣い」「店内レイアウト、店内雰囲気」について、やや不満を含めご不満な面も伺えます。ご不満な面については前回よりも幾分改善が図れています。
- ②得意先「渉外」について……………満足(69.8%)、やや満足(25.7%)で約95%のお客様に満足をいただいておりますが、「商品知識」「興味ある情報の提供」については、やや不満を含め前回よりも若干不満が増加しています。
- ③電話対応について……………満足(81.2%)、やや満足(17.4%)で約98%のお客様に満足をいただいております。取次ぎのスムーズさにやや不満をいただいております。
- ④商品等の説明は如何ですか……………満足(51.2%)、やや満足(42.9%)で約94%のお客様に満足をいただいておりますが、やや満足、やや不満は前回よりも改善の予兆があるものの、満足度合いが前回よりも落ちています。

※ご不満をいただいている項目については、内部研修等で役職員一体となって改善に取り組んで参ります。

※取引金融機関を選ぶお客様の判断基準



お客様からいただきました貴重な「アンケート」および「ご意見」は、今後の金庫経営に反映させお客様の利便性向上に更に取り組んで参ります。これからも忌憚のないご意見、ご要望をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。