

「お客さま満足度アンケート」の調査結果について

当金庫は、お客さま満足度の向上を目指し、平成19年11月から、各店のCSリーダーが中心となって、店頭美化や接客マナーの向上等、ご来店いただいたお客さまに快適な時間・空間を提供し、「もう一度来店したくなる店づくり」を目指す“窓口スマイルアップキャンペーン”を実施しています。

その一環として、さらにより良いサービスをご提供するため、平成20年に引き続き、22年11月～12月にアンケート調査を実施いたしました。

2,000名のお客さまから貴重なご意見・ご要望を含むご回答をいただき、ご協力誠にありがとうございました。

なお、調査結果やお客さまからのご意見・ご要望につきましては、今後の業務改善に活かし、より一層ご満足いただけますよう努めてまいります。

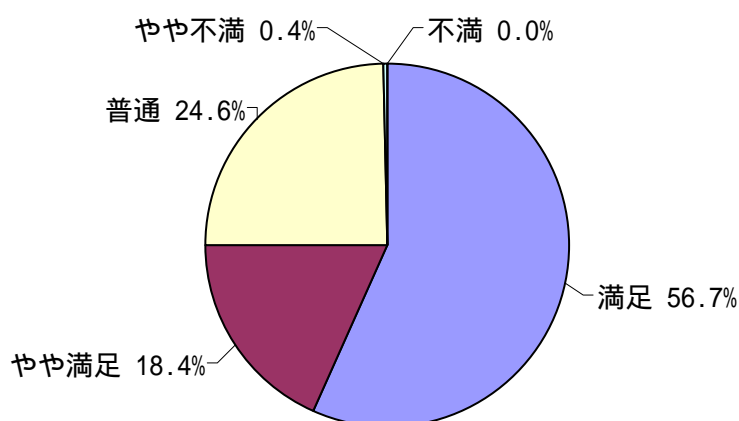
今後とも、お客さまの声を広くお聞きし、さらなるサービスの向上を図ってまいりますので、一層のご支援ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

1. アンケートにご協力いただいたお客さまの構成（人）

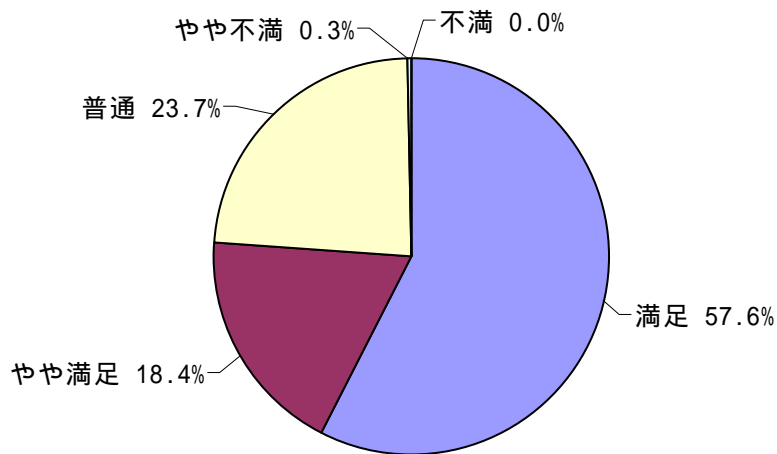
年令 性別	10才代	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代以上	不明	合計
男性	0	25	60	77	62	96	89	7	416
女性	4	57	157	239	240	338	196	26	1,257
不明	1	1	3	2	8	15	15	282	327
合計	5	83	220	318	310	449	300	315	2,000

2. アンケート結果

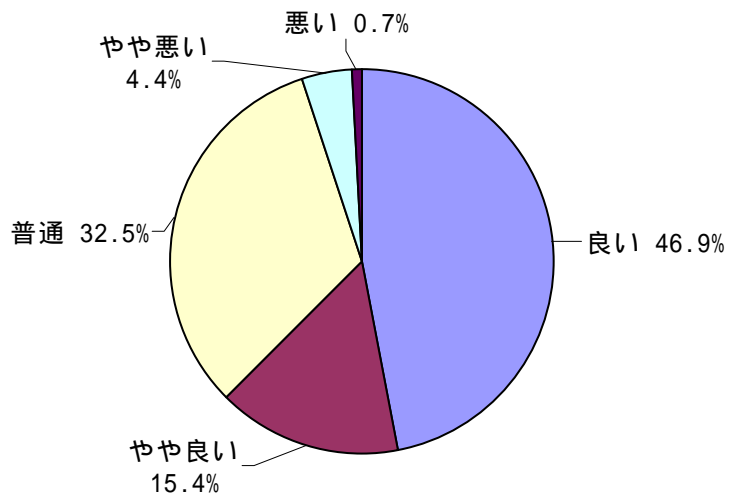
(1) 店舗の美化はいかがでしょうか



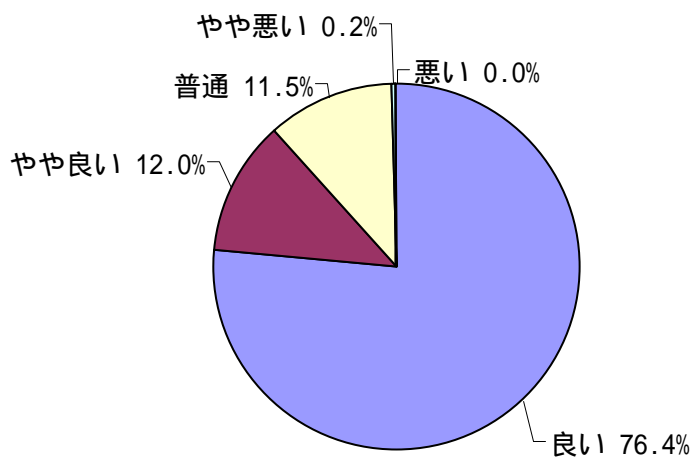
(2) 店舗の雰囲気は明るく、活気があって入りやすいでしょうか



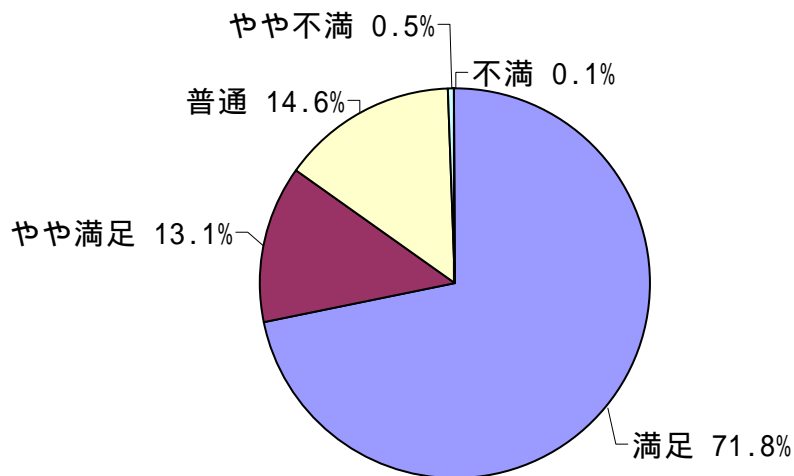
(3) ATMコーナーは、ご利用しやすいでしょうか



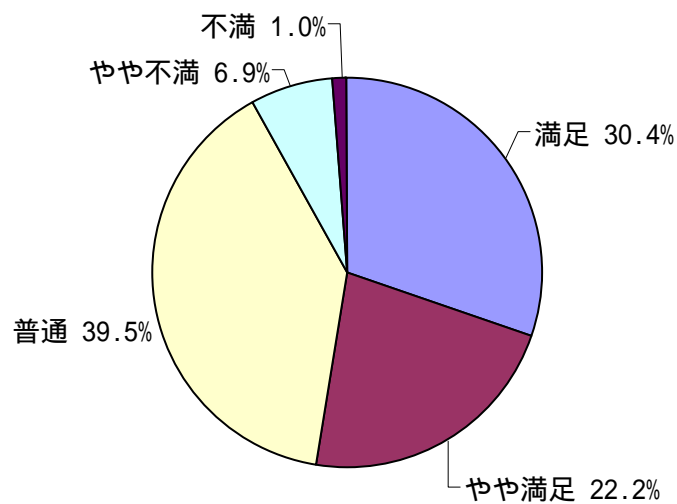
(4) 職員の身だしなみ、挨拶（いらっしゃいませ等）、礼儀、接客態度ははいかがでしょう



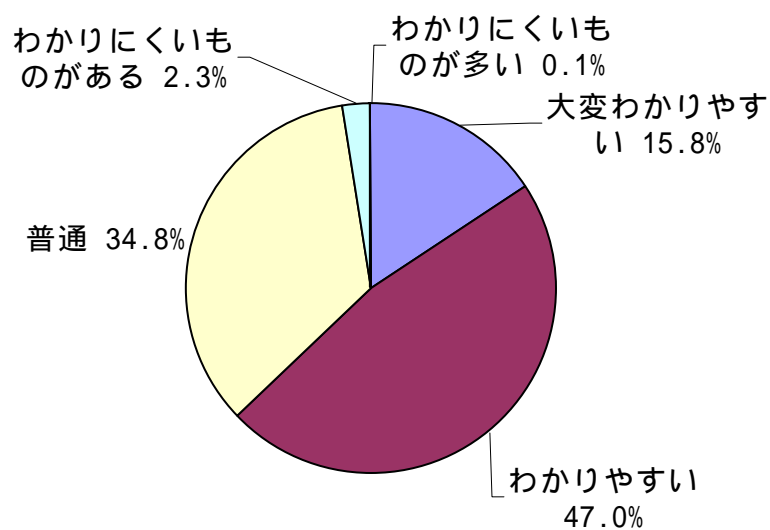
(5) 職員のご相談・ご質問への対応はいかがでしょう



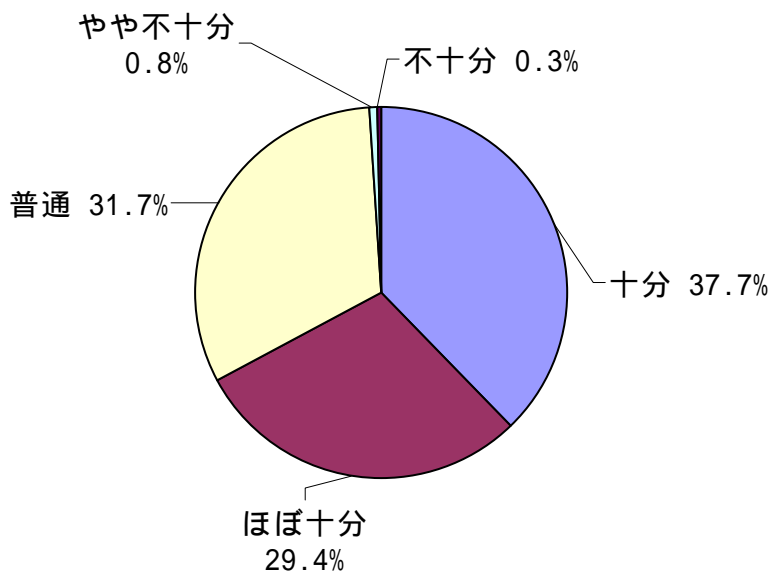
(6) 店頭の待ち時間はいかがでしょう



(7) ポスターやチラシなどはわかりやすいでしょうか



(8) 振り込め詐欺などの犯罪行為への対応策は十分でしょうか



お客さまからの主なご意見・ご要望

ご意見・ご要望欄に274件ものご指摘・ご要望や励ましのお言葉をいただきました。

(ご指摘・ご要望等)

- ・待ち時間が長い。
- ・休日でもATMで硬貨が入金できるようにしてほしい。
- ・土・日・祝日等窓口利用が出来れば便利だと思う。
- ・預金等の金利をもっと上げてほしい。
- ・インターネットバンキングはもう少し使いやすくしてほしい。

(励ましのお言葉)

- ・店頭のお花いつもきれいですね。
- ・季節に合った飾りがきれい。
- ・可愛らしさがある店舗だと思います。
- ・店に入ると対応してくれる女性が、わからないことを笑顔で親切に対応してくれる。
- ・笑顔だとこちらまで心が元気になります。
- ・町の信金さんとして親しみあり。
- ・土・日もATM手数料がかからないので助かります。

3. お客さま満足度向上への取組み事項

(1) 店舗の美化やお客さまへの対応については、次のような取組みを行っています。

- ・全店で“窓口スマイルアップキャンペーン”を継続実施するとともに、平成21年4月に本部に営業店事務指導グループを新設し、営業店事務の効率化・正確性の向上、店頭美化・店舗環境等の整備等に取り組んでいます。

- ・具体的な取組み事項は次のとおりです。

バリアフリー化の推進、点字ブロックおよびハンドセットの設置等

店内の改装等、環境の美化に努めた

ロビーに金融表示ボードを設置し、金融・経済情報を提供

- ・各営業店においては、独自の飾り付けや感謝デー等のイベントを実施し、「もう一度来店したくなる店づくり」に取り組んでいます。

(2) 振り込め詐欺等への対応策としては、次のような取組みを行っています。

- ・当金庫での発生事例や未然防止事例、警察庁等からの提供情報等を全営業店で共有するとともに、ロビーおよび窓口担当者によるお客さまへの声かけを励行し、被害の未然防止に努めています。

- ・未然防止に貢献した職員を「特別表彰」しております。

- ・営業店ロビーにおいて「振り込め詐欺抑止ビデオ」を放映いたしました。

- ・振り込め詐欺等被害防止啓蒙リーフレットを、窓口担当者や渉外係がお客さまに配付したり、また、ATMコーナー等に設置しています。

(3) お客さまのご意見・ご要望等を参考にさせていただき、実施いたしました主な改善策は次のとおりです。

- ・ATMの振込手数料等をもっと見やすいところに掲載してほしいというご要望については、「ひがしんATM手数料一覧」を作成し、ATM機やATM間のつい立ボード等お客さまの目に付きやすい場所に掲示いたしました。

- ・インターネットバンキングの手数料を引き下げしてほしいというご要望については、個人インターネットバンキングの基本手数料を無料とし、併せて、法人および個人インターネットバンキングの振込手数料を引き下げいたしました。

- ・ATMで通帳の繰越ができるようにしてほしいというご要望については、ATMの通帳繰越対応を進め、平成23年3月に、全店での対応（各店1台以上設置）が完了しました。

以上