

「お客様満足向上」に向けた改善策の実施について

— 「お客様満足度調査」の反映 —

千葉信用金庫では「地域とともに歩み、地域とともに発展する」ことを基本理念に、お客様にとって一番身近で最良の金融機関であることを目指して、日々業務に取り組んでおります。

平成21年度におきましては、「地域のみなさまに一番お役にたつ身近な金融機関」実現のために下記取り組みを実施いたしました。

平成22年度も引き続き、お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、これまで以上にお客様にご満足いただけるように、業務の改善やサービスの充実に役職員一同全力で努めてまいります。

記

1. お客様満足度調査の実施

(1) お客様満足度調査の目的

お客様のご要望やご意見等を収集し、商品やサービスの品質向上、業務の改善などに取り組むことにより、お客様満足度の向上に努めております。

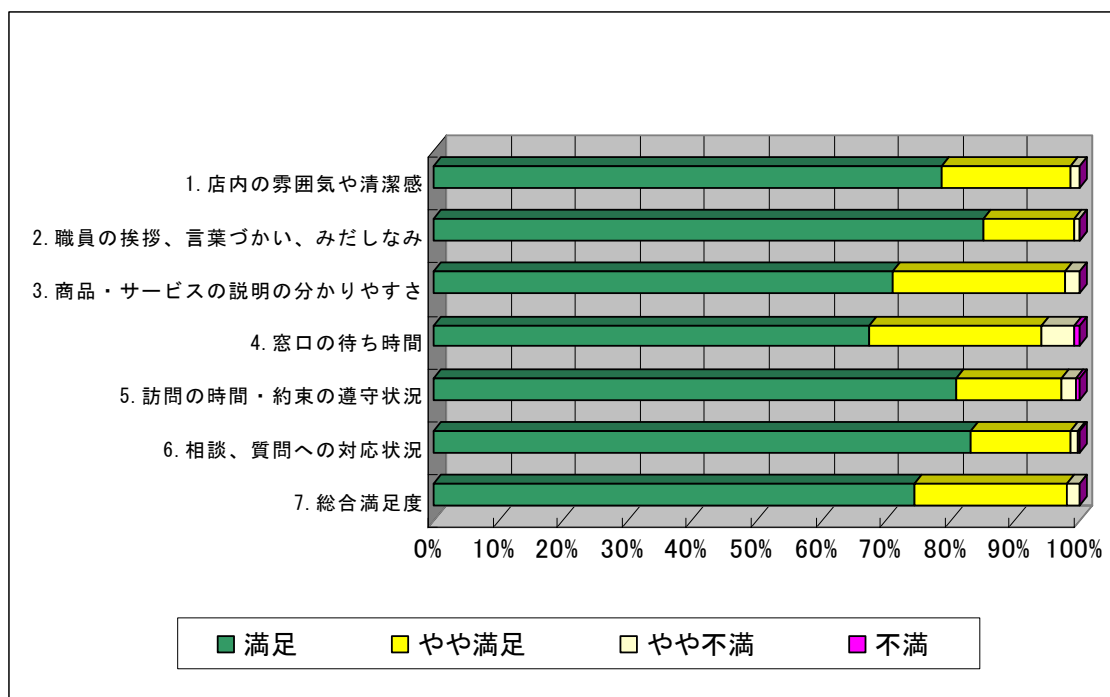
(2) お客様満足度調査の概要

調査時期	平成22年1月12日（火）～1月22日（金）
調査方法	ハガキ形式 調査対象：当金庫お取引先（窓口来店のお客様および営業担当者が訪問するお客様） 配付枚数：4,890枚 回収枚数：2,185枚（回収率 44.68%）
調査項目	7項目の満足度（4段階評価）とご意見 ①店内の雰囲気や清潔感について ②職員の挨拶、言葉づかい、みだしなみについて ③商品・サービスの説明の分かりやすさについて ④ご来店いただいた際の待ち時間について ⑤ご訪問させていただいた際の時間や約束事の遵守状況について ⑥ご相談、ご質問への対応状況について ⑦総合満足度について

(3) お客様満足度調査の結果

項目	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
1.店内の雰囲気や清潔感	1,664	421	26	2	2,113
	78.8%	19.9%	1.2%	0.1%	100.0%
2.職員の挨拶、言葉づかい、みだしなみ	1,827	297	19	0	2,143
	85.2%	13.9%	0.9%	0.0%	100.0%
3.商品・サービスの説明の分かりやすさ	1,421	537	42	2	2,002
	71.0%	26.8%	2.1%	0.1%	100.0%
4.窓口の待ち時間	1,411	554	108	17	2,090
	67.5%	26.5%	5.2%	0.8%	100.0%
5.訪問の時間・約束の遵守状況	1,189	243	30	10	1,472
	80.8%	16.5%	2.0%	0.7%	100.0%
6.相談、質問への対応状況	1,629	305	22	4	1,960
	83.1%	15.6%	1.1%	0.2%	100.0%
7.総合満足度	1,592	499	41	3	2,135
	74.6%	23.4%	1.9%	0.1%	100.0%

※記入なしは除く



(4) アンケートハガキご意見欄について

アンケートハガキのご意見に620件(重複回答含む)のご意見・ご要望をいただきました。主なご意見・ご要望は下記のとおりです。

①満足・励まし等のご意見

- ・よく訪問していただき、そのたびにこちらの要望や相談にもものってもらい、本当に中小企業としては助かります。
- ・窓口の職員の方にもいつも笑顔で接していただき、とても行きやすい金融機関です。
- ・いつもやさしい対応でありがたく思っています。今後もよろしくお願いします。
- ・送金業務でお世話になっています。他の金融機関の窓口よりも温かい対応をする感じを受けます。
- ・分からないことが多く、私に分かるまで聞くことがあるのですが、いつも親切に対応してもらい大変ありがたく思います。これからも長いお付き合いをお願いしたい。
- ・いつも小さい子供を連れて行くのですが、子供にまで気づかいがあり、嬉しく思います。
- ・高齢者に対しても親切丁寧で大変嬉しく思っています。父母も安心して利用しています。一言の言葉に温かみを感じます。いつもありがとうございます。
- ・こちらの相談にも誠実に対応していただき満足しています。気軽に会話もできて対応が気に入っています。特に年金についてはお世話になりました。
- ・毎月、集金に来てもらっていますが、礼儀正しくハキハキしていて明るく好感が持てます。

②不満・期待・要望等のご意見

(店舗・駐車場等)

- ・駐車場がいつも満車なので、なかなか停められない。
- ・駐車場の台数が増えるともっと利用しやすいと思います。
- ・夏期のクールビズに関して、設定 28℃はちょっと暑いです。一考をお願いします。
- ・店内がちょっと殺風景な感じがします。
- ・店内の絨毯やソファ、トイレの汚れが気になります。
- ・融資相談窓口のカウンターを来客の目に触れないようにしたらどうでしょうか。

(A T M)

- ・硬貨を入出金できるA T Mが限定した店にだけしかないのが不便です。
- ・広さの関係があるかもしれませんが、A T Mがもう1～2台増えたら良いと思います。
- ・出張所のA T Mコーナーが暗く、防犯上好ましくない。

(待ち時間)

- ・待っているお客は他になく当社のみでしたが、窓口の担当者が一人もおらず、すぐに受けてもらえなかった。
- ・待ち時間が長い。混んでいる時は窓口を増やすなど工夫をして欲しい。
- ・小さい子供と一緒にだったので、絵本など置いてあると嬉しいです。

(窓口事務・対応)

- ・支店によって対応が違う場合があるので統一して欲しい。
- ・大金を引き出した時は、他のお客様に見えないよう配慮していただきたい。
- ・店内に入った時、明るさや活気があまりないように思います。“いらっしゃいませ”の音が聞こえてきません。
- ・窓口の人が電話に出るところをよく目にしますが、後方の人が出たほうがよいと思います。

(サービス)

- ・小銭を入金する時、全部数えてきてくださいと言われたが、子供の預金くらい大目に見てくれてもよいのでは。
- ・硬貨がたまって預金すると手数料がかかる。また、両替も手数料がかかるのは、どうにかならないか。

(商品等)

- ・A T Mで記帳できる、当座預金の入出金がわかる通帳を望みます。
- ・金融商品の説明不足のため、利用したいサービスがあっても検討できない。
- ・商品情報を質問せずともわかるように、パンフレットを分かりやすくして欲しい。

(渉外・営業体制)

- ・千葉信金の人々が訪問するとき、アポ無しで来る。売り場を見せて現状を説明したいのに不在のときの訪問が多い。
- ・外回りの職員が少ないために、地域の情報が少ないように思われます。

2. 業務の改善、サービスの向上等の実施

「お客様満足度調査」の結果、および営業店に設置している「お客様アンケートハガキ」や、営業店からの「相談・苦情等報告書」等を受け、以下の改善策を実施いたしました。

(1) A T Mについて

動きが遅いA T M機は替えてほしい。

- 老朽化したA T M機を新機種に入れ替えを行っています。処理スピードがアップするとともに、通帳繰越機能やI Cキャッシュカード対応の機種を増やして、利便性の向上を図っております。今後も順次入れ替えを行ってまいります。

A T M機の台数を増やしてほしい。

- 平成21年度中に増設は行いませんでしたが、新機種への入れ替えを28台行い、処理スピードの改善を図ることで、待ち時間の短縮に努めています。

A T Mを使いやすくしてほしい。

- A T Mの入出金取引において、利用手数料が発生する場合には手数料確認画面を表示し、取引前に手数料が確認できるようにしました。

(2) 接客マナー向上について

もっと親切丁寧に対応してほしい。

- 明るくさわやかな笑顔による対応は、サービス業の基本です。ビジネスマナー研修を継続的に実施し、職員の応接マナーのレベルアップに努めています。

もっと分かりやすい説明をしてほしい。

- O J T教育（現場教育）や、集合研修、ロールプレイング研修、事例研究勉強会等を実施し業務知識の充実を図り、よりクオリティーの高いサービスの提供を目指し取り組んでおります。

(3) 待ち時間対策について

待ち時間が長いです。もっとスムーズに対応してほしい。

- 集合研修や営業店臨店指導により、事務手続きやチェックポイント、コンプライアンス等についての業務知識の徹底を図り、窓口担当職員はもとより、後方事務職員や店内役席者が窓口対応を支援する体制作りに取り組み、待ち時間短縮に努めています。

(4) 店舗設備改善について

高齢者でも利用しやすくしてほしい。

- 店内入口にスロープや手すりを設置し、車椅子やベビーカーを利用したお客様の

利便性向上を図っています。また、一部店舗のカウンターやATMに杖ホルダーを設置し、杖をご使用するお客様の利便性向上を図りました。

- 視覚に障害のあるお客様が利用できるよう、ATM本体に設置された受話器から流れる音声ガイダンスに添ってボタン操作することにより、取引を行うことができる装置を装備したATMを設置しました。

(5) 預金関連商品について

利用者にお得な商品を取り扱ってほしい。

- 創立85周年を記念した特別金利定期預金を発売しました。
期 間：平成21年6月4日～平成21年11月30日
募集金額：200億円
- 地域の皆様に日頃の感謝の気持ちを込めて、金利上乘せプランを発売いたしました。
夏季：平成21年 6月 1日～平成21年 8月31日
冬季：平成21年12月 1日～平成22年 2月28日
- 57歳以上のお客様と信寿倶楽部会員の方を対象にした特別金利の「ちばしんきんシニア応援定期1・2・3ネクスト」を発売いたしました。
期間：平成22年 1月 4日～平成22年12月30日
- 当金庫の出資会員様を対象にした特別金利の「ちばしんMember's」を発売いたしました。
期間：平成21年 6月 1日～平成22年3月31日

(6) 融資関連商品について

金利を安く、借入れしやすくしてほしい。

- 住宅ローン・カーライフローン・リフォームローン・教育ローンの金利引き下げを実施いたしました。

地元企業の資金需要にもっと応えてほしい。

- 事業性特別融資商品「即・千・カ」を平成21年4月1日に発売しました。既往先・新規先・純新規先とお客様のタイプに応じてきめ細かく対応しております。

(7) 新たなサービスの開始について

幅広い商品の取り扱いをしてほしい。

- 「一時払終身保険」「傷害保険」の2商品の取り扱いを開始いたしました。お客様の生活設計にあわせた商品をご提案できるようになりました。

(8) 地域社会の振興・活性化や地域貢献活動について

地元企業の支援をしてほしい。

- お客様のご要望により、当金庫中小企業診断士による企業実地診断を行っております。21年度は3社の企業実地診断を実施させていただきました。
- 地域の景気動向調査を行い、調査結果を「景気動向調査レポート」にて情報提供しています。
- 「ちばしんきん農商工連携セミナー」や「ちばしんきん事業継承セミナー」「IT経営実践セミナー」等、各種セミナーや相談会を開催いたしました。また、若手経営者の勉強会「青年経営者会」では各種研修会等を開催し、経営能力の向上や情報交換のお手伝いをするとともに、「M&A」や「ビジネスマッチング」などの情報も提供しています。今後も、「コラボ産学官千葉支部」や関係機関と連携し、地域の事業者の皆様へ経営情報を提供する活動に取り組んでまいります。

子どもたちにお金について教えてほしい。

- 当金庫営業エリア内の小学校へ出向き、「ちばしんきん金融教室」を開催いたしました。21年度は6校21学級で開催し、将来を担う子供たちに「お金の大切さや必要性」について学んでもらう機会を提供し、健全な金銭感覚を養い、ものやお金を大切に、自立して生きることが出来る知識を身につけるためのお手伝いをしております。

(9) CS（お客様満足）向上について

CS（お客様満足）向上を目指した取り組みを実施いたしました。

- 平成21年度は、お客様満足向上運動として「『すまいるUP運動』笑顔あふれる金融機関を目指して」を実施いたしました。接客の基本のセルフチェックや店内美化を実施し、お客様を笑顔でお迎えし、よりよいサービスでお客様に笑顔でお帰りいただくために、各営業店で改善策を講じ取り組みました。
- 記帳台での伝票記入が大変なお客様が、椅子に座って伝票記入が出来るように、一部の店舗にテーブルと椅子を設置いたしました。
- 快適なロビー作りを目指し、国土緑化運動ポスター原画コンクール作品展示会やクリスマス店内装飾、地域の皆様の作品展等を実施いたしました。
- 「お客様満足予算」の活用により、健康測定コーナーの設置、ちばしんきん子供文庫の設置、グリーンインテリアの設置等、各営業店からのアイデアを実現いたしました。
- 緊急時に備えて、救命技能資格取得を奨励し、近隣消防署の協力を得て講習会を実施し、有資格者を全営業店に配置しております。万一お客様が急病で倒れたり、大ケガをした場合や災害の場合に、心臓マッサージや人工呼吸、止血などの応急手当が出来るよう取り組んでおります。

●緊急時に使用するAED（自動体外式除細動器）を全営業店窓口に設置しました。

平成21年度お客様満足度調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。
また、日ごろよりご意見・ご要望をお寄せいただいているお客様に心より御礼申し上げます。
千葉信用金庫では、お客様の声を大切に、付加価値の高いサービスの提供に努めることで、地域の皆様にとってさらに便利でお役に立つ地域金融機関を目指してまいりますので、今後ともより一層のご支援・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以 上