

「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、お客様とともに発展する」ことを基本理念に、お客様に親しまれお役に立つ金融機関を目指して日々業務に取り組んでおります。

平成20年度におきましては、「地域になくてはならない金融機関」実現のために下記取り組みを実施いたしました。

平成21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) お客様満足調査の目的

お客様のご要望やご意見等の生の声を収集し、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を目的としております。

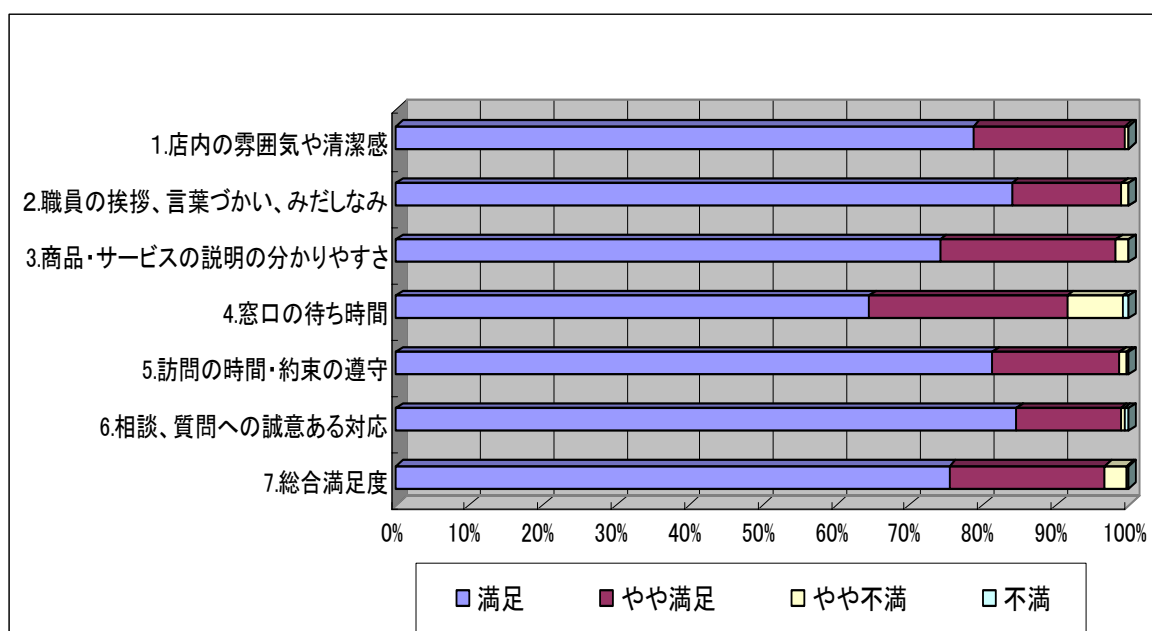
(2) お客様満足度調査の概要

調査時期	平成20年12月1日(月)～12月19日(金)
調査方法	ハガキ形式 調査対象：当金庫お取引先(窓口来店のお客様へ配布) 配付枚数：2,220枚 回収枚数：372枚(回収率 16.76%)
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 ②職員の挨拶、言葉づかい、みだしなみ ③商品・サービスの説明の分かりやすさ ④ご来店いただいた際の待ち時間 ⑤ご訪問させていただいた際の時間や約束事の遵守 ⑥ご相談、ご質問への誠意ある対応 ⑦総合満足度

(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	285	75	2	0	362
	78.7%	20.7%	0.6%	0.0%	100.0%
2.職員の挨拶、言葉づかい、みだしなみ	310	55	4	0	369
	84.0%	14.9%	1.1%	0.0%	100.0%
3.商品・サービスの説明の分かりやすさ	244	79	6	0	329
	74.2%	24.0%	1.8%	0.0%	100.0%
4.窓口の待ち時間	235	98	28	3	364
	64.6%	26.9%	7.7%	0.8%	100.0%
5.訪問の時間・約束の遵守	183	39	2	1	225
	81.3%	17.3%	0.9%	0.4%	100.0%
6.相談、質問への誠意ある対応	275	46	2	2	325
	84.6%	14.2%	0.6%	0.6%	100.0%
7.総合満足度	274	77	11	1	363
	75.5%	21.2%	3.0%	0.3%	100.0%

※記入なしは除く



(4) 自由記述欄のご回答について

アンケートはがきの自由記述欄に144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・ご要望は下記の通りです。

①満足・励まし等のご意見

- ・私たち高齢者にとっては、とても親しみやすく非常に結構です。月に1回や2回行くのが楽しみです。
- ・顔や名前を覚えてくださる事は、凄く安心感があり良いサービスだと思います。
- ・いつも親切に説明していただき助かっています。これからも、笑顔と親切な接客を続けて欲しいです。
- ・いつもお世話になっています。会社へ来てくれる方は、親切で良く教えてくれてありがたいです。今後とも宜しくお願いします。
- ・テレビCMのイメージ通りアットホームな雰囲気を感じます。窓口係の人は相談しやすく丁寧な受け答えで助かります。
- ・いつも笑顔で接客いただいて、とても気持ち良く、こちらまで笑顔になります。

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、少しゆとりが欲しいですね。
- ・店内には誰も居ないのに、駐車場は空いていない。
- ・店内にもう少しグリーンを増やした方が良いと思う。
- ・店内が殺風景なため、活気が感じられません。

(ATM)

- ・ATMを増やして欲しい。
- ・ATMの動きが遅いので、反応の良いものに替えていただきたい。
- ・窓口閉店後、ATM利用の際、背後に人が居て危険を感じることがあります。

(待ち時間)

- ・たまに一人のお客さんに時間がかかる時があり、急いでいる時は、イライラします。
- ・お客様が多い時など、もう少し早く対応して欲しい。
- ・待ち時間が長く感じます。敏速処理が求められますね。

(窓口事務・対応)

- ・窓口係の人が、もう少し笑顔で対応して欲しいと思います。
- ・接客対応について、職員の個人差が大きい。
- ・プライバシーの内容は、他人には聞かれたくないもの。配慮して欲しい。

(サービス)

- ・店頭の雑誌等の期間が経過したら持ち帰りを自由にしていただけませんか。
- ・手数料が高いと思います。
- ・キャッシュカードが直ぐに使えなくなっていました。

(商品等)

- ・施策やプラン等が余りに細かく、利用する気になりません。
- ・借入方法をもっと簡素化して欲しい。

(渉外・営業体制)

- ・地域に密着な金融機関として利用させていただいていますが、会社への訪問が無いのが残念です。もっと身近にお付き合いしたいのですが……。
- ・融資の分かる方に担当を代えて欲しい。

(その他)

- ・支店の窓口が無くなり不便になりました。

2. 業務の改善、サービスの強化等の実施

「お客様満足度調査」の結果、営業店に常設している「お客様アンケートはがき」や、営業店からの「相談・苦情等報告書」等を受け、以下改善策を実施いたしました。

(1) A T Mについて

キャッシュカードのセキュリティを高めてほしい。

- 「生体認証 I Cキャッシュカード」の取り扱いを平成 2 0 年 1 0 月より開始いたしました。従来の暗証番号に加え、お客様ご本人の生体認証情報による本人確認を追加することで、偽造・盗難による不正取引の被害を防止、より安全なお取引をしていただけるようになりました。

動きが遅い A T M機は替えてほしい。

- 老朽化した A T M機の、新機種への入れ替えを行っています。手続きスピードが向上するとともに、通帳繰越機能や I Cキャッシュカード対応の機械が増えて、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 2 0 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行い、手続きのスピード化を図ることで、待ち時間の緩和に努めています。

(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、職員の接客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教育や、階層別集合研修、ロールプレイング研修、事例研究勉強会等を実施し、自己啓発を促し業務知識の構築を図り、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。

- 集合研修や臨店事務指導により、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窓口業務知識の構築を図り、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。
- 老朽化した事務機器の入れ替えを順次行い、事務処理のスピード化を図りました。

(4) 店舗設備改善について

古い店舗のためか、なんとなく活気が感じられませんね。

- 店舗老朽化に伴い、成田支店の建て替え新築工事を行いました。その他9店舗においても、店舗内外の改修工事を行いました。工事中は、ご不便・ご迷惑をおかけいたしまして、申し訳ございませんでした。

入口に段差があって利用しづらい。

- 店内入口のスロープを設置し、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りました。

目が不自由でも利用しやすくしてほしい。

- 点字ブロックを設置し、目が不自由なお客様が安全に安心してご来店いただけるよう改善いたしました。
- 今後もお客様のご要望にお応えするとともに、誰もが安心してご利用いただける店舗を目指し、現地調査を実施しながら計画的にバリアフリー化を進めてまいります。

(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。

- 地域の皆様に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20年 6月 2日～平成20年 8月29日
冬季：平成20年12月 1日～平成21年 3月31日
- 信寿倶楽部会員の皆様と57歳以上のお客様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」を発売いたしました。

(6) 融資関連商品について

金利を安く、借り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・介護福祉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。

- 「社長さん、ちばしんきんです！」を平成20年6月2日～平成21年3月31日まで取り扱いいたしました。スコアリングシステムを利用し、新規事業先の資金需要に迅速に対応いたしました。
- 「しんきんMEサポート」の取り扱いを平成21年3月より開始いたしました。保有設備等の動産を担保とした信用補完制度の利用により、事業用資金の需要に幅広くお応えできるようになりました。

(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。

- 「医療保険・がん保険」3商品の取り扱いを平成20年7月より開始いたしました。生活の中で起こる万が一に備えていただけ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

もっと地元企業の支援をしてほしい。

- 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。
- 「事業継承セミナー」や「IT経営実践セミナー」等各種セミナーの開催や、相談会を開催いたしました。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。

子どもにお金について教えてほしい。

- 中央支店1周年記念行事として、「休日こども金融教室」を開催いたしました。
- 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。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、金融・経済に関心を持ち、健全な知識を身につけるきっかけ作りのお手伝いをしております。

(9) CS向上について

CS向上を目指した取り組みを実施いたしました。

- 平成20年度は、「お客様に一番お役に立つ金融機関」を目指し、「お客様満足向上運動いちばん」を実施いたしました。セルフチェックや臨店相互チェックを実施し、お客様に、より一層ご満足いただけるように、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、椅子に座ったまま伝票記入が出来るように、全営業店に「クリップボード」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いたしました。現在152名の資格取得者がおり、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。

平成20年度お客様満足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、限られた経営資源を有効に活用した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努めてまいりますので、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