

平成18年度 お客さま満足度アンケート 調査結果のご報告

ちゅうしんでは、お客さまのご意見やご要望などの“お声”を大切にし、
今後のちゅうしんの「商品・サービスの向上」や「経営の改善」に
活かしてまいりたいと考えています。

ちゅうしんでは、「お客さま満足度アンケート（ちゅうしんの通信簿）」を
実施させていただき、以下の結果となりましたのでご報告いたします。

1. お客さまのお声を把握する方法

「お客さま満足度アンケート（ちゅうしんの通信簿）」調査を次のとおり実施しました。

(1) 調査実施期間

平成18年6月から7月

ディスクロージャー誌のご説明活動時にアンケート調査を行ないました。

(2) 調査実施内容

当金庫のディスクロージャー誌の内容、職員の対応状況やサービス内容、今後充実してほしい商品やサービス、ちゅうしんの満足度の点数など、アンケート用紙で調査させていただきました。

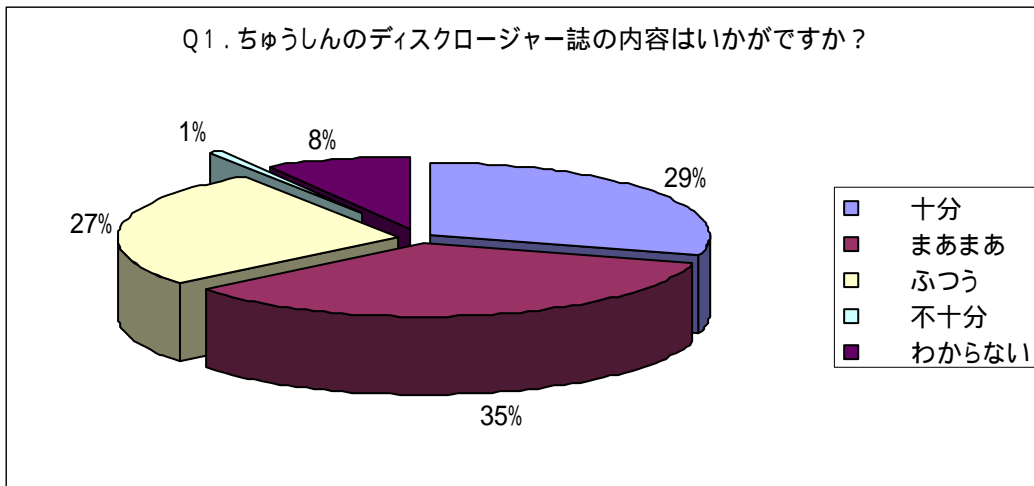
(3) 調査方法

「お取引先」・「地域にお住まいの方」を対象に、幅広くアンケートをお願いし、ご協力いただきました。

方法	回答先数
お取引先へ「店長・役席者・営業担当者」が直接お伺いしアンケートをお願いしました。	1,142先
窓口にご来店いただいたお取引先へ「窓口担当者」が、アンケートをお願いしました。	805先
お取引の有無に関係なく、地域にお住まいの方に営業担当者が直接お伺いしアンケートをお願いしました。	688先
合計	2,635先

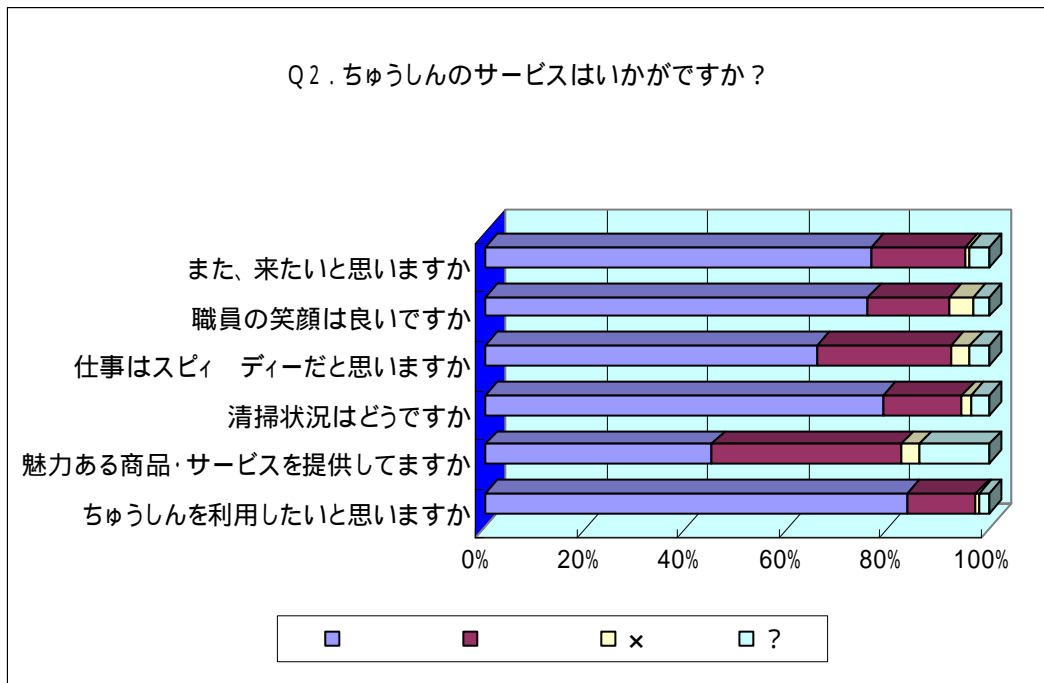
2. 調査結果のご報告

Q1. ちゅうしんのディスクロージャー誌の内容はいかがですか？



約6割(十分と思われる方:29%・まあまあと思われる方:35%)の方に、良い評価を頂きました。
これからも、ちゅうしんの経営内容をよくご理解いただけるよう情報開示の充実を図ってまいります。

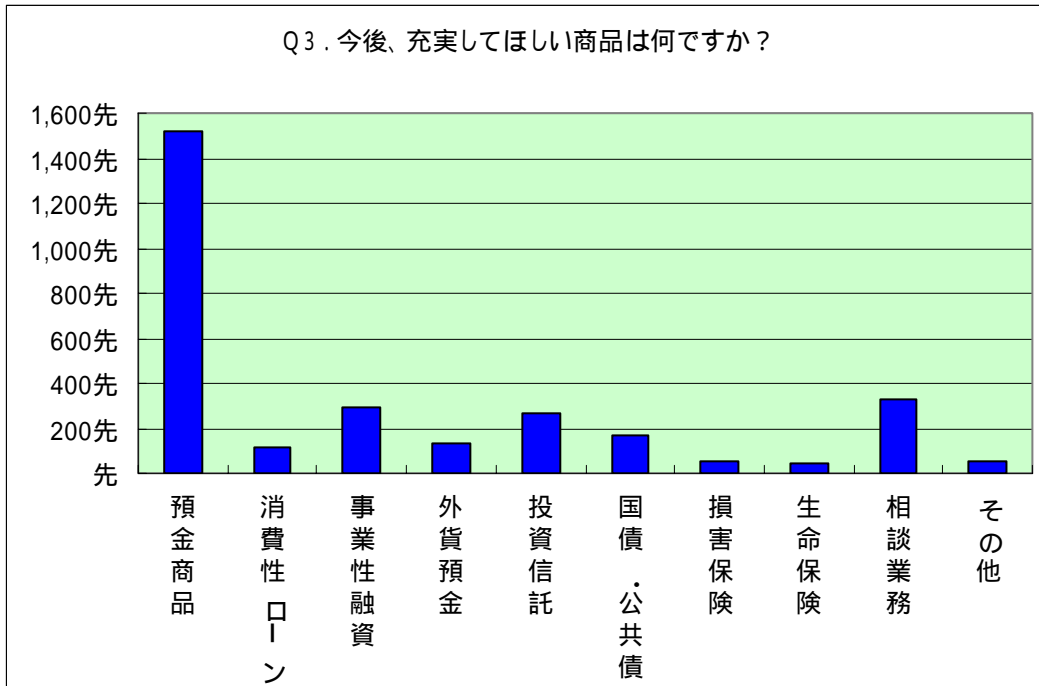
Q2. ちゅうしんのサービス状況はいかがですか？



「職員の対応」や「清掃状況」などは、良い評価を頂きました。

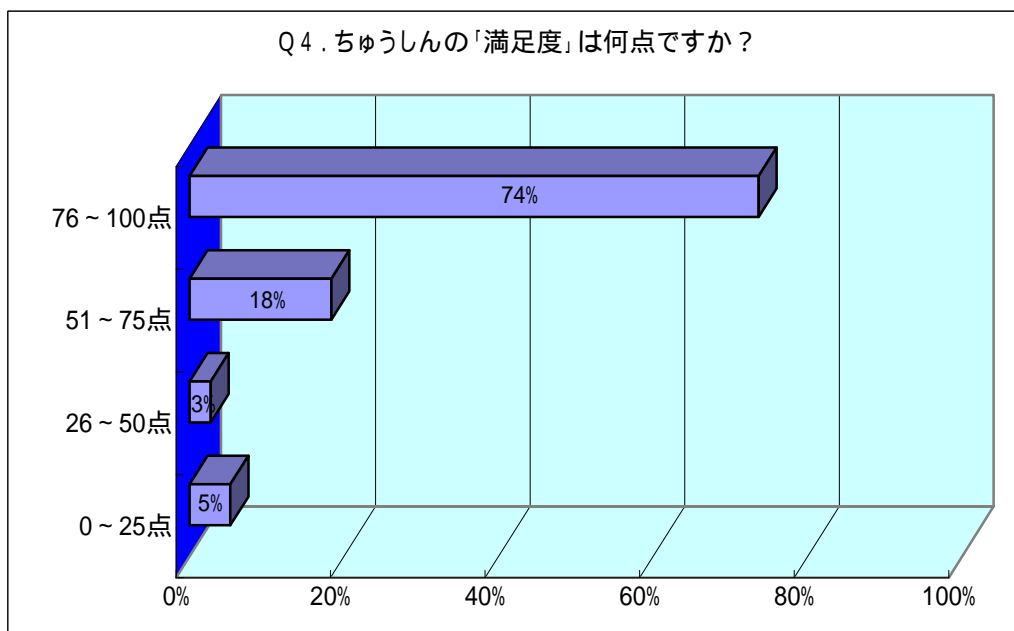
これからも、多くの「ちゅうしんを利用したい」と思っただけのお客さまに、魅力ある商品のご提供を図ってまいります。

Q3. 今後、充実してほしい商品は何ですか？



これからもお客さまのニーズにお応えできる「新しい商品の開発」や「サービスの充実」に努め、魅力ある商品・サービスをご提供できるよう努めてまいります。

Q4. ちゅうしんの「満足度」は何点ですか？



7割以上にお客さまに、良い評価を頂きました。
これからも、お客さまのご期待にお応えできるよう一層のサービス向上に努めてまいります。

3. 調査結果の経営改善への活用

ちゅうしんでは、この「お客さま満足度アンケート(ちゅうしんの通信簿)」調査結果のほか、営業店や本部に寄せられるお客さまからの「苦情・要望・相談」等を貴重なご意見として、迅速かつ誠実に対応させていただいております。

お客さまからいただいた「苦情・要望・相談」等につきましては、全案件を本部各部で情報共有するとともに経営陣に報告のうえ、業務改善など経営に活かしております。

また、お客さまから寄せられた「苦情・要望・相談」等に対し、対応させていただいた事項は、当金庫ホームページで公表しております。

なお、苦情等に対しては、全職員に研修を定期的を実施し、その再発の防止に努めております。

「こんな対応許せない」・「もっとこんな商品やサービスがほしい」など、お気づきの点がございましたら、是非、当金庫ホームページの「ご意見・ご要望(お客さまのお声を大切にします)」にお寄せください。

以 上