

# 平成23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23年6月24日～7月末日（約5週間）

※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

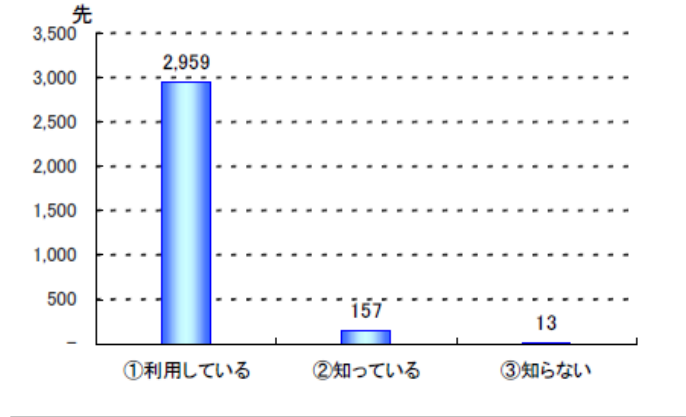
「お取引先」・「地域にお住まいの方」を対象に、幅広くアンケートをお願いし、ご協力いただきました。

方 法	回 答 先 数
①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, 480先
②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。	893先
③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。	761先
合 計	3, 134先

## 2. 調査結果のご報告

### Q1. ちゅうしんをご存知ですか？

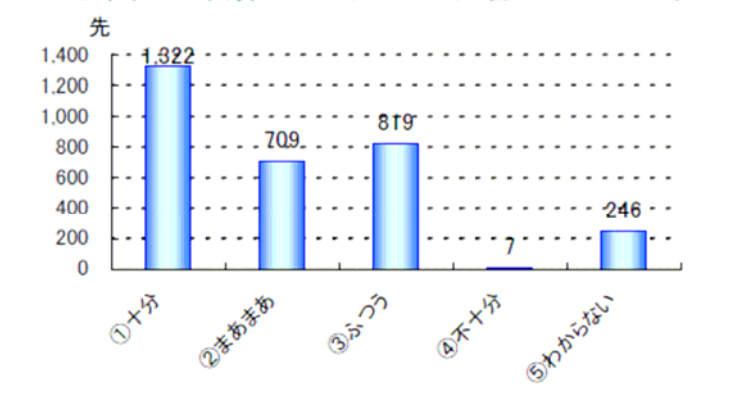
#### Q1. ちゅうしんをご存知ですか？



日ごろ、たくさんのお客様にちゅうしんをご利用いただきまして、たいへんありがとうございます。  
これからも地域で、より多くのお客様のお役に立てるよう努力してまいります。

### Q2. ちゅうしん決算ミニレポートの内容はいかがですか？

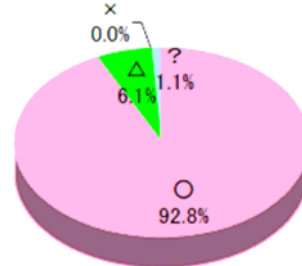
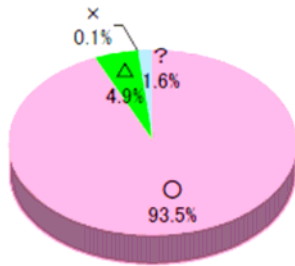
#### Q2. ちゅうしん決算ミニレポートの内容はいかがですか？



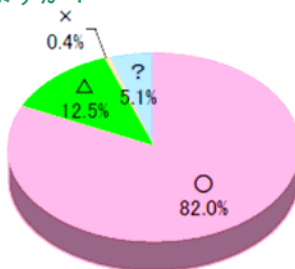
約6割(十分と思われる方:42%・まあまあと思われる方:22%)の方に、良い評価を頂きました。  
これからも、ちゅうしんの経営内容をよくご理解いただけるよう情報開示の充実を図ってまいります。

Q3. 「Q1で①利用している」とお答えの方にお聞きします。当金庫のサービスはいかがですか？

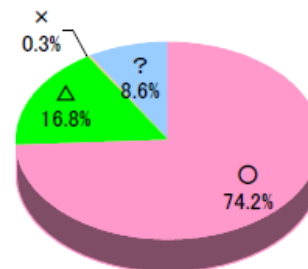
①職員は、笑顔でお客さまをお迎えしていますか？ ②職員の身だしなみはいかがでしょう？



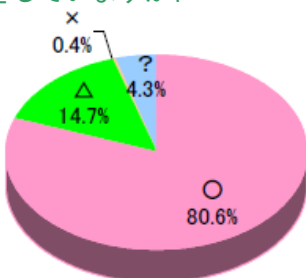
③職員は、分かりやすく商品やサービスの説明をしていますか？



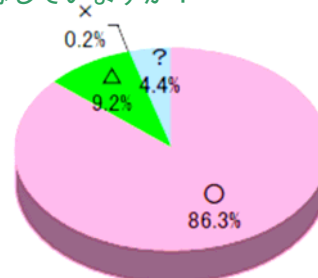
④知識は豊富だと思いますか？



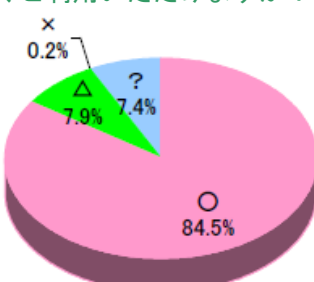
⑤職員は、お客様をお待たせしないスピーディーな対応をしていますか？



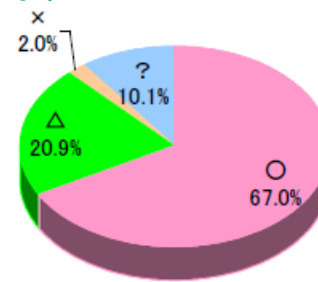
⑥職員はお客様からのご相談やご質問に誠意を持って対応していますか？



⑦ちゅうしんの店舗の清掃状況は良いですか？気持ちよくご利用いただけますか？

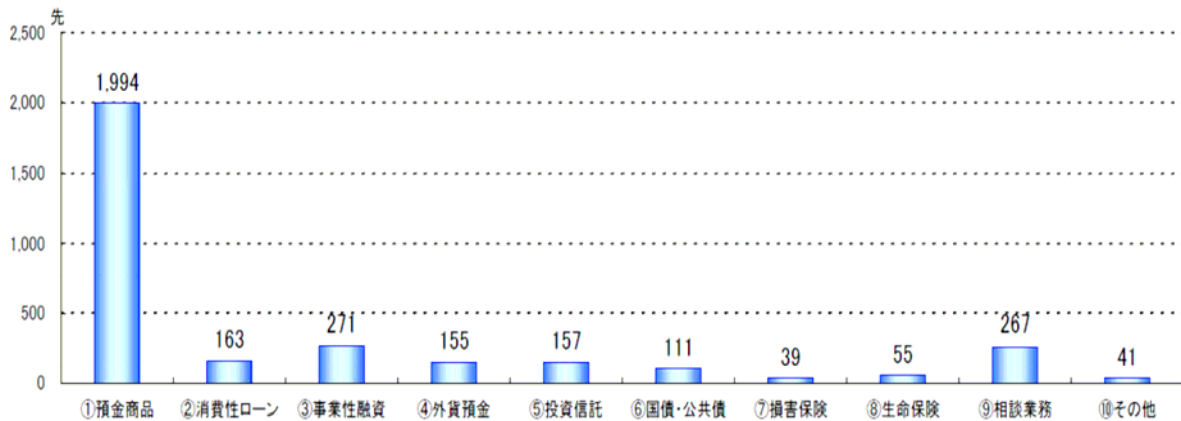


⑧ちゅうしんは、魅力ある商品やサービスをご提供していますか？



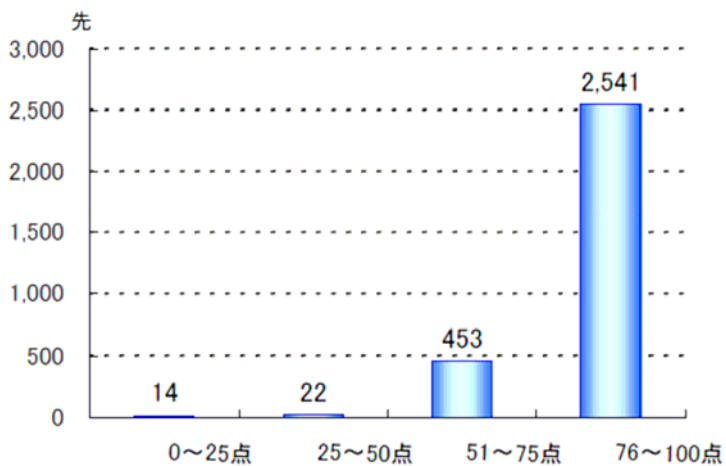
笑顔や身だしなみなど「お客さまをお迎えするマナー」などは、良い評価を頂きました。これからも、多くの「ちゅうしんを利用したい」と思っただけできるようお客さまに、魅力ある店舗づくりや商品のご提供を行ってまいります。

Q4. 今後、最も充実してほしい商品やサービスはなんですか?(複数回答可)



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。

Q5. ちゅうしんに対する満足度について採点してください。

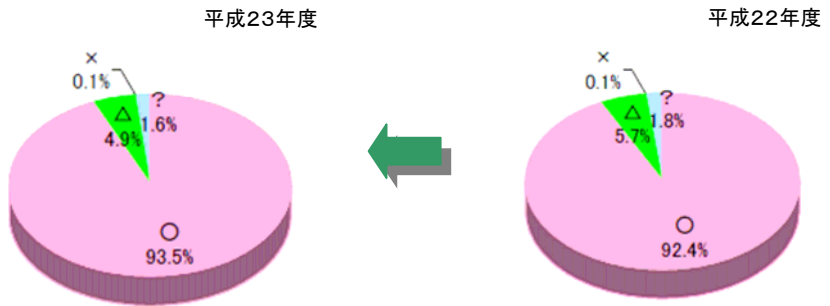


8割以上のお客さまに、良い評価を頂きました。

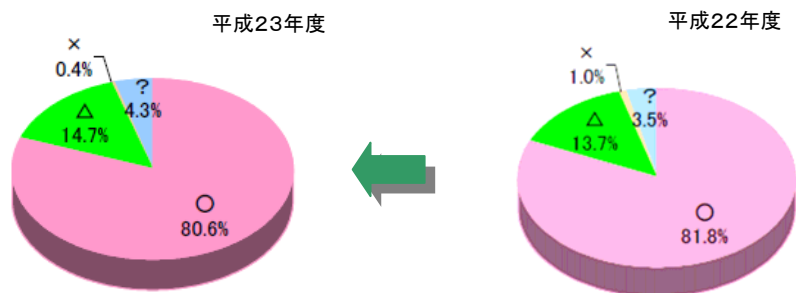
これからも、お客さまのご期待にお応えできるよう一層のサービス向上に努めてまいります。

### 3. 前回調査結果との比較

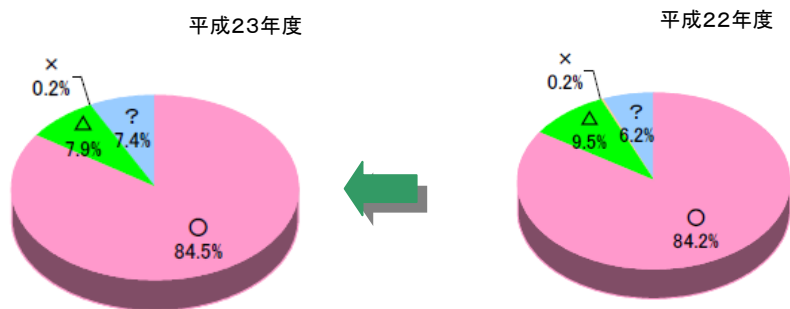
Q 職員は、笑顔でお客様をお迎えしていますか？



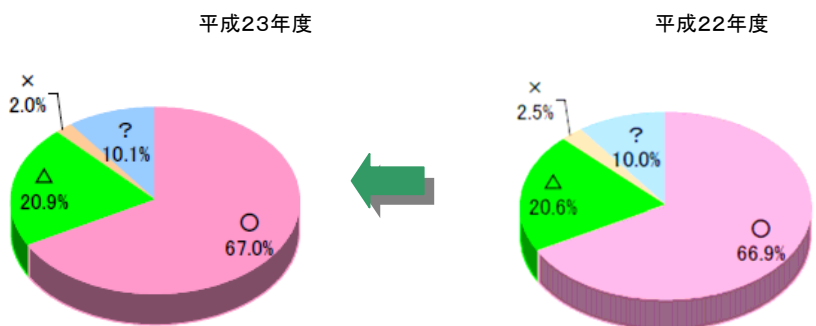
Q 職員は、お客様をお待たせしないスピーディーな対応をしていますか？



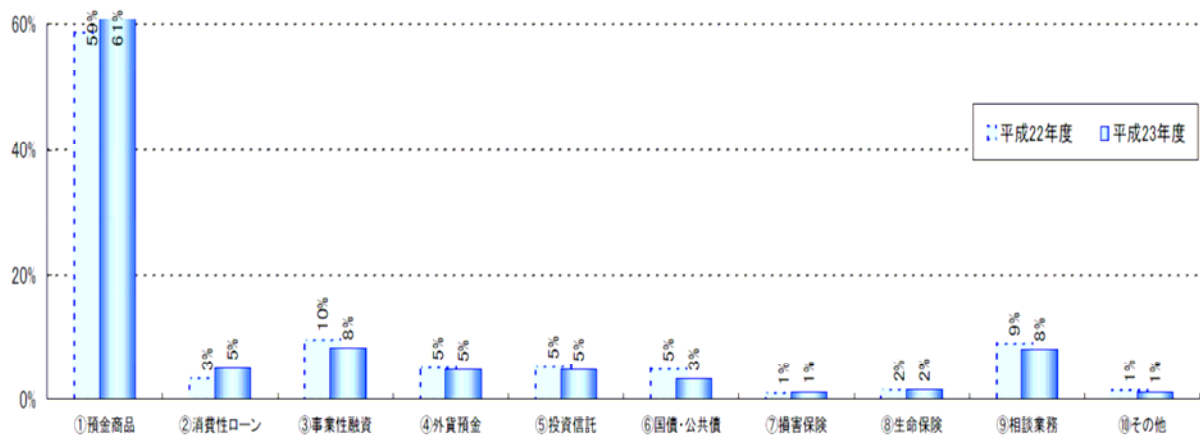
Q ちゅうしんの店舗の清掃状況は良いですか？ 気持ちよくご利用いただけますか？



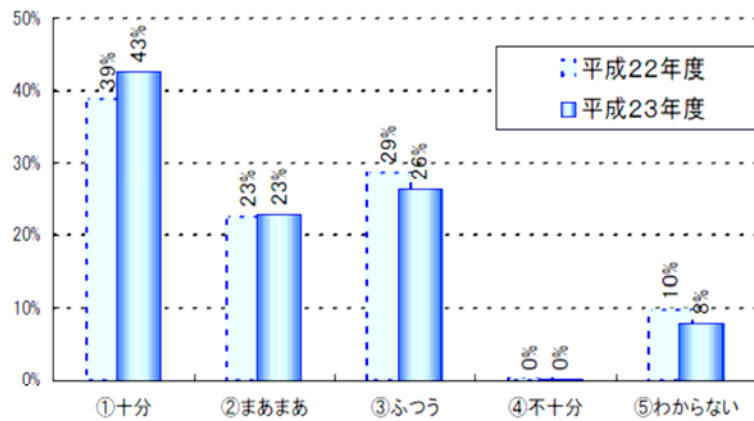
Q ちゅうしんは、魅力ある商品やサービスをご提供していますか？



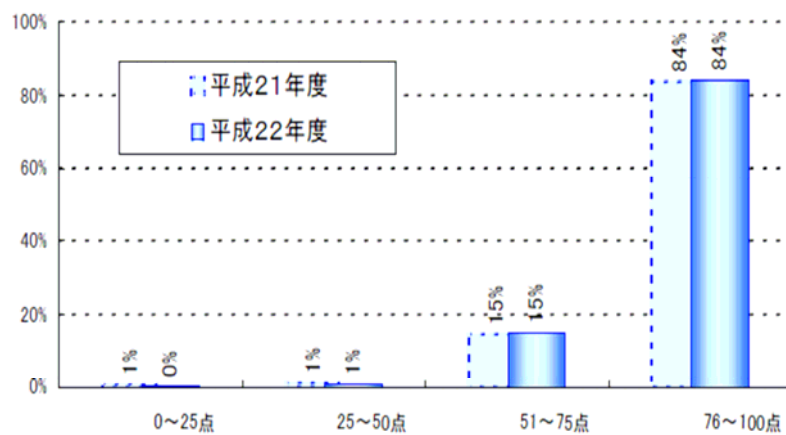
Q. 今後、最も充実してほしい商品やサービスはなんですか?(複数回答可)



Q. ちゅうしん決算ミニレポートの内容はいかがですか?



Q. ちゅうしんに対する満足度について採点してください。



#### 4. 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、全案件を本部各部署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