

# 平成25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25年6月20日～7月末日（約6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。

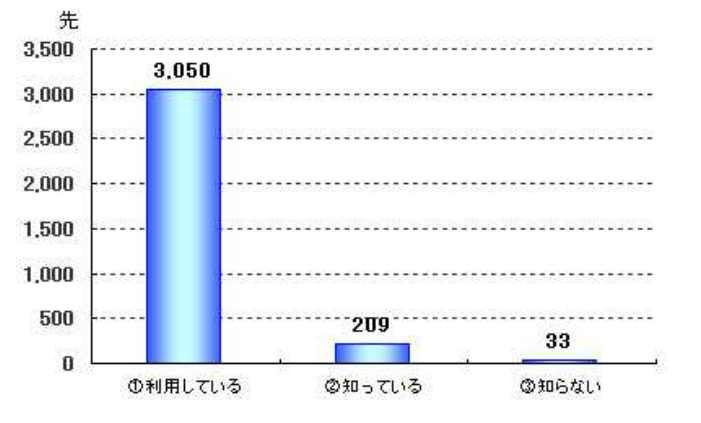
### (3) 調査方法

「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   |
|--|--------|
| 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。         | 1,533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。          | 931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。 | 952先   |
| 合計   | 3,416先 |

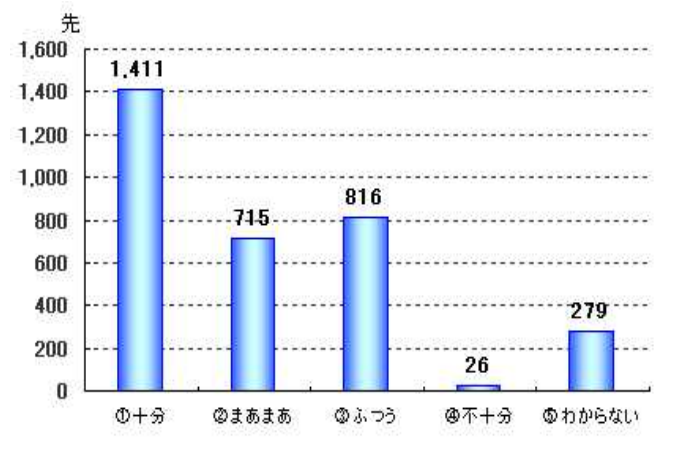
## 2. 調査結果のご報告

### Q1. ちゅうしんをご存知ですか?



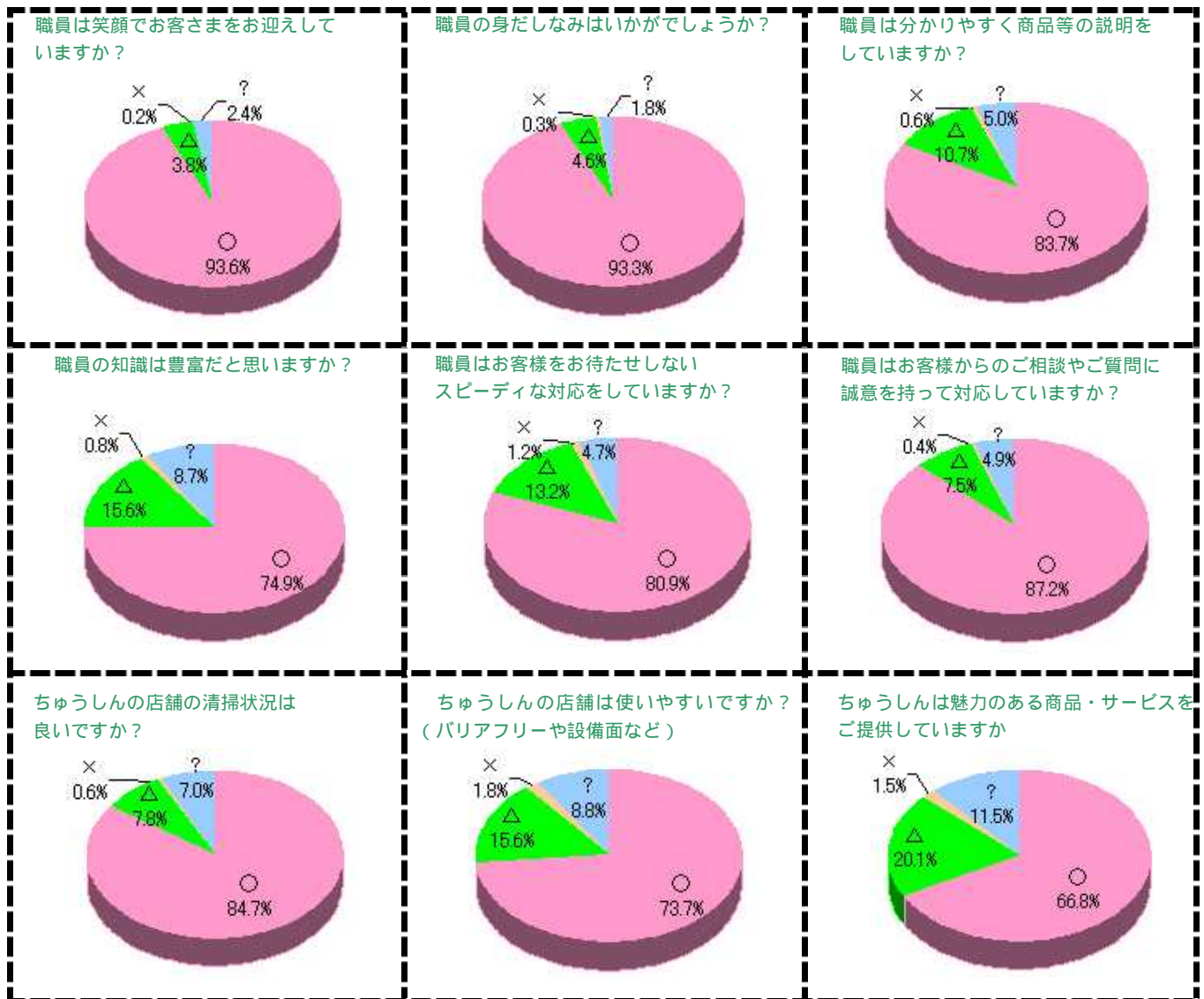
日ごろ、たくさんのお客様にちゅうしんをご利用いただきまして、たいへんありがとうございます。これからも地域で、より多くのお客様のお役に立てるよう努力してまいります。

### Q2. ちゅうしん決算ミニレポートの内容はいかがですか?



約6割(十分と思われる方:43%・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。

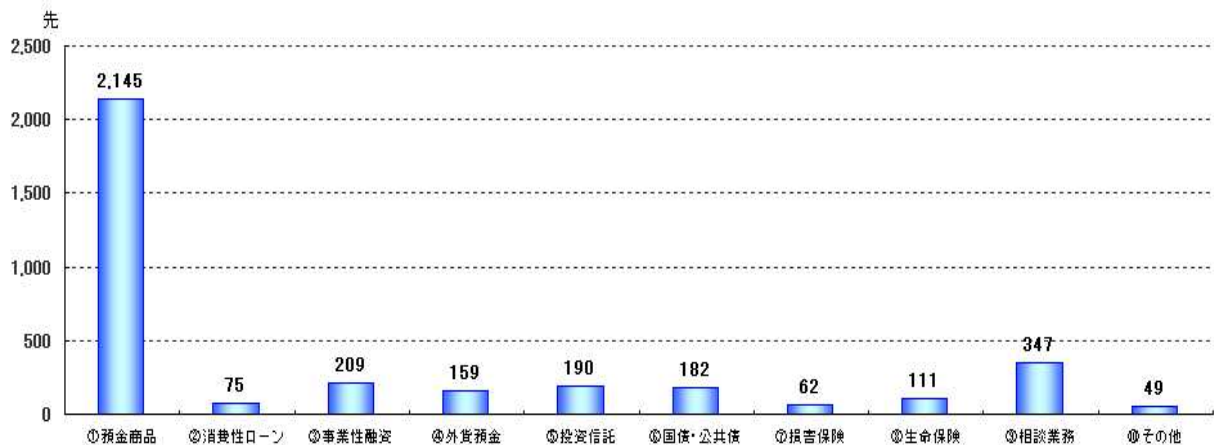
Q3.「Q1で 利用している」とお答えの方にお聞きします。当金庫のサービスはいかがですか？



「○」=良い、「△」=ふつう、「×」=悪い、「？」=わからない

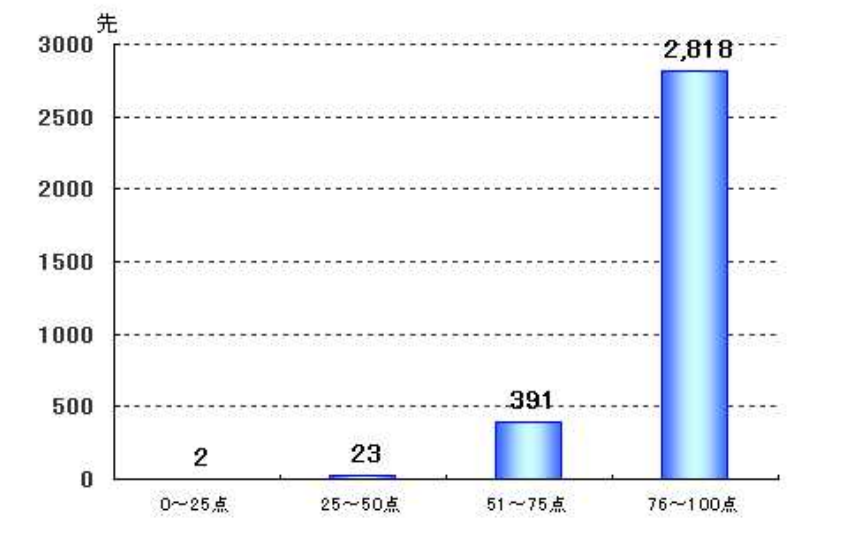
笑顔や身だしなみなど「お客さまをお迎えするマナー」などは、良い評価を頂きました。  
職員の知識、店舗設備、商品・サービス等に関しては、今後、高い評価が得られるよう、ちゅうしん全体で一層の改善、対応を図ってまいります。

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)



預金商品の充実を希望するお客さまが多く、今後も新しい商品の開発に努めてまいります。  
また、休日の年金相談会、住宅ローン相談会の開催等、お客さまにご満足いただけるよう質の高い金融サービスのご提供に努めております。お気軽にご相談ください。

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。



多くのお客さまに、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等改善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、「お客さま満足度アンケート(ちゅうしんの通信簿)」調査結果を受け、引き続きお客さま満足度の更なる向上を目指し、「地域で一番やさしく、ハートフルな信用金庫」を合言葉に、安心してご利用いただき、ご支持をいただけるよう努力してまいります。

| ちゅうしんの改善取組方針       |  |
|--------------------|--|
| 笑顔、身だしなみについて       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も気持ちの良い笑顔と挨拶を再徹底し、接客マナー向上に努めてまいります。</li> <li>・服装と身だしなみは常に注意し、お客様には気持ちよく利用していただけるよう全職員で心掛けてまいります。</li> </ul>  |
| 職員の知識、分かりやすい説明について | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの様々なニーズにお応えするためには、職員一人ひとりの業務知識向上が必要となっている事を認識し、定期的に自主勉強会を開き、知識向上に努めてまいります。</li> <li>・お客さまにご説明する際には、専門用語はなるべく使わず、分かり易い言葉でご説明するよう心掛けてまいります。</li> </ul>     |
| 接客対応について           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまをお待たせしない迅速な事務処理を徹底してまいります。</li> <li>・全職員が、常にお客さまへの感謝の気持ちを忘れず、誠意のある対応を心掛けてまいります。</li> </ul>   |
| 店舗の清掃状況、設備について     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人ひとりが意識を徹底し、お客さまに気持ちよく利用していただけるよう、清潔感のある店舗を心掛けてまいります。</li> <li>・店舗設備等については、お客さまからのご指摘・ご要望を真摯に受け止め、ちゅうしん全体で改善に努め、対応を図ってまいります。</li> </ul>                   |
| 商品やサービスのご提供について    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からご要望が多かった預金商品に関して、今年度も昨年引き続き「みどりいっぱい!」定期預金をお取扱いしました。<br/>(25年5月27日～25年7月22日)</li> <li>・今後もお客さまのニーズにお応えできる「魅力ある商品の開発」や「充実したサービス」のご提供に努めてまいります。</li> </ul> |

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