

# 平成26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26年6月19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。

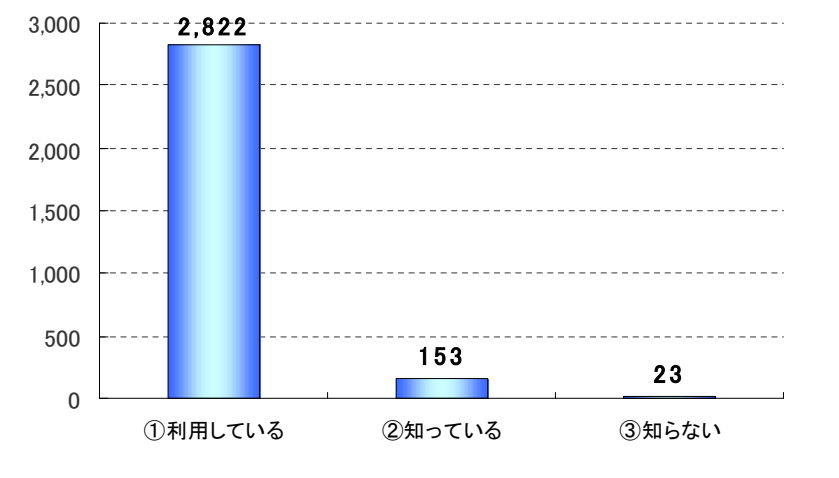
### (3) 調査方法

「お取引先」・「窓口に来店されたお客さま」・「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, 370先
②窓口にご来店いただいたお客さまへ「窓口担当者」が、アンケートをお願いしました。	895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。	737先
合 計	3, 002先

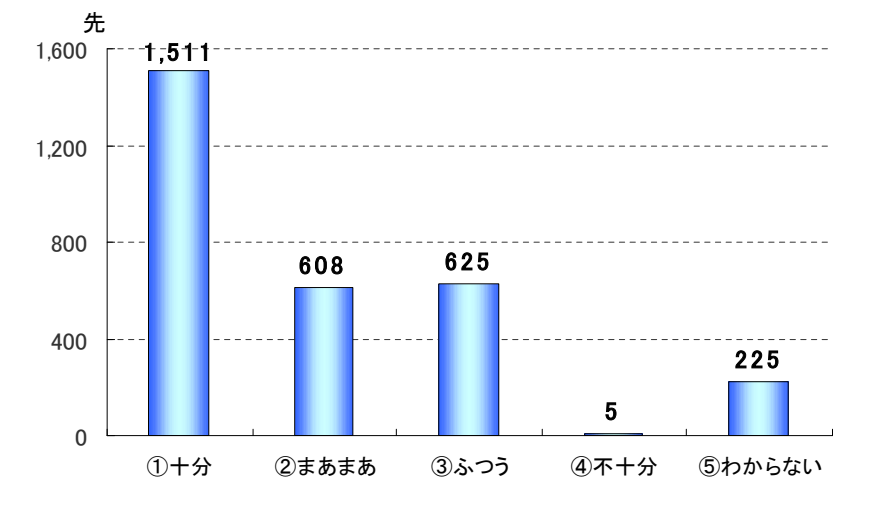
## 2. 調査結果のご報告

### 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。

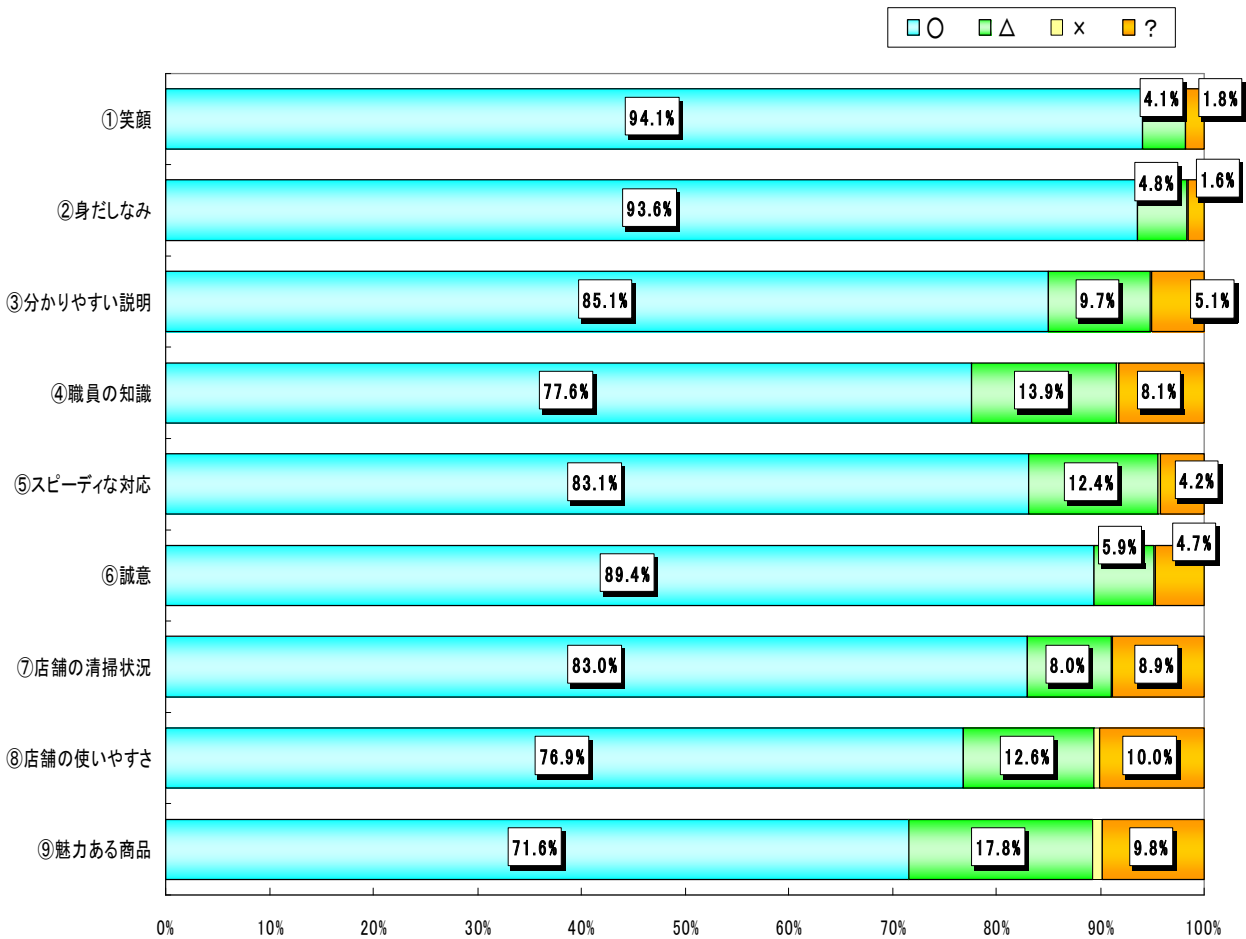
### Q2. ちゅうしん決算ミニレポートの内容はいかがですか？



約7割(十分と思われる方:50%、まあまあと思われる方:20%)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一層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。

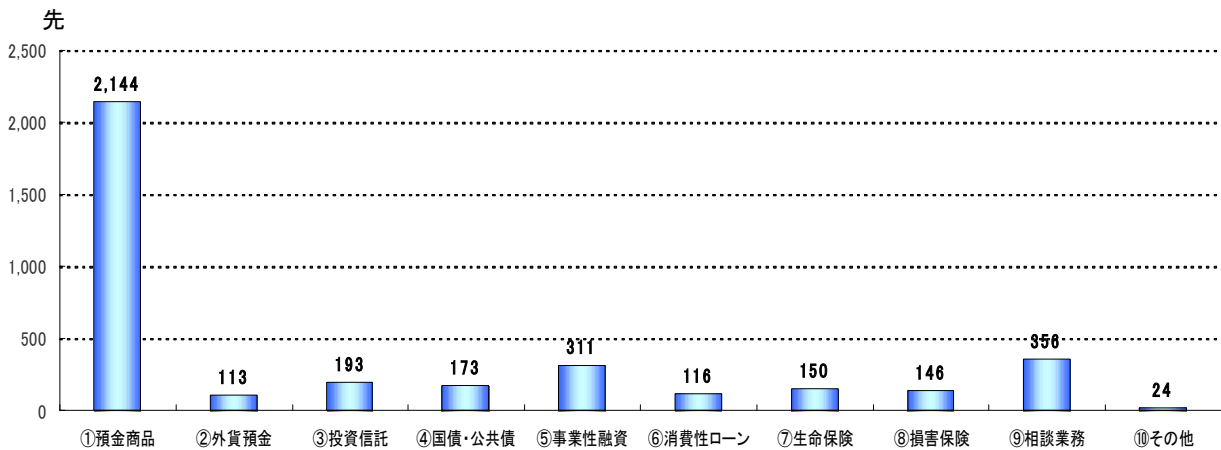
Q3. 「Q1で①利用している」とお答えの方にお聞きします。当金庫のサービスはいかがですか？

- ①お客さまを笑顔でお迎えしていますか？
- ②身だしなみはいかがでしょう？
- ③分かりやすく商品の説明をしていますか？
- ④知識は豊富だと思いますか？
- ⑤スピーディな対応をしていますか？
- ⑥誠意を持って対応していますか？
- ⑦店舗の状況は良いですか？
- ⑧店舗は使いやすいですか？
- ⑨魅力ある商品等を提供していますか？



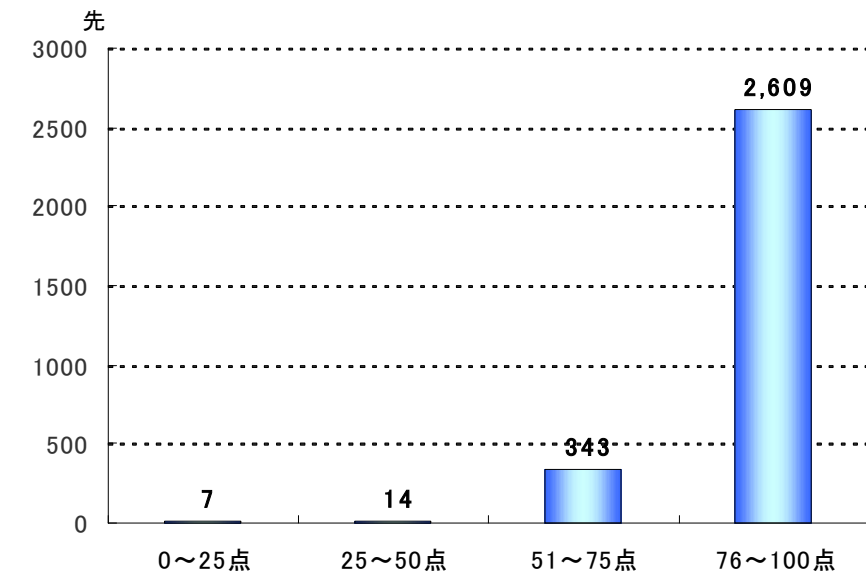
笑顔や身だしなみなど「お客さまをお迎えるマナー」などは、良い評価を頂きました。  
 職員の知識、店舗設備、商品・サービス等に関しては、高い評価が得られるよう、ちゅうしん全体で一層の改善、対応を図ってまいります。

#### 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、「事業性融資・消費性ローン」の充実のご要望も高まっており、新商品の開発に努めるとともに、コンサルティング機能を一層発揮し、経営支援やお客さまの資金ニーズに積極的にお応えしてまいります。他にも、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や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、引続きお客さま満足度の一層の向上を目指し、「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>・お客様には気持ちよく利用していただけるよう、笑顔・挨拶・身だしなみを再徹底し、接客マナー向上に努めてまいります。</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、定期的に自主勉強会を開き、職員一人ひとりの業務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、「お客さま目線」に立った、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>・お客さまからご要望が多かった預金商品に関して、今年度も「みどりいっぱい！」定期預金（26年5月26日～7月31日）をお取扱いいたしました。</li> <li>・ローン商品に関して、入学金・学費等の教育資金にお使いいただける新商品「教育カードローン」のお取扱いを開始いたしました。</li> <li>・また、ご契約いただいた企業にお勤めの従業員の方が預金やローンの金利優遇などの特典をご利用いただける「プレミアムサポートサービス」のお取扱いを開始いたしました。</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。