

# 平成29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29年6月16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

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、ちゅうしんに対するご要望など、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
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。	1,586先
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。	908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。	737先
合 計	3,181先

## 2. 調査結果のご報告

### Q1. ちゅうしんの評価についてお聞かせください

職員の笑顔はいかがでしょう？

職員の説明はわかりやすいですか？

スピーディな対応をしていますか？

店舗の清掃状況は良いですか？

店内の装飾・飾り付けはいかがですか？

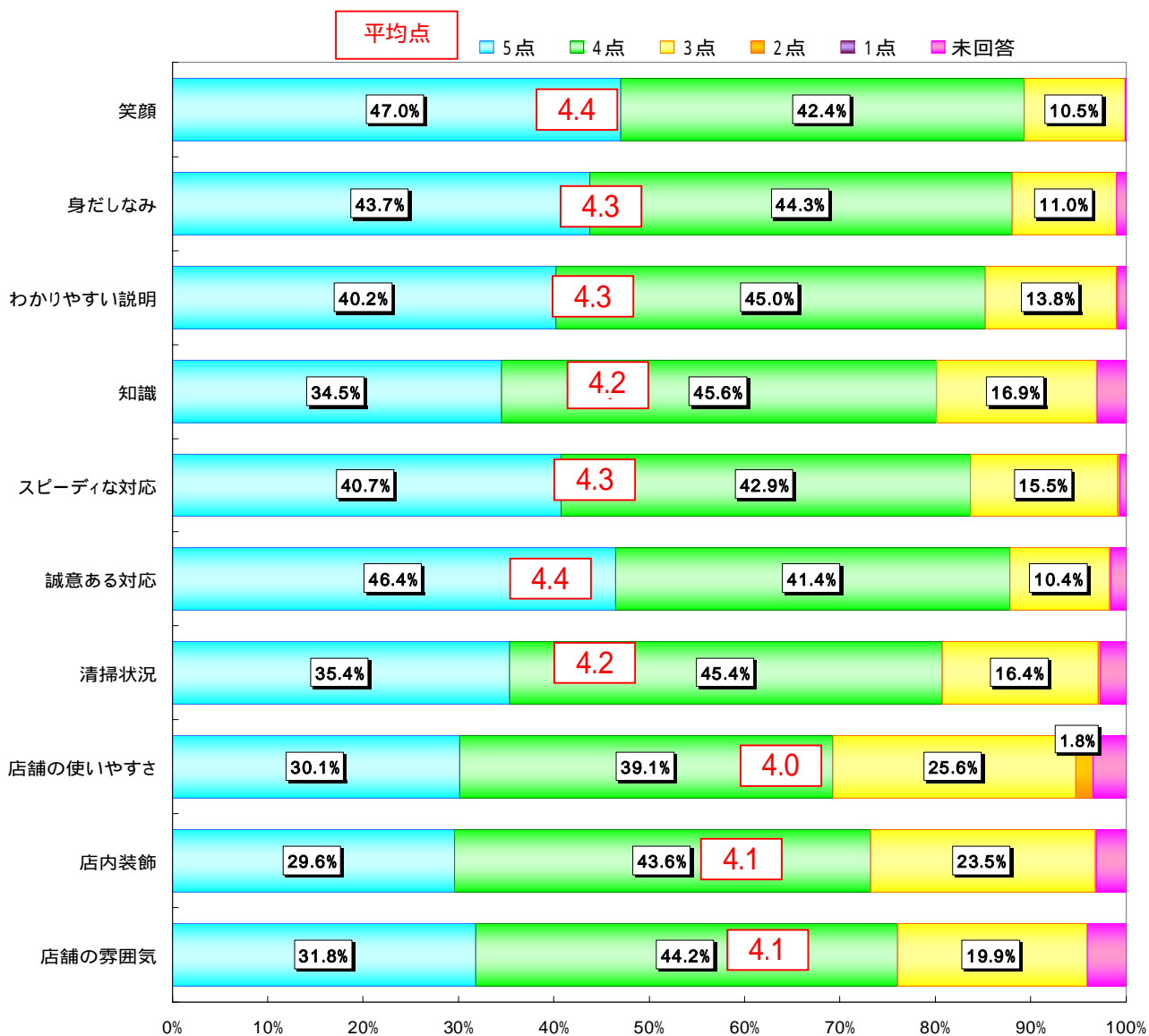
職員の身だしなみはいかがでしょう？

職員の知識は豊富だと思いますか？

誠意を持って対応していますか？

店舗は使いやすいですか？

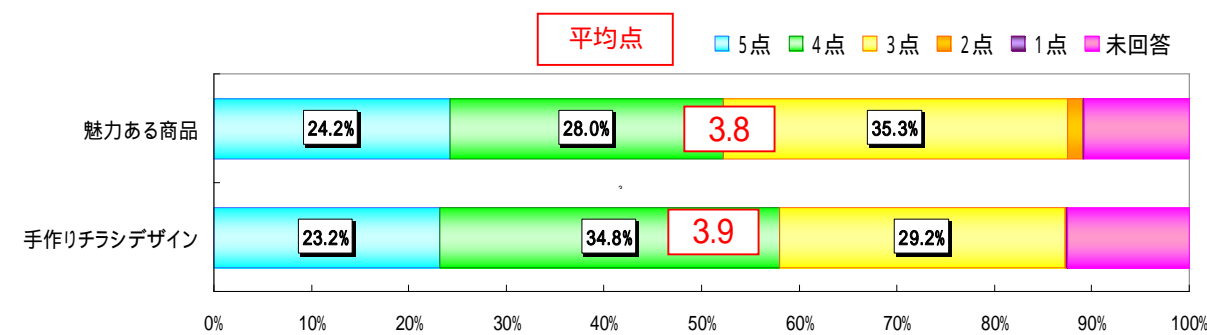
店内の雰囲気はいかがですか？



笑顔・身だしなみ・誠意など「お客さまをお迎えするマナー」などは、高い評価を頂きました。

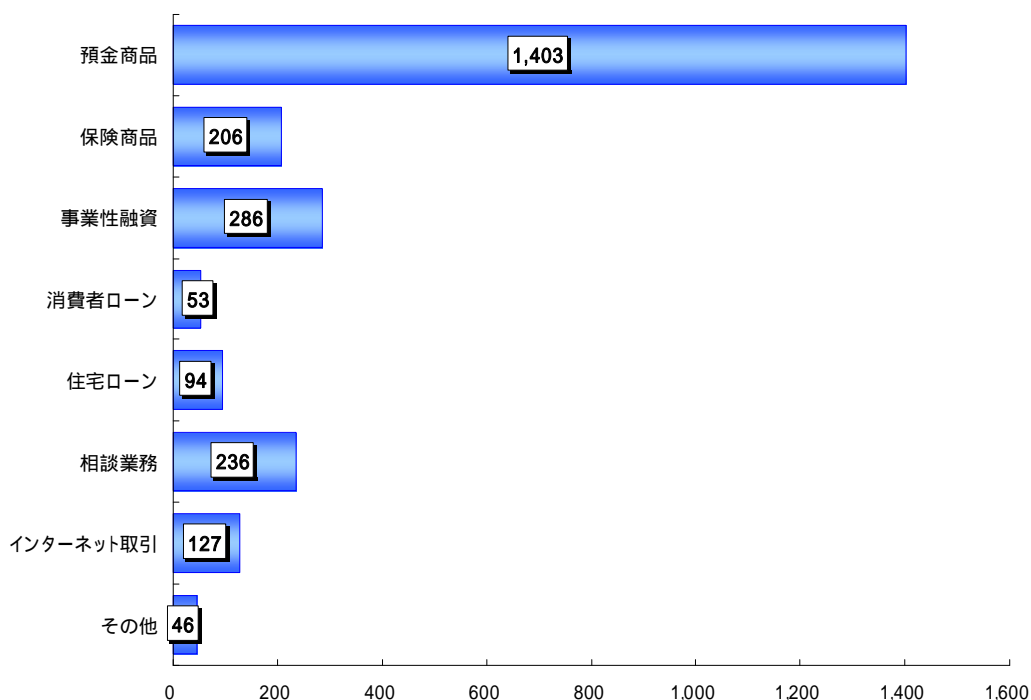
職員の知識、店舗設備、商品・サービス等に関しては、高い評価が得られるよう、ちゅうしん全体で一層の改善、対応を図ってまいります。

## Q2. ちゅうしんの商品・パンフレットについてお聞かせください



引続き、お客さまのニーズにお応えする商品の充実を図るとともに、パンフレットや手作りチラシについても、より見やすく分かりやすいデザインに努めてまいります。

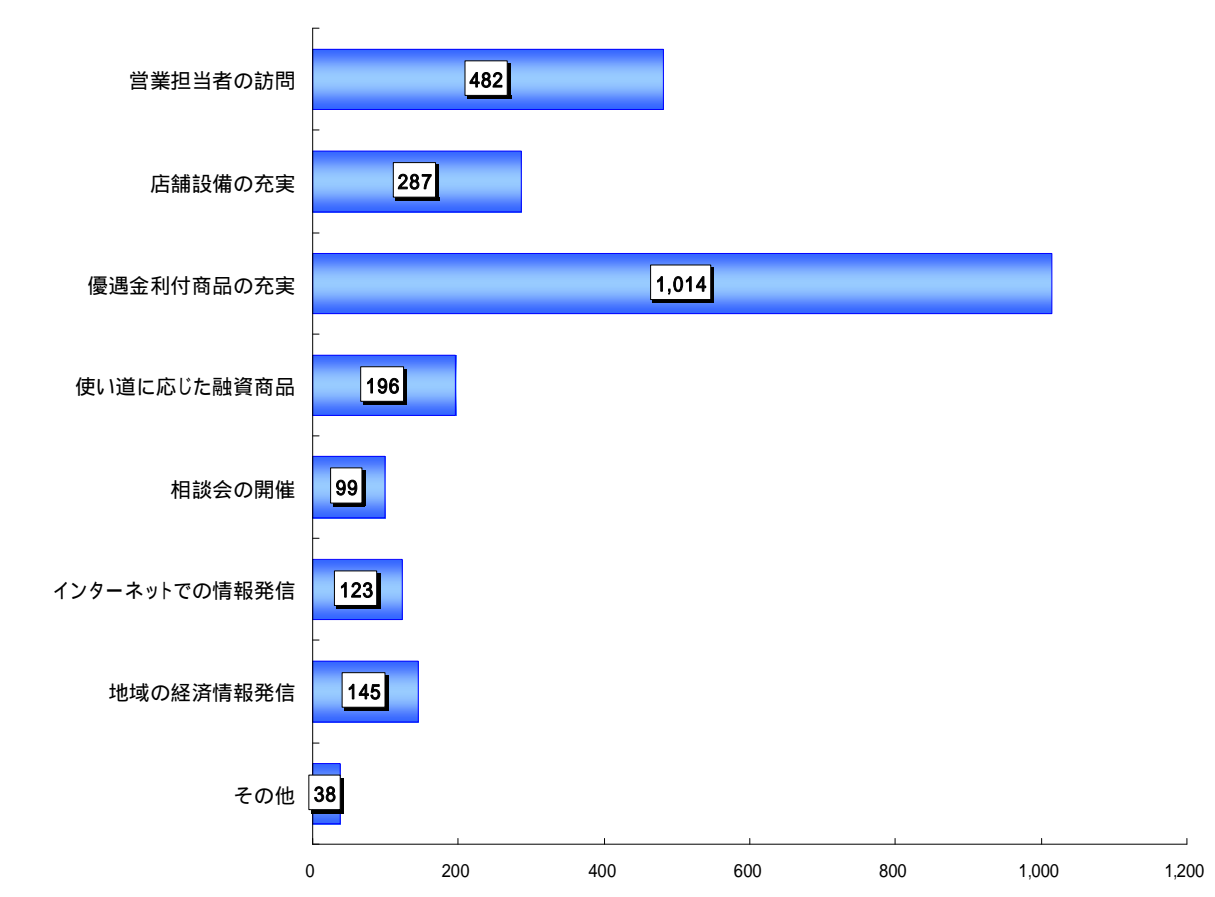
## Q3. 最も充実してほしい商品やサービスはなんですか？(複数回答可)



「預金商品」の充実を希望するお客さまが多く、今般、「みどりいっぱい！定期預金」をお取扱いいたしました。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」や「相談業務」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するほか、休日の年金相談会や住宅ローン相談会の開催等、お客さまの“幸せづくり”のお役に立つ質の高い金融サービスのご提供に努めてまいります。お気軽にご相談ください。

#### Q4. 今後、ちゅうしんに期待するものはなんですか？(複数回答可)



「優遇金利付商品の充実」を希望するお客さまが多く、今後も、随時、お客さまの堅実な資産形成のお役に立つ商品の充実に努めてまいります。

また、「営業担当者の訪問」についても、引き続き、「お顔の見えるお取引」を推進し、店舗設備の整備や融資商品の充実に努め、地域で一番やさしく、親切な信用金庫実現に向けて、一層のサービス向上に取り組んでまいります。

そのほか、ご要望がございましたら、当金庫ホームページ、または営業担当者・窓口にお申し付けください。

#### 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、お客さま満足度の一層の向上を目指し、「地域で一番やさしく、親切な信用金庫」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、分かりやすい言葉でご説明するよう心掛けてまいります。</li> </ul>

ちゅうしんの改善取組方針	
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に努めてまいります。</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>
店内装飾・雰囲気について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節感のある飾り付けや、明るく親切な窓口対応を心掛け、お客さまに気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。</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(29年6月16日~7月31日)をお取扱いいたしました。</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。

以 上