

CS向上に向けた取り組み

当金庫では、従来から「はなしんローンプラザ」の開設、「ドライブスルーATM」の設置など、利用者の利便性向上に向けた様々な取り組みを実施してまいりました。

平成17年度より、お客様の声を経営に反映し、お客様のニーズに応え、さらに充実した金融サービスを提供することが出来るよう、利用者満足度アンケートをはじめとしたCS向上に向けた取り組みを実施してまいりました。

利用者満足度アンケート調査

調査期間：平成19年2月1日から2月28日

調査件数：279件

調査方法：渉外担当者を中心とした「聞き取り調査」、および「店頭調査」により

アンケート用紙をお渡しし、お客様にご記入いただき、回収いたしました。

(無記名方式)

アンケート調査結果の概要

平成18年度の調査では、前年度と同一の質問項目で調査いたしました。

結果、前年度に引き続き全体的に高い評価をいただいておりますものの、商品内容等のご説明にやや不満と感じているお客様(※1)や、待ち時間にご不満のお客様(※2)がいらっしゃいました。これらの項目につきましては、前回調査でもお客様の不満があらわれた項目でしたが、平成18年度にはアンケート結果の数値が良化しており、昨年以降やや改善の図られた部分と考えられます。

しかし、平成18年度は、ご相談やご質問に対する誠意をもった対応に関してご不満のお客様(※3)が増加しており、アンケート調査結果から今後の課題が示されたものと考えております。

- ※1 やや不満および不満であるのご回答 全体の5.97%、昨年度より0.08ポイント減少
- ※2 やや不満および不満であるのご回答 全体の5.38%、昨年度より4.33ポイント減少
- ※3 やや不満および不満であるのご回答 全体の5.51%、昨年度より1.72ポイント増加

私たちは、「顧客利益の優先」「守秘義務」「説明義務」「説明内容をお客様が理解し同意していただけているか確認しながらお取引を進めること」など、お客様とのお取引のうえで大切にしていることがあります。しかし、ともすれば商品やサービスの内容について十分なお説明ができない場合や、



お客様との大事なお取引の内容や提案の前提条件などについて十分ご理解の得られないままご説明を進めてしまうことなどあったのではないかとわれ、今回のアンケート調査では、そうしたお客様のご不満が結果にあらわれているのではないかと考えております。

当金庫では、平成17年度から18年度の2年間、CS向上を目指して「応対・セールススキルアップ研修会」を開催し、職員のスキルアップを図ってまいりました。

平成19年度には上記アンケート結果も踏まえ「応対・セール

ススキルアップ研修会」の成果を継続的に日常業務で実践し、CS向上への取り組みの活性化につなげていくことを目的に、当金庫内で「ミニ・ロールプレイング大会(※4)」を開催することを決定いたしました。

- ※4 ロールプレイング大会とは、この場合「窓口応対コンクール」等を指し、当金庫では講師により示される事前課題に基づき、6ヶ月間各営業店に於いて役席者や渉外係がお客様役となりトレーニングを行い、実際の業務の中でCS向上に取り組み、その成果をミニ・ロールプレイング大会で発表することとしております。開催予定時期は、平成19年11月。
(講師：金融教育システム株式会社 吉田宏美先生)