

当金庫では、店内・店外ATMの新機種への入れ替えやバリアフリーへの対応、店頭への筆談ボードの備え付けなど、お客様の利便性向上に向けた取組みを実施しております。また、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アンケート調査を実施するなど、更なるサービスの向上・改善に取り組んでおります。

## アンケート調査の実施

### アンケート調査の概要について

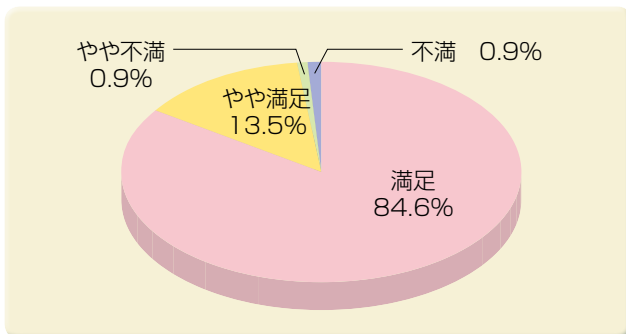
◎調査期間：平成30年2月1日から2月23日

◎調査件数：319件

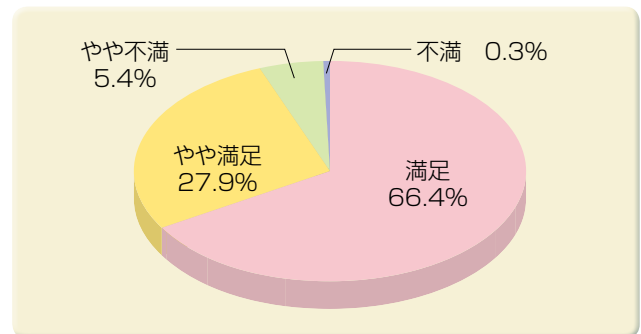
◎調査方法：渉外担当者を中心とした「聞き取り調査」、および「店頭調査」によりアンケート用紙を配付し、お客様にご記入いただき、回収いたしました。（無記名方式）

### アンケート調査の結果

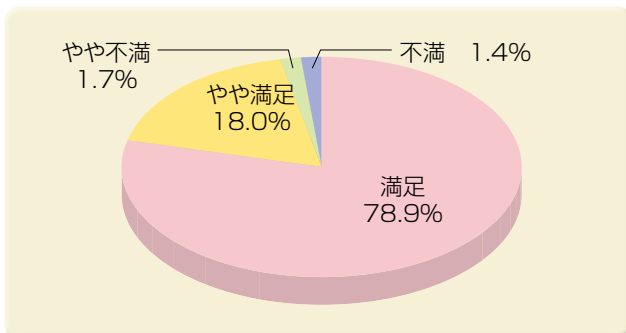
#### 1. 言葉づかい、挨拶はきちんと出来ていますか。



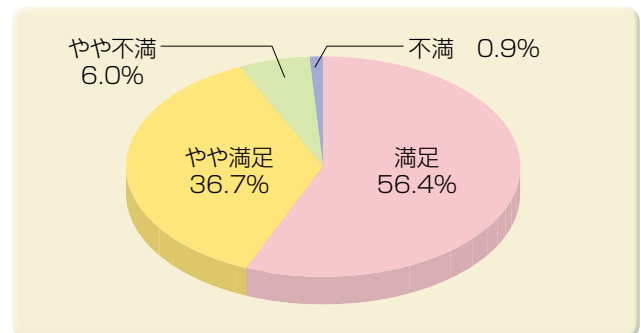
#### 2. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



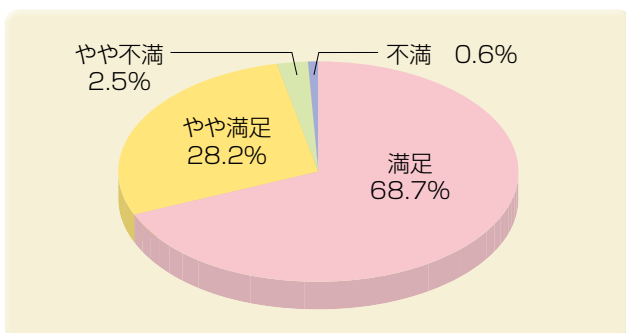
#### 3. ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか。



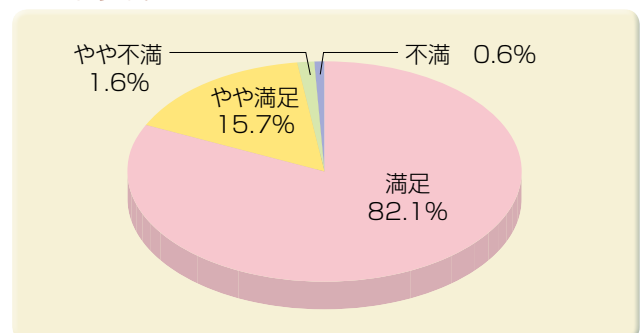
#### 4. 取扱商品やサービスの充実度はいかがですか。



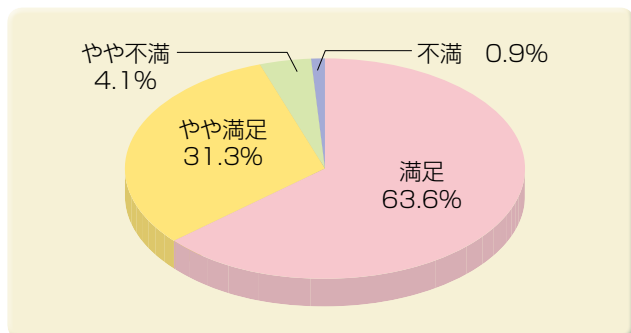
#### 5. 商品内容等について、わかりやすく説明をしていますか。



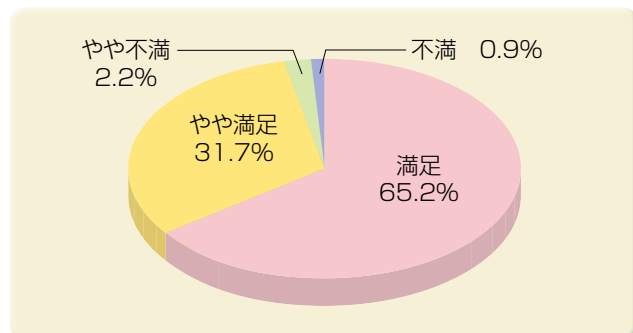
#### 6. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応をしていますか。



7. 店舗内外の美化や環境はいかがですか。



8. 花巻信用金庫のお客様への各種業務、サービスの提供について、総合的な評価はどの程度ですか。



アンケート調査結果を踏まえての当金庫の取組みについて

当金庫では、職員のレベルアップを図ることを目的に、CS（お客様満足）向上研修等の外部研修に職員を派遣したほか、資格取得の支援なども引き続き行っております。

また、コンサルティング機能を発揮し、お客さまの経営課題に応じた最適な解決策をお客さまの立場に立って提案し、実行支援していくために、外部研修に職員を派遣しているほか、外部講師を招いた研修会を開催し、職員の能力向上に努めております。

今後も職員の商品知識とわかりやすい商品説明ができるような能力の向上を図り、お客様一人ひとりにご満足いただける商品、サービスの提供に努めてまいります。

アンケート実施において、お客様から頂戴いたしました貴重なご意見、ご感想につきましては、今後も経営に活かし、地域に密着したより良いサービスの提供を目指すなど、当金庫の今後の業務運営に反映させてまいります。



各種商品・サービスの取扱い

- 平成29年7月 「成年後見サポート口座」の取扱いを開始
- 平成29年8月 信金中央金庫代理貸付を活用した「はなしんパートナーローン」の取扱いを開始
- 平成29年10月 信金中央金庫との代理店契約によるしんきん相続信託「こころのバトン」しんきん暦年信託「こころのリボン」の取扱いを開始

