

## 平成22年度「お客さま満足度アンケート調査」の実施結果について

この度、当金庫ではお客さまへのより良いサービスの提供を目指してアンケート調査を実施いたしました。その分析結果を以下のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。調査の結果は全役職員に周知するとともに、今後の業務に活かすよう努めてまいります。お忙しいところ、ご協力頂きました皆様には、あらためてお礼申し上げます。

### <アンケート調査の内容>

- ◆ 実施日 平成22年11月15日(月)～11月26日(金)
- ◆ 調査方法 店頭にアンケートコーナーを設けて窓口利用のお客さまに記入していただく方法と、各店で無作為に渉外訪問先へアンケート用紙を配付し記入していただく方法を併用(無記名方式)
- ◆ 調査対象 2,000先
- ◆ 回答数 1,840先(回答率92.0%)

## 1 アンケートの分析結果

### 概要

当金庫に対するお客さまの総合的な満足度は80.2%と高い評価をいただきました。

満足+やや満足	どちらともいえない+わからない	不満+やや不満
80.2%	19.6%	0.2%

お客さまからの回答のうち、「満足」と「やや満足」の合計が70%を超える高い評価をいただいた項目は11項目のうち6項目ありました。

項目	満足+やや満足	不満+やや不満
職員の身だしなみはいかがですか	89.9%	0.2%
職員の接客態度、言葉づかいはいかがですか	89.6%	0.3%
店舗に入られた時の印象はいかがですか	84.3%	0.5%
店舗内外、ATMコーナーは清潔で整然としていますか	82.4%	0.4%
事務処理の正確性・迅速性はいかがですか	82.1%	0.8%
窓口の待ち時間はいかがですか	78.2%	2.1%

また、50%を超えるお客さまに満足をいただいた項目は次のとおりです。

項目	満足+やや満足	不満+やや不満
商品説明はいかがですか、分かりやすいですか	52.3%	0.5%
渉外担当者の対応はいかがですか	52.2%	0.7%

- ・ 「商品説明」については、52.3%のお客さまから「満足」または「やや満足」のご回答をいただきました。今後ともお客様にわかりやすい商品内容等のご説明をするよう努めてまいります。
- ・ 「渉外担当者の対応」については、52.2%のお客さまから「満足」または「やや満足」のご回答をいただきました。今後ともお客さまのお役に立てるような情報のご提供等に努めてまいります。

一方、お客さまの評価が高くなかった項目は次のとおりです。

項目	満足 + やや満足	どちらともいえない + わからない	不満 + やや不満
個人年金、保険、国債等の商品はいかがですか	25.7%	73.5%	0.8%
融資商品の内容はいかがですか	31.9%	67.2%	0.9%
預金商品の内容はいかがですか	48.5%	49.9%	1.6%

- ・ 「個人年金、保険、国債等」については、73.5%のお客さまに「どちらともいえない」または「わからない」とのご回答をいただき、商品自体の浸透がなされていないと思われまます。商品に関する情報の提供不足と認識し、今後ともより多くのお客さまに知っていただけるようPRおよび情報のご提供に努めてまいります。
- ・ 「融資商品」については、67.2%のお客さまに「どちらともいえない」または「わからない」とのご回答をいただきました。今後ともよりお客さまの利便性を重視した商品のご提供に努めてまいります。
- ・ 「預金商品」については、49.9%のお客さまに「どちらともいえない」または「わからない」とのご回答をいただきました。今後ともよりご満足いただけるよう商品内容の充実に努めてまいります。

## 2 本アンケートに基づく改善策の実施結果について

### 職員の接客態度について

平成22年11月に営業店窓口におけるお客さまへの対応サービスの質的向上を図るために、営業店全女性職員を対象に外部講師（JAL国際線客室乗務員）による接客マナー研修を実施いたしました。

### 待ち時間について

後方職員は、来店されたお客さまへの気配りを心掛けるとともに「窓口活性化推進委員会」を定期的開催し、待ち時間の短縮を図っています。

### 保険、預金、および融資の商品PRについて

新商品の内容については、新聞広告や窓口および渉外係によるチラシ配布を主体に、より多くのお客さまにPRするとともに情報のご提供をしております。

また、店舗に備え置きしている「商品概要説明書」、「いちいREPORT」等を活用するなど、お客さまに分かりやすく説明ができるよう店内勉強会を開催し、徹底を図ってまいります。

### 3 お客様からのご意見やご要望に基づく改善策の実施結果について

お客様からのご意見・ご要望	改善策の実施結果
・ 定期預金・定期積金の金利優遇商品について	・ 夏と冬に金利優遇として特別金利定期預金キャンペーンを実施しました。
・ A T Mの機能・利便性について	・ 金利優遇として子育て支援定期積金「すこやか積金」の取扱いを実施しています。
・ 通帳・証書の紛失手続きについて	・ 機能・利便性を向上させるため順次新機種に更新しております。A T M機による普通預金、総合口座の通帳繰越が可能となりました。今後2年間で、全て通帳繰越ができるA T M機に更新の予定です。
・ 窓口の対応について	・ 平成22年度より、通帳・証書の紛失届の仮受付を他店舗においても可能といたしました。住所変更や口座振替の申込みは、取次ぎ、またはメールオーダーで行うことができます。
・ 窓口の対応について	・ 営業店において、お客様にご満足していただける窓口、魅力ある窓口を作ることを目的に、「窓口活性化推進委員会」を定期的を開催し、窓口対応の向上に取り組んでいます。

当金庫では、今後も引続き地域金融機関としてお客様の満足度向上にむけた諸施策を実施したいと考えておりますので、倍旧のご支援を賜りますよう何卒よろしくご意見申し上げます。



<http://www.shinkin.co.jp/ichii/>