

# 顧客満足度アンケートへの対応

～皆様のからの声で、きりしんは変わります！～

お客様の要望にお応えします

## 平成18年度

平成17年度からのお客様からの要望事項

平成18年度は次のように対応させて頂きました。

1	ATMを増やしてもらいたい(特に伊勢崎地区)	5月8日に伊勢崎東支店を開設し、10月に伊勢崎西支店が、開店し12月には伊勢崎南支店が開店いたしました。
2	手数料が高い(振込、ATM)	各種コストの関係から、現在の料金とさせて頂いております。手数料においては今後の対応について検討中です。
3	地域に密着した金融機関である。頑張ってもらいたい	平成18年度決算は、合併後最高の財務内容となりました。今後も更に経営努力します。
4	預金の新商品を作ってもらいたい	昨年の金利上昇せ型定期「お得な定期預金」に続いて「もっとお得な定期預金」を発売した他、年金定期「大満足」、退職金定期「セカンドライフ」を発売致しました。
5	年金の記念品が欲しい	団塊世代の退職に備え、新規で受給契約されるお客様を対象に「友禅珈琲椀皿ペアセット」をプレゼントし好評です。
6	番号札の機械の導入	当面は導入を考えておりません。今後の状況によって検討いたします。
7	親切に相談にのってもらいたい	親身な相談が出来るよう各店舗においてローカウンターの設置を順次行なっております。
8	投信説明会の開催を希望	平成18年度は桐生・太田・伊勢崎地区にて投信を含めた預かり資産を対象とした資産運用セミナーを年間4回開催いたしました。
9	店内で伝票を書くのが面倒くさい	当金庫所定の手続きなので、その旨説明し、ご納得いただきました。
10	ATMコーナーでの両替機の設置	現在一部店舗に設置されております。他は順次検討中です。
11	低金利の事業性資金の実現	最優遇金利での事業性資金「トライ1」を発売中です。その他にも「スマッシュ」を含めて5年もの国債金利連動の商品も発売しております。
12	車椅子が入れるようなバリアフリーにしたい	既存の店舗については状況を調査し、ご利用しやすいよう順次工事をしており、新設店舗は全店バリアフリー対応です。(国定、川内、梅田支店等)
13	窓口・ATMの時間延長(午前9時前からの稼働、夜間の稼働、24時間化稼働について)	今後状況を見て検討いたします。
14	ATMの機能の充実(定期預金の作成について)	システム面での改善が必要である為、今後ハード面、ソフト面での双方において検討を行なっていきます。
15	ネットバンキングの無料化(郵便局と同様に)	ゼロネットサービスによって全国の信用金庫で一定時間内は無料となっております。
16	時間外手数料の無料化(本支店、他行)	今後の検討課題として検討を図っていきます。

**NO.13～NO.16は、平成18年度に新たに発生した要望となります。**

## 今後検討させていただきます

### 平成17年度からのお客様からの要望事項

1	駐車場が入りづらい
2	各店舗のATMの取扱時間の統一
3	ATMでの硬貨の入金
4	ローン金利の見直し
5	両替機の設置を希望
6	融資商品のラインアップを増やしてもらいたい
7	サービス品の改善
8	ATMでの通帳の繰越を希望
9	国債の契約時に通帳が欲しい

### 平成18年度は次のように対応させていただきました。

店舗ごとに設置状況を調査し、ご利用しやすいように検討しております。
今後店外ATMの設置増設を図っていくことで時間延長を含め取扱時間の統一を検討中です
今後の対応について検討中です
市場金利の変動により見直しさせて頂いております。
店舗ごとの利用状況により、順次設置を予定しており検討中です。
環境を意識した事業性資金「環境サポートローン」、動産担保にした融資「グットラック」を順次発売。また、「マイカーローンプライム」等の個人ローンも発売しました。
今年度は、冬と春にキャンペーンを行ない生活感あふれるサービス品をお客様に提供しております。
今後の対応については、順次検討中です。 現在、伊勢崎西、伊勢崎南の2店舗のみが対応しております。
今後の対応について検討して参ります。

## 対応を改善いたします

### 平成17年度からのお客様からの要望事項

1	窓口の対応が悪い
2	他行と比べて事務処理が遅い
3	営業店内での職員の私語が煩わしい(接客マナー)
4	商品のPR不足
5	商品の勉強不足
6	営業の経験不足、相談にならない
7	集金苦情
8	ローン明細が来るのが遅い
9	電話の対応が悪い

### 平成18年度は次のように対応させていただきました。

店内のミーティング等により徹底を図り、お客様に対し心のこもった会話を心掛けました。
繁忙時には、後方事務の人間も窓口に出て対応することで窓口担当の負担を軽減し、事務処理の効率化を図りました。
営業時間内の私語を慎むことで、顧客に対して一声かけ迅速な処理を行なっております。
表示法に基づき、お客様に分りやすいパフレットを作りました。また、地元の新聞の掲載回数を増やすことでPRを行なっております。
新商品が出た場合には、担当部が営業店へ出向き勉強会を行うことで能力の向上を図り、お客様にわかりやすい説明を心掛けました。また、土曜日に行なう集合研修の回数を増やしました。
経験の浅い営業担当においては、事前の勉強会並びに店内で上席との同行訪問等により改善を図っております。
お客様と密に連絡を取り、訪問することでお客様への配慮をしております。
迅速に行なえるよう検討中です。
店内の会議において職員1人1人に指導して意識を持たせ電話対応に努めています。