

平成 23 年度「お客様満足度アンケート」の実施結果について

平成 23 年 10 月
熊本中央信用金庫

熊本中央信用金庫は地域により密着した金融機関を目指し、お客様へのより質の高いサービスの提供を目指して、「お客様満足度アンケート」を実施いたしました。

お客様から頂いた貴重なご意見・ご要望を経営に活かし、これまで以上にお客様に満足して頂けるよう役職員一同邁進していく所存でございます。今後とも末永く当金庫をお引き立てくださいますようよろしくお願い申し上げます。

なお、アンケートにご協力頂きましたお客様には心より御礼申し上げます。

記

- ◎ 対象期間 : 平成 23 年 4 月 5 日～4 月 28 日
- ◎ 調査方法 : 店頭にご来店のお客様、渉外係訪問によりアンケートはがきを配布し、お客様が記入後回収という形で実施いたしました。
- ◎ 実施店舗 : 全 22 店舗
- ◎ 回答数 : 514 枚

1. アンケート結果

平成23年度 アンケート結果 金庫合計

アンケート項目	回答数	無回答		満足		やや満足		やや不満足		不満足	
		人数	率	人数	率	人数	率	人数	率	人数	率
1. 「店内・店周の美化はいかがですか。」	514	15	2.92	307	59.73	182	35.41	9	1.75	1	0.19
2. 「店内の雰囲気はいかがですか。」	514	13	2.53	301	58.56	191	37.16	8	1.56	1	0.19
3. 「職員のあいさつはいかがですか」	514	6	1.17	371	72.18	129	25.10	7	1.36	1	0.19
4. 「職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか。」	514	8	1.56	376	73.15	123	23.93	7	1.36	0	0.00
5. 「職員の対応はいかがですか。」	514	5	0.97	387	75.29	114	22.18	6	1.17	2	0.39
6. 「ご来店時の待ち時間はいかがですか。」	514	9	1.75	304	59.14	168	32.68	29	5.64	4	0.78
7. 「説明の丁寧さ、分かりやすさはいかがですか。」	514	5	0.97	341	66.34	159	30.93	7	1.36	2	0.39
8. 「事務処理の正確さはいかがですか」	514	9	1.75	344	66.93	151	29.38	8	1.56	2	0.39
9. 「預金、融資、各種サービスの品揃えはいかがですか。」	514	19	3.70	261	50.78	217	42.22	15	2.92	2	0.39
10. 「ATMのサービス機能はいかがですか。」	514	22	4.28	282	54.86	164	31.91	41	7.98	5	0.97
11. 「各種相談の際は、親身に対応していますか。」	514	19	3.70	354	68.87	131	25.49	9	1.75	1	0.19
12. 「総合的満足度はいかがですか。」	514	7	1.36	351	68.29	150	29.18	4	0.78	2	0.39

2. 熊本中央信用金庫に対するご意見・ご要望

(1) ATMの台数増加、時間延長を考えて欲しいのですが。

「ATMの台数や時間帯については、ご利用状況等を勘案し、随時検討を行っております。なお、お客様の利便性を向上するために、ATM稼働時間の延長やイオン銀行とのATM提携、セブン銀行等とのコンビニATM提携を実施しております。」

(2) 老朽化が進んでいる店舗があるのでは。

「店舗の老朽化については、計画的に改修等を行っていく予定です。その間、役職員で清掃等に心がけ、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう努力して参ります。」

(3) 職員さんの人数が減っていませんか。

「窓口については、事務の効率化を考慮して、機械化・システム化を推進しております。ご指摘のとおり、従来より窓口の人員は減少しておりますが、お客様にご不便をお掛けしないよう職員全員の事務レベルの向上に努めて参ります。」

(4) 担当者の人事異動が多いような気がします。同じ方が長期間担当された方がいいのではありませんか。

「ご意見のとおり、同じ職員が長期間担当した方が、お客様を熟知し、より強固な信頼関係が構築できるものと思います。しかしながら、金融機関の場合、不正防止の観点から、一定期間同一の仕事を担当した場合、異動させることにしております。お客様に気持ちよくお取引していただけるよう、サービスの向上に努めて参ります。」

(5) 預金金利が低いのですが、定期預金の金利キャンペーン等はないのですか。

「少しでも高い金利でお預かりすることも、信用金庫としてのサービスの一環と考えております。本年10月より、「よかバイ」定期預金（10万円以上で2年～5年物なら店頭金利の2倍）を発売しております。どうぞ、ご利用ください。」

* 「よかバイ」定期の詳細は当金庫HP、窓口でお問い合わせください。

(6) 地域の方々から信頼されている信用金庫さんと思います。支店長や担当の方がとてもさわやかな感じがします。

「ありがとうございます。今後も皆様のご要望にお答えできるよう、努力して参ります。」