

お客様アンケートについて

平成20年度

平素より、皆様方には二本松信用金庫に対し格別のご愛顧とお引き立てを受け賜り、厚く御礼申し上げます。

平成20年度においても、日頃のお取引に際し当金庫をどのようにお感じになっているか、お客様アンケートを実施いたしました。多数の方々にアンケートにご協力いただき、貴重な意見やご要望を賜りましたことに心より感謝申し上げます。

今回のアンケート結果をもとに、各営業店においては、さらに「親しまれ信頼されるまつしん」を目指し、お客様への応対や店内整備等の業務運営について、一つひとつ改善へ向けて努力して参ります。

今後とも、ご不便な点やご要望がございましたら、お気軽にお申し出下さいますようお願い申し上げます。

1. 調査期間 平成20年6月26日～平成20年9月30日
2. 回収毎数 398枚
3. 調査方法 会員様への「出資配当金支払通知書」封書に「アンケート専用はがき」を同封

アンケート項目の内容

1. いつも利用の店舗の親近感はいかがでしょう。
2. 店舗内の雰囲気やレイアウトはいかがですか。
3. ことばづかい、挨拶はきちんとしておりますでしょうか。
4. 商品内容などの説明はいかがでしょう。
5. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょう。
6. お手続でお困りの時やお客様のご質問などに誠意をもって対応しておりますでしょうか。



ナイスコミュニケーション

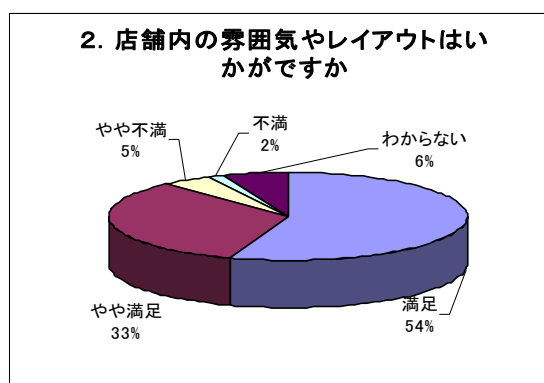
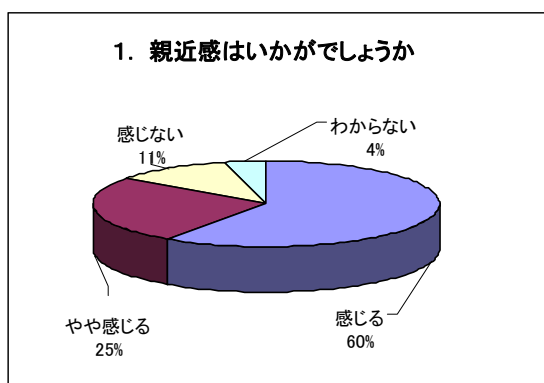
二本松信用金庫

総合統計

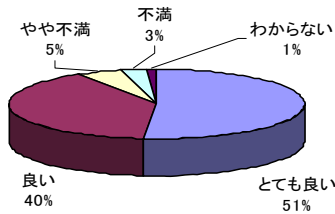
回収枚数 398 枚

	感じる	やや感じる	感じない	わからない
質問1: 親近感はいかがでしょう	238	100	44	16

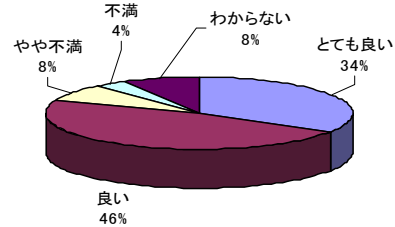
	満足 とても良い	やや満足 良い	やや不満	不満	わからない
質問2: 店舗内の雰囲気・レイアウトは いかがですか	220	131	18	6	23
質問3: 言葉づかい・挨拶はきちんと しておりますでしょうか	205	158	20	11	4
質問4: 商品内容などの説明は いかがでしょう	134	188	30	14	32
質問5: 待ち時間はいかが でしょう	177	150	45	18	8
質問6: 相談、質問に対し誠意をも って対応しておりますでしょうか	232	114	25	13	14



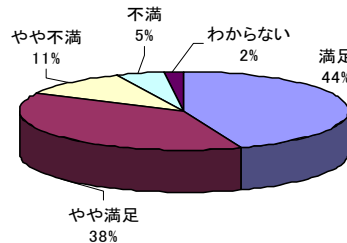
3. 言葉使い、挨拶はきちんとしておりますでしょうか



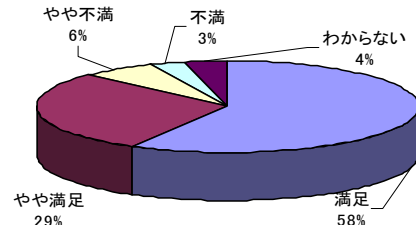
4. 商品内容などの説明はいかがでしょうか



5. 待ち時間はいかがでしょうか



6. 相談、質問に対し誠意をもって対応しておりますでしょうか



お客様のご要望等により実施した具体的な事項（平成 20 年度）

ご要望事項	改善策
営業店の ATM を増設してほしい	本宮支店の ATM を 1 台から 2 台、安達支店の ATM を 2 台から 3 台に増設しお客様に待たせない取組の対応を図りました。
ATM の画面が見づらいので解消してほしい	ATM の画面が照明などで見づらくなっている店舗については、照明器具の配置を点検し改善を図りました。
営業店入口の段差が気になります。押し車で楽に入れるようにしてほしい	岩代支店及び東和支店の玄関の改装を行い段差のないスロープに改善しました。 
季節の花などが飾ってあればいいのではないかと	お客様を明るく迎えるために営業店では駐車場、玄関入口等の季節の花を飾るよう取組んでおります。