

お客様アンケート結果のお知らせ

当金庫では、お客様へより良いサービス向上の実現を目指し、ご来店のお客様、会員(出資金をお持ちの方)の皆様は無作為に窓口または郵送でのアンケートをお願い致しました。

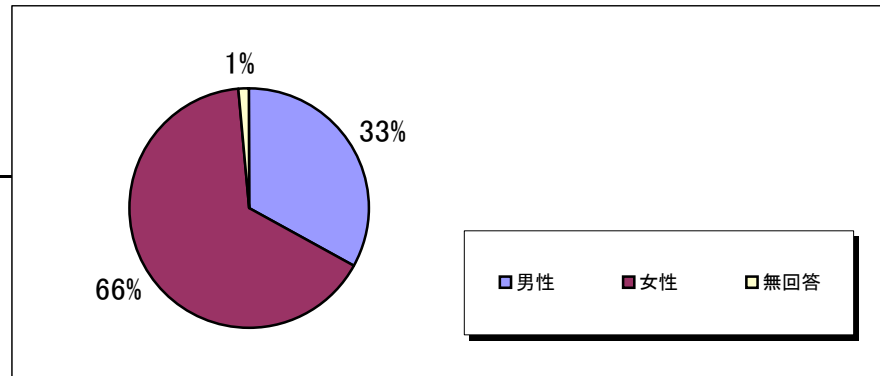
お忙しい中アンケートにご協力頂きまして誠にありがとうございました。

アンケート結果、及び具体的にご記入して頂きました内容につきましては、貴重なご意見として経営に活かし、地域の利用者の皆様方の利便性と満足向上に努めてまいりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い致します。

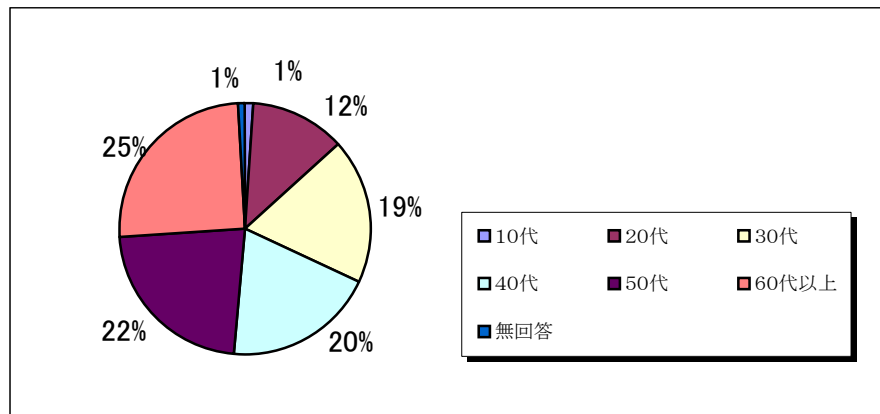
○アンケートにお応えいただいたお客様については以下の通りです

性別

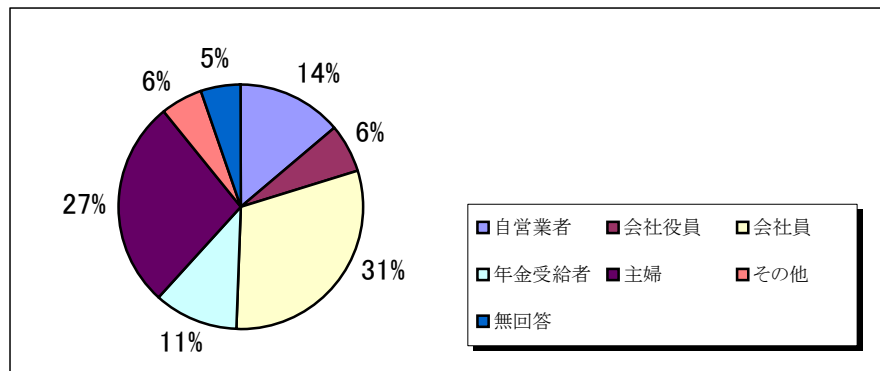
男性	701名
女性	1,389名
不明	29名
合計	2,119名



年齢

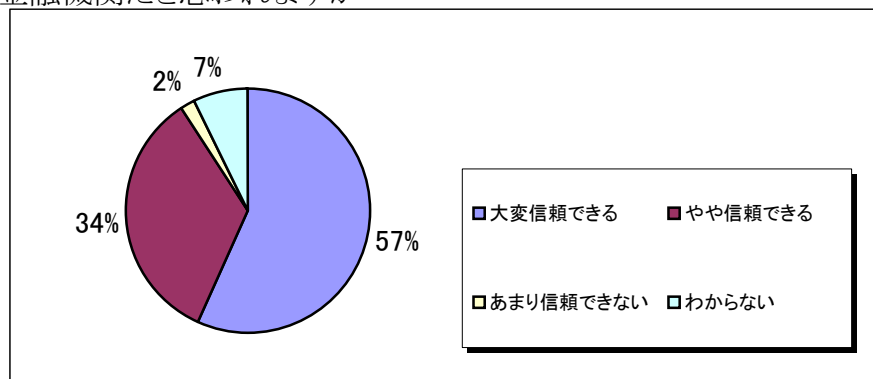


職業

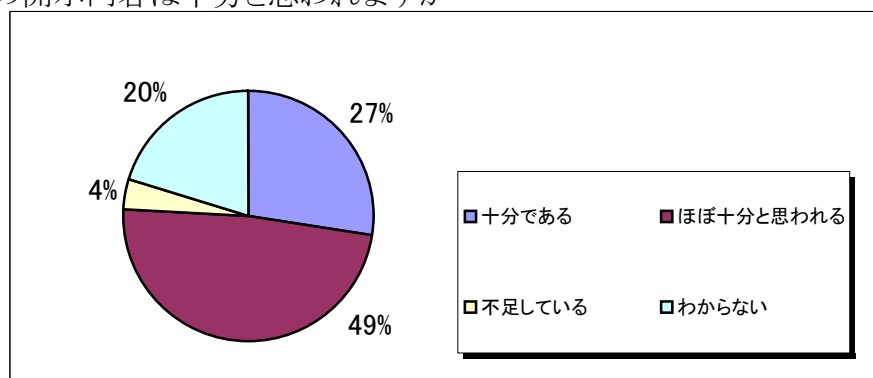


○実施しましたアンケート項目は以下の通りです。

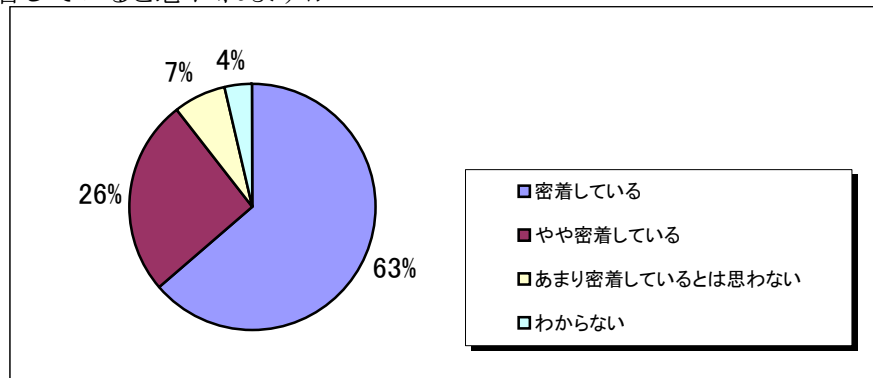
1. 当金庫は信頼できる金融機関だと思われませんか



2. 当金庫の経営情報の開示内容は十分と思われませんか

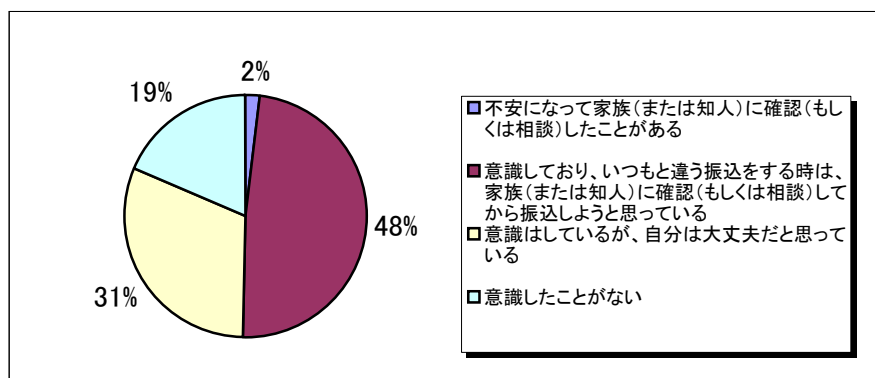


3. 当金庫は地域に密着していると思われませんか

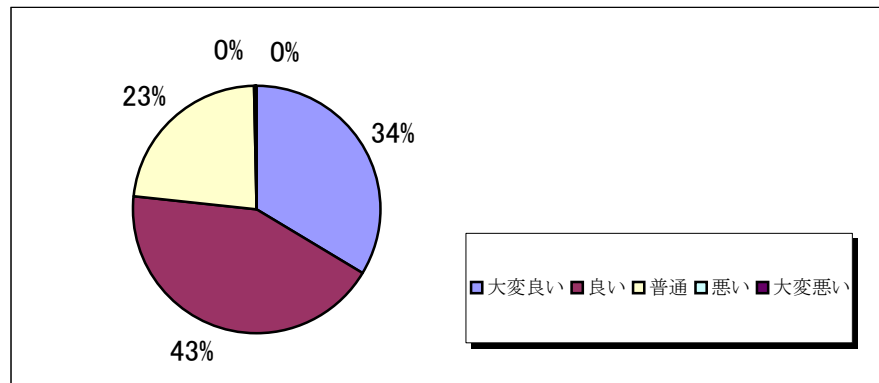


4. 振り込み詐欺についてお聞かせください。

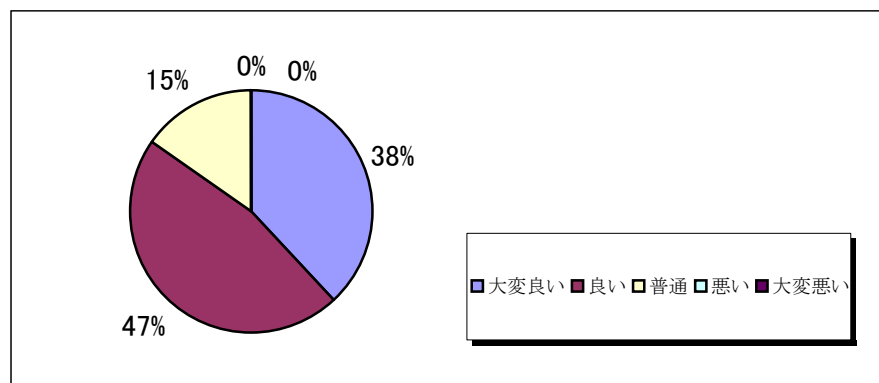
当金庫のATMコーナーや窓口において振り込み詐欺に対してATM画面やポスター、パンフレットで、ご注意頂こう呼びかけていますが、振込をされる時また、振込をする機会があれば「もしかして」と考えられることがありますか



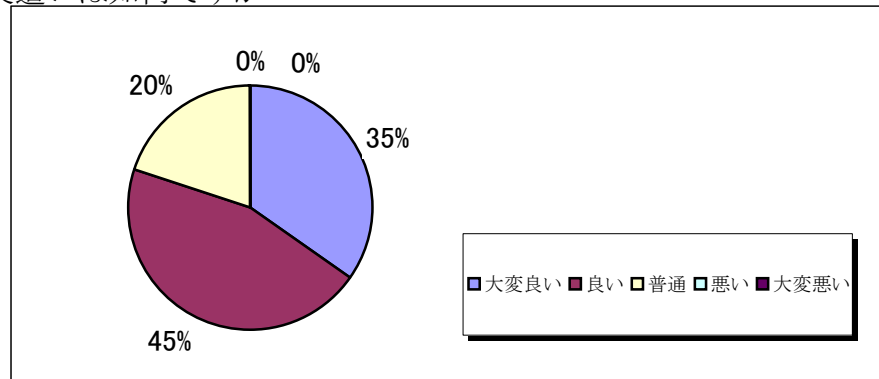
5. 窓口対応合計



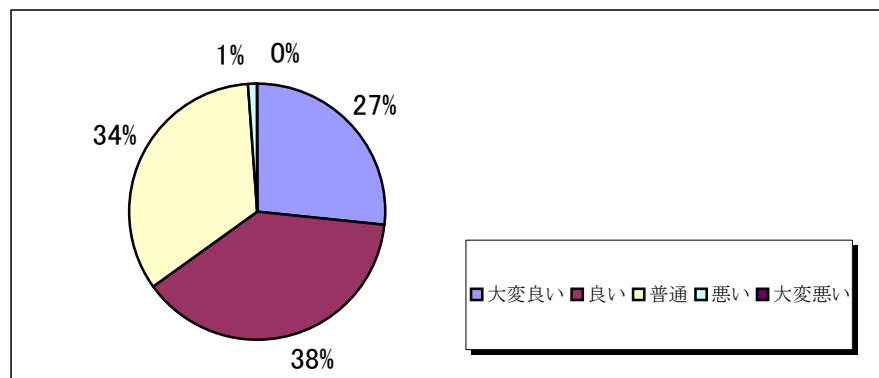
5-1 窓口対応(1) 笑顔で明るく挨拶をしていますか



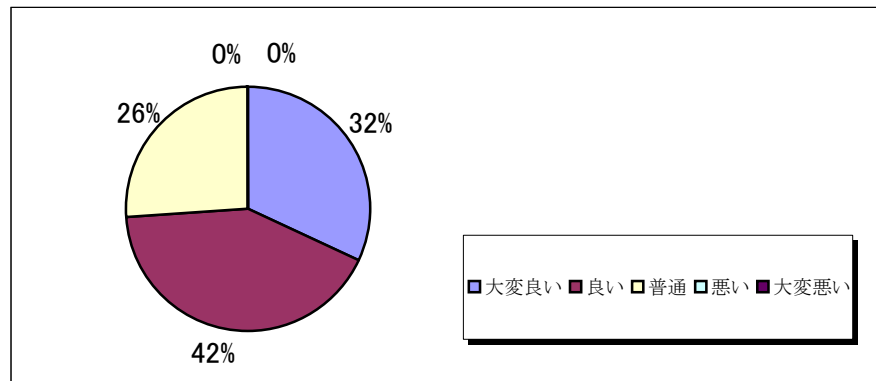
5-2 窓口対応(2) 言葉遣いは如何ですか



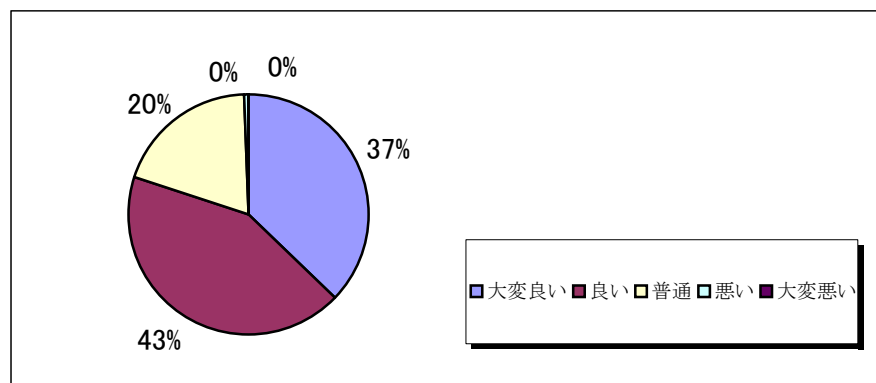
5-3 窓口対応(3) 長い時間お待たせしていませんか



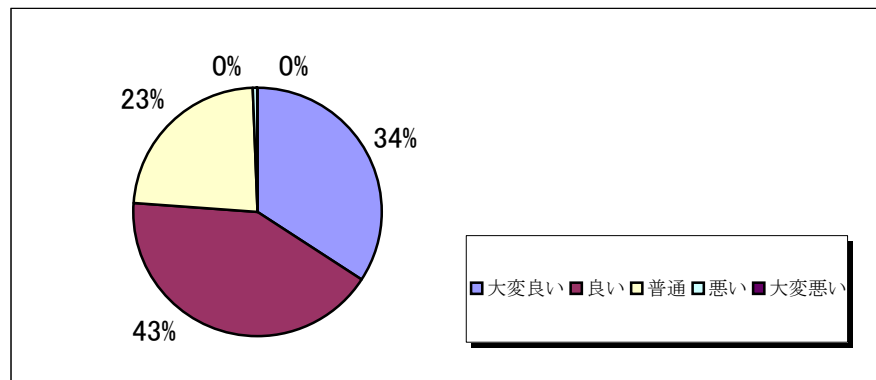
5-4窓口対応(4)判り易く、丁寧に説明していますか



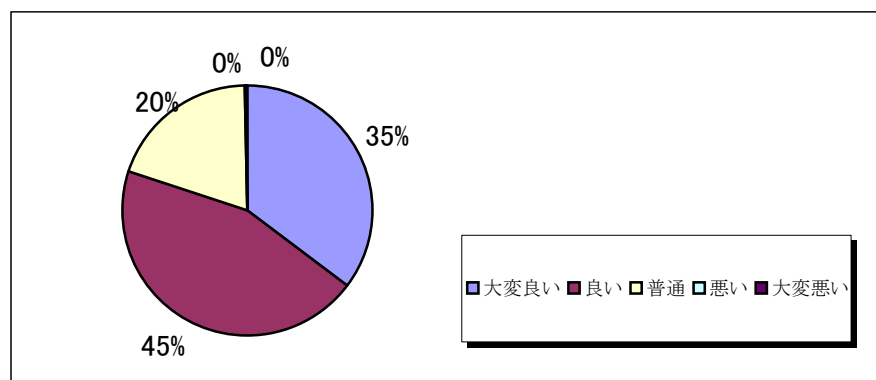
5-5窓口対応(5)私語や笑声等で不快感を与えていませんか



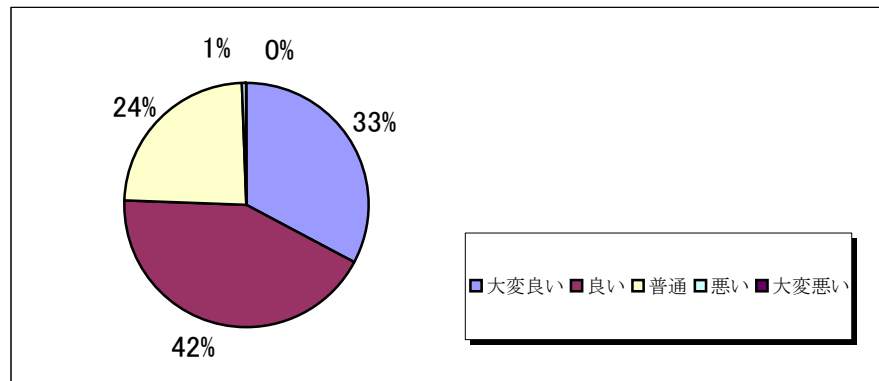
6. 渉外対応合計



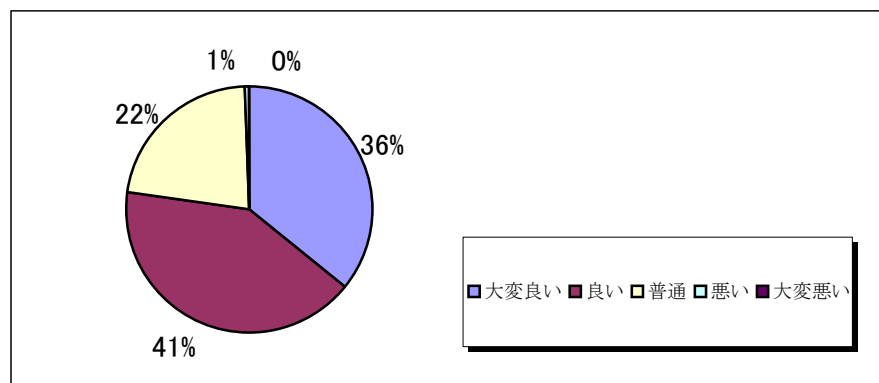
6-1 渉外対応(1) 定期積金の集金は決められた日にお伺いしていますか



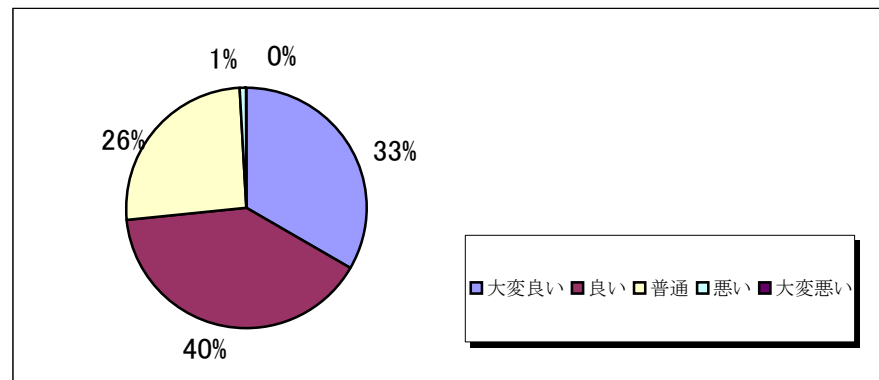
6-2 渉外対応(2) お預かりした通帳等は翌日にお返していますか



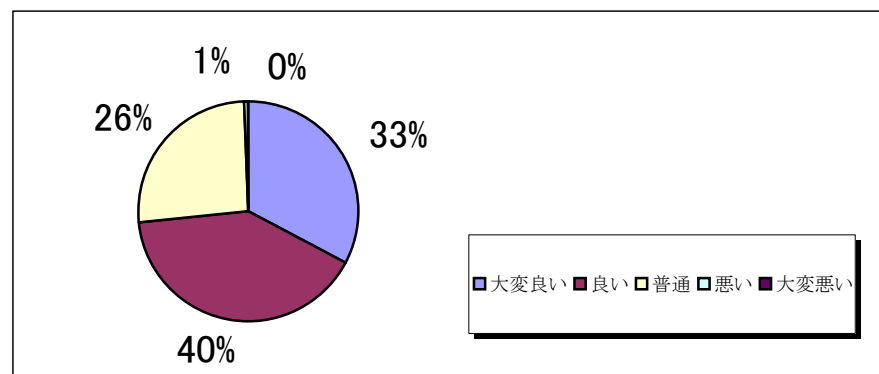
6-3 渉外対応(3) お客様の相談に誠意をもって対応していますか



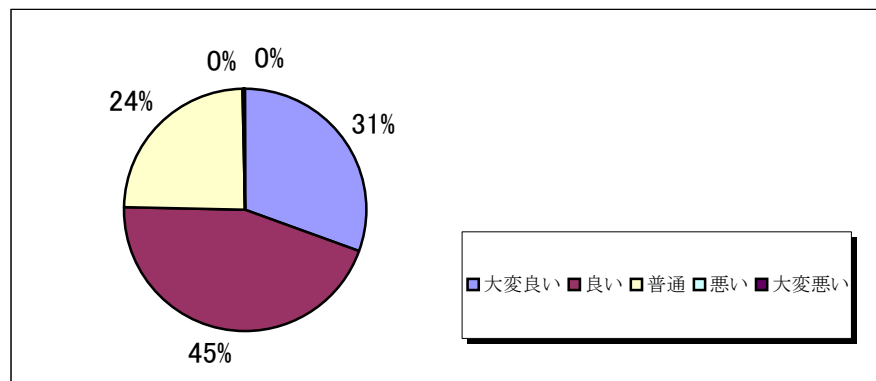
6-4 渉外対応(4) ご相談に対する返事に満足されていますか



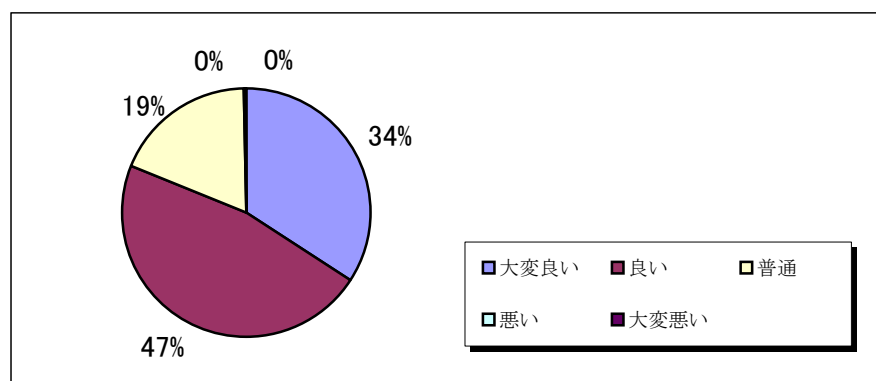
6-5 渉外対応(5) お客様との約束は守っていますか



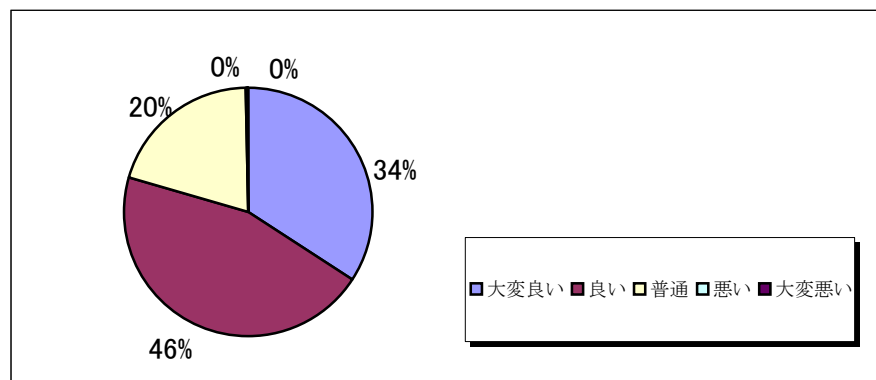
7. 電話応対合計



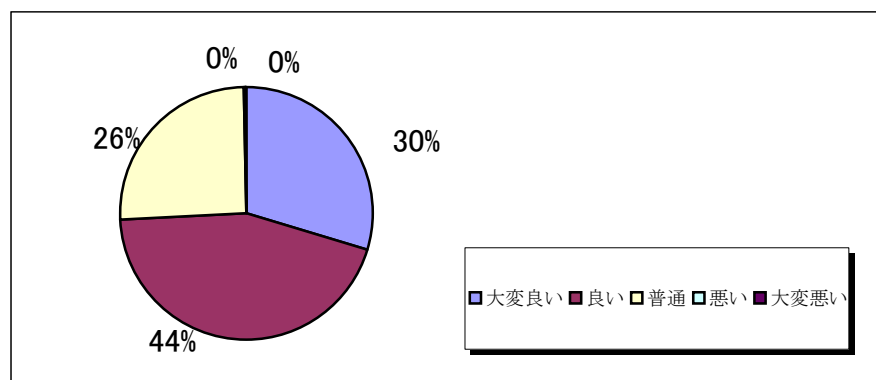
7-1 電話応対(1) 電話に出た職員は名前をお伝えしていますか



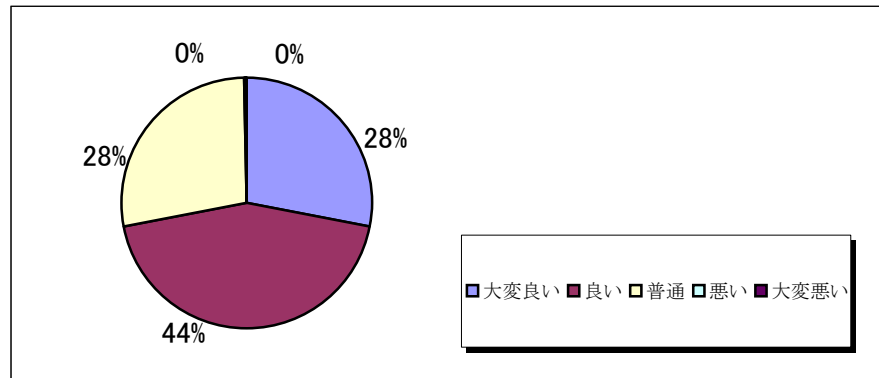
7-2 電話応対(2) 電話には速く出ていますか



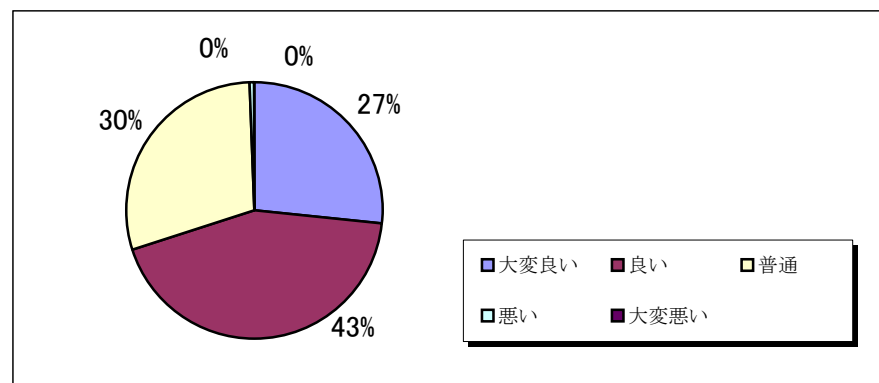
7-3 電話応対(3) お客様のお名前や電話番号を確認していますか



7-4電話応対(4) お客様の要件を復唱し、確認していますか



7-5電話応対(5) 電話を取次ぐ際に、長時間お待たせすることはありませんか



お客様から頂いたご意見ご要望に対する回答、及び改善できたもの、或いは改善予定のものは次の通りです。

【顧客利便性・顧客保護に関する事項】

- グランド定期が通帳式、総合口座で作成できないか。
- 平成20年7月1日より定期預金通帳、総合口座通帳での取扱を開始させていただきます。
- 尚、ATMご利用による取扱は現在もできませんので窓口担当者、渉外担当者にお申し付けください。

- ゆうちょ銀行への振込みができますか。
- また、いつから振込みができるようになりますか。
- 平成21年1月から取扱開始となりました。

- ATMで150万円出金したいができない。
- キャッシュカードの盗難や偽造被害防止のため、現在ご利用のキャッシュカードにつきましては1日あたりの出金限度額を100万円としております。
- 尚、手続きを取っていただきますと1日あたりの出金限度額を200万円まで拡大することができます。盗難、偽造などによる被害を考慮のうえ、ご検討願います。

- 個人インターネットバンキングの申し込みについて
利用を検討したいのですが、申込は支店に伺わないと申し込みが出来ないのですか。郵送等のやり取りでは無理なのでしょうか。
- お取引店より申込書を郵送させていただきます。
- 尚、お申し込み時には本人確認が必要なため、ご来店いただき手続きをお願いいたします。

- 毎月口座から駐車料を自動送金について、契約終了時には満期通知のように知らせてもらえないのか。
- 要望に応えられるよう検討してまいります。

- ICキャッシュカードに振込先を登録できるのは大変便利ですが、もっとたくさん登録できないでしょうか。
- 現状、記憶件数を増やすことはできません。つきましては、インターネットバンキングのご利用をご検討願います。

- 定期預金・定期積金の申込書の普通預金・貯蓄預金払戻請求書の欄が小さくて書きづらい。

● 2010年に伝票類の改訂を予定しております。それまでの間、ご不便を掛けますがご理解願います。

○年金の裁定請求をしてからどれくらいで口座に入るのですか。

●年金が裁定されて初めての支払が行われるのは、年金証書が送付されてからおおむね50日後です。

また、最初に支払われる金額は原則として年金の受給権が発生した月の翌月から直前の支払月の前月分までです。

○ATMでの通帳切替機能はいつできますか。

●平成20年11月からATMでの通帳繰越ができるよう対応いたしました。

尚、通帳繰越できるATMは各店1台です。通帳繰越機能付のATMをご利用ください。

○ICキャッシュカードは5年毎の切替えだそうですが、切替時には手数料が必要ですか。

●キャッシュカードに使用されているICチップの劣化による不具合を予防するために5年毎の切替による更新を予定しています。

また、偽造などによる不正使用被害防止のためICチップを使用しており発行コストが高くなっています。これらのことから、一部お客様に費用を負担していただくこととしております。

○西兵庫信用金庫の出資証券を持っていますが、株券電子化により株券が無効になるとのことですが出資証券はどうなるのですか。

●当金庫の出資証券は株券と違い無効になることはありません。

○インターネットバンキングに登録する方法を教えてください。

●インターネットバンキングをご利用される場合は、インターネットバンキングサービスの利用申込が必要です。

インターネットからの申込はできませんので、お通帳、お届け印鑑、ご本人確認資料（運転免許証等）をご持参のうえ、お取扱店舗の窓口までお越しください。

窓口にて登録方法等について詳しく説明させていただきます。

○インターネットバンキングの1日の資金移動額が200万円では少ないので、多くする方法はないですか。

●当金庫のインターネットバンキングサービスは、セキュリティを考慮し1日の限度額を200万円にさせていただきます。

○インターネットバンキングの限度額の変更について

●お客様のパソコンでの限度額変更は、申込時にお届けいただいたご利用限度額内での変更となります。お届けいただいたご利用限度額以上の金額に変更

される場合は、限度額変更の手続きをしていただく必要があります。その場合誠にご面倒ではございますが、お通帳、お届け印鑑、ご本人確認資料（運転免許証等）をご持参のうえ、お取扱店舗窓口まで、お越してください。