

## お客様アンケート結果のお知らせ

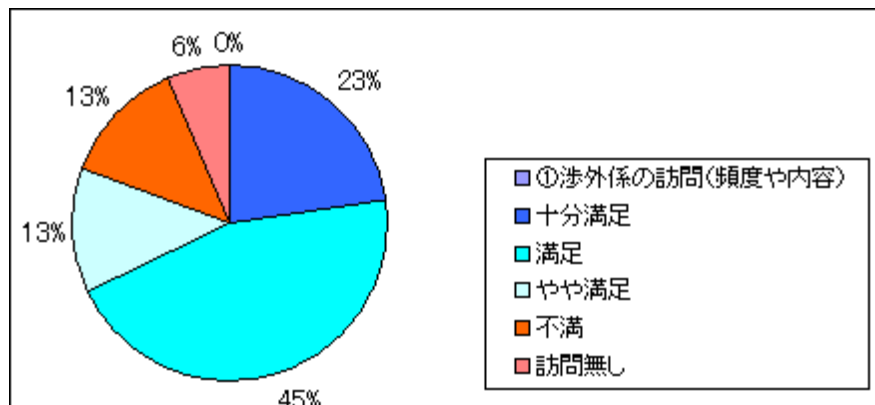
当金庫では、お客様へのより良いサービス向上の実現を目指し、ご来店のお客様、渉外係訪問先のお客様、会員（出資金をお持ちの方）の皆様は無作為に窓口または郵送でのアンケートをお願い致しました。

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、地域利用者の利便性と満足度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。

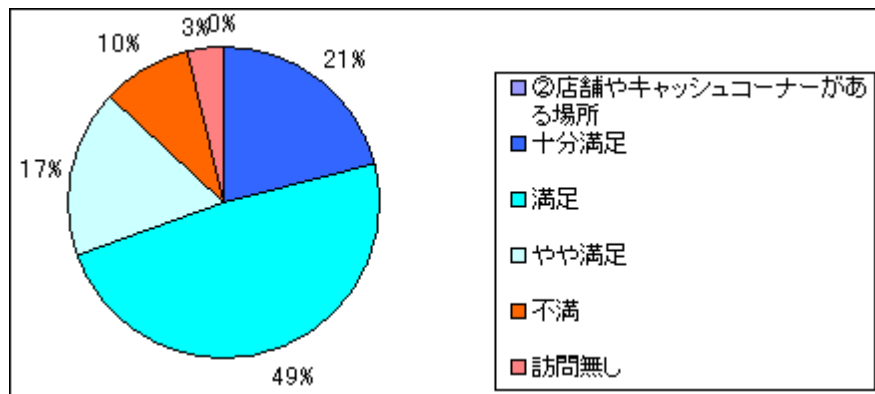
また、お客様よりいただきましたご意見・ご要望の回答については後記の通りです。

### 1. 当金庫の利便性について満足度をお聞かせください。

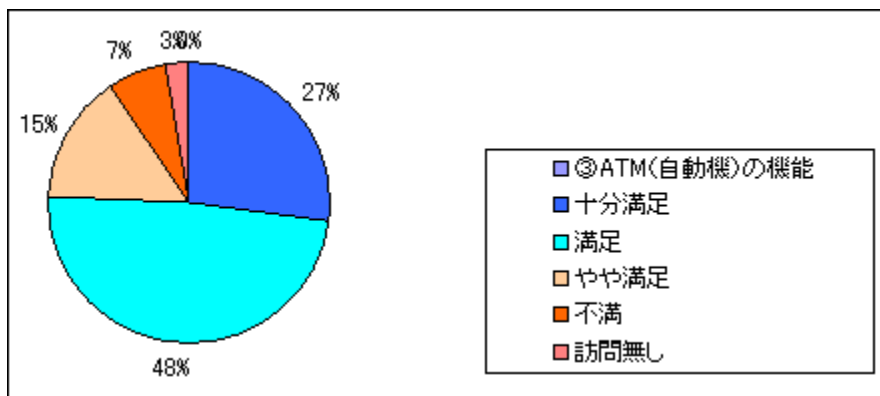
#### ① 渉外係の訪問（頻度や内容）



#### ② 店舗やキャッシュコーナーがある場所

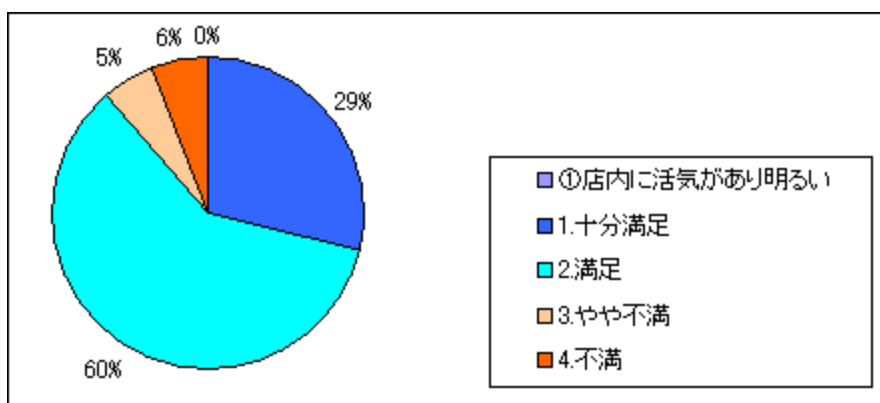


③ATM（自動機）の機能

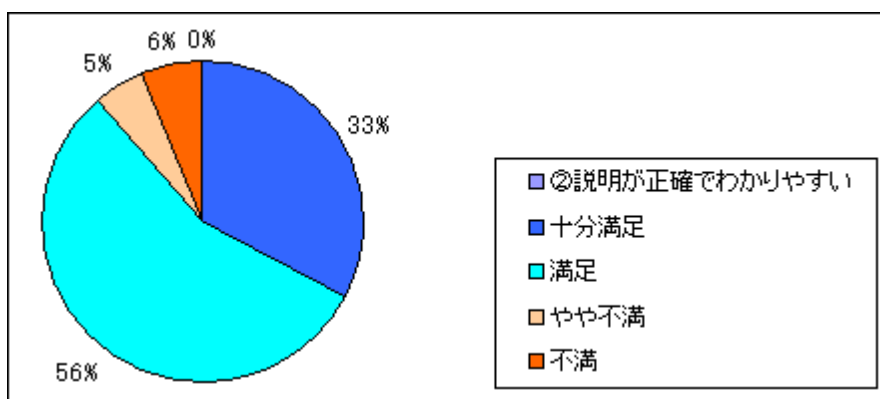


2. 職員の対応についての満足度をお聞かせください。

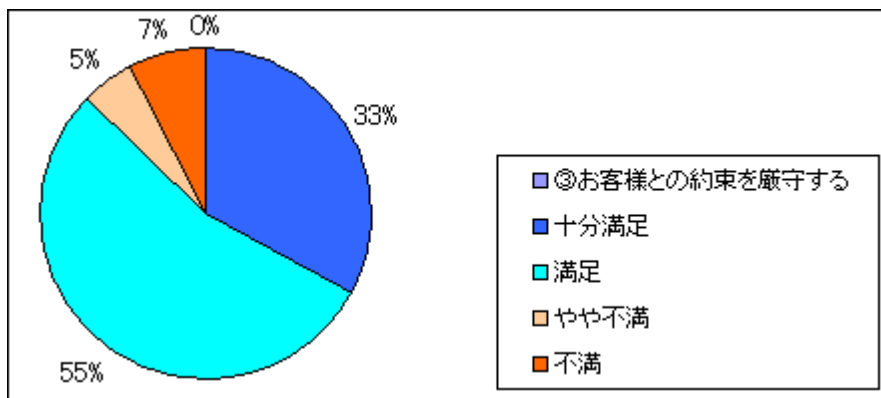
①店内に活気があり明るい。



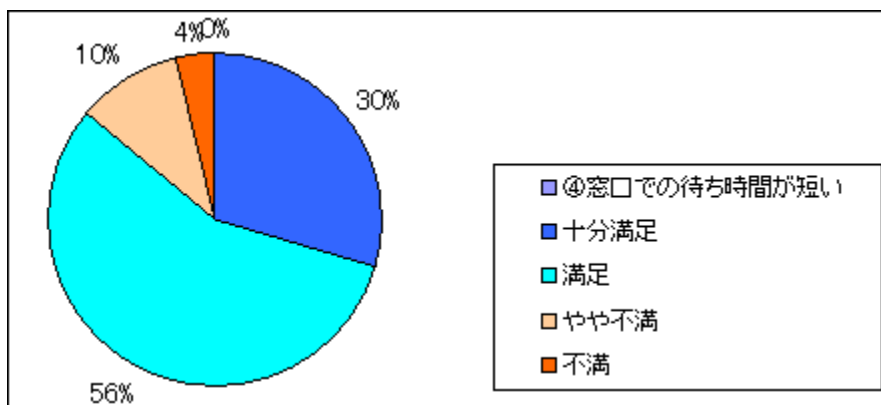
②説明が正確でわかりやすい。



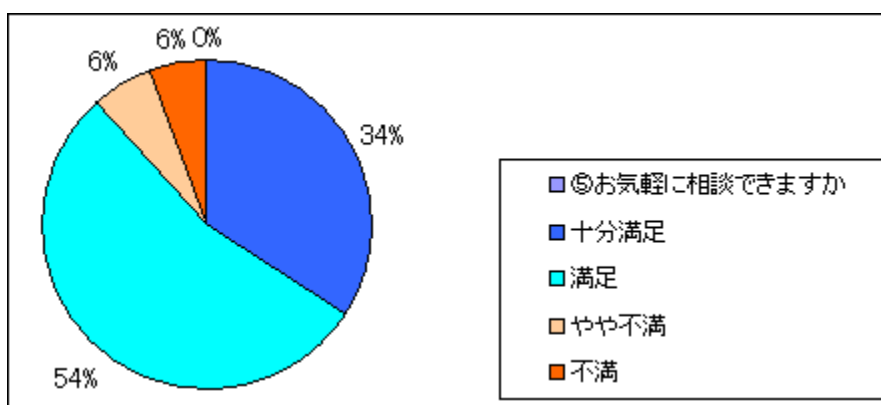
③お客様との約束を厳守する。



④窓口での待ち時間が短い。

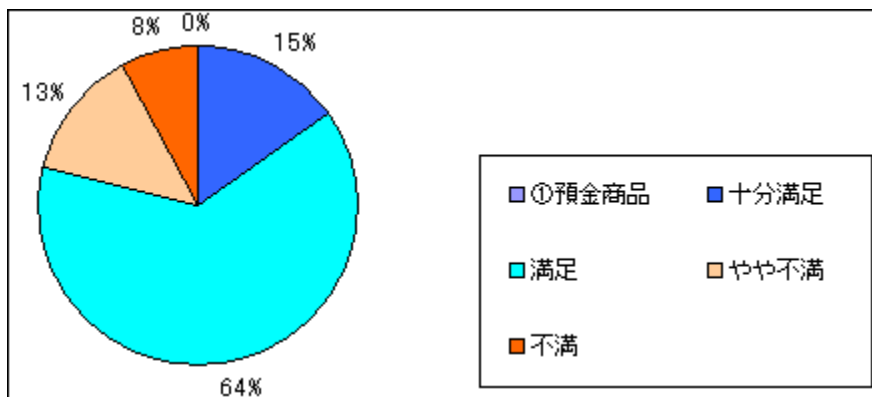


⑤お気軽に相談できますか。

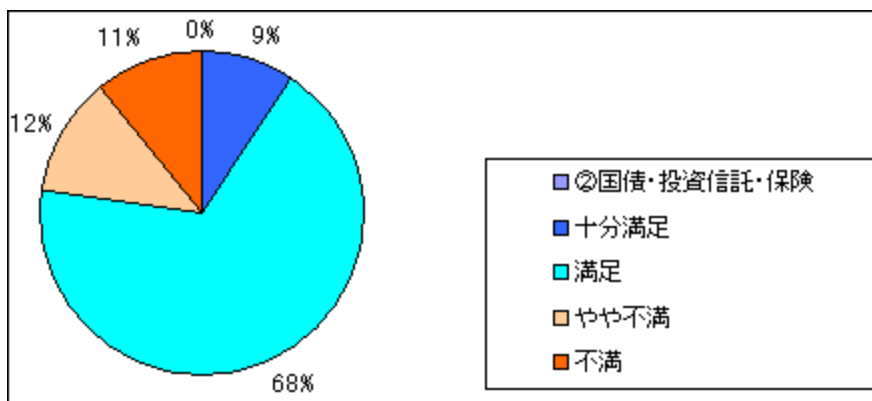


3. 当金庫の商品・サービスについての満足度をお聞かせください。

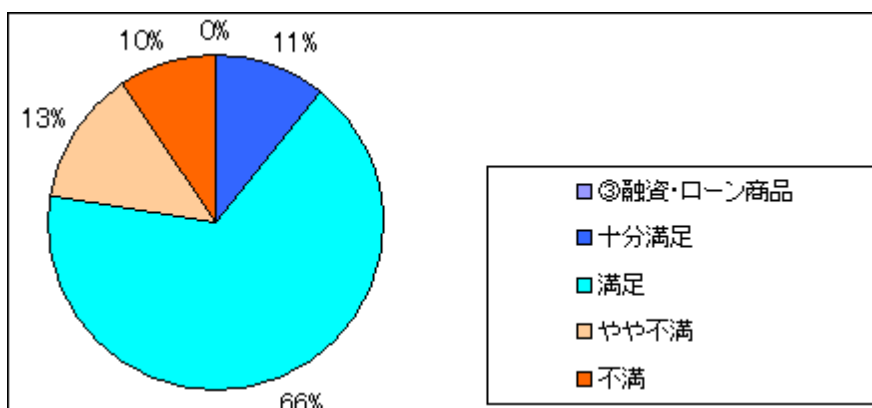
①預金商品



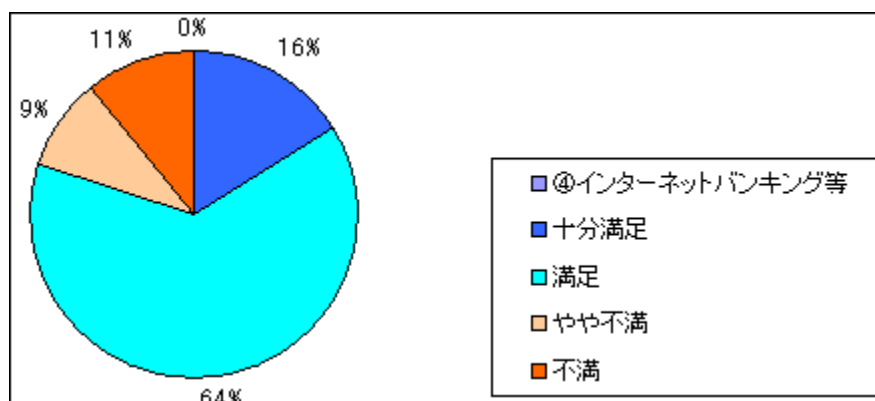
②国債・投資信託・保険



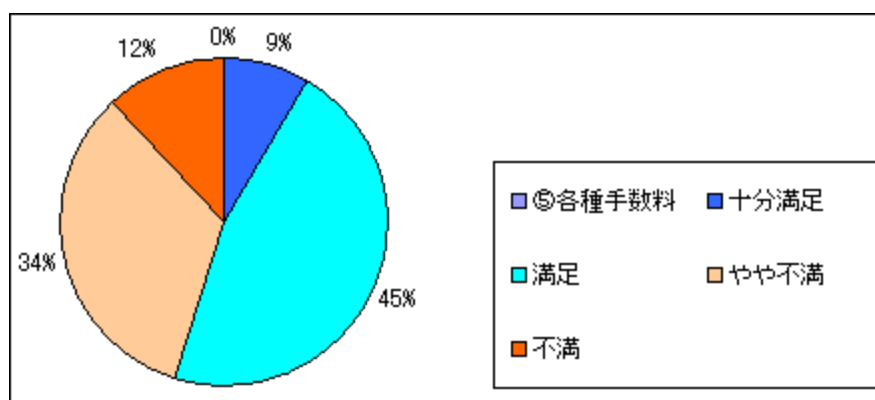
③融資・ローン商品



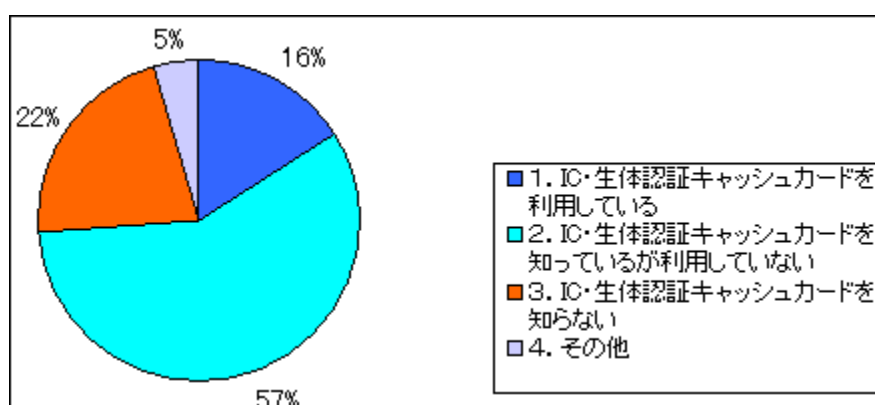
④インターネットバンキング等



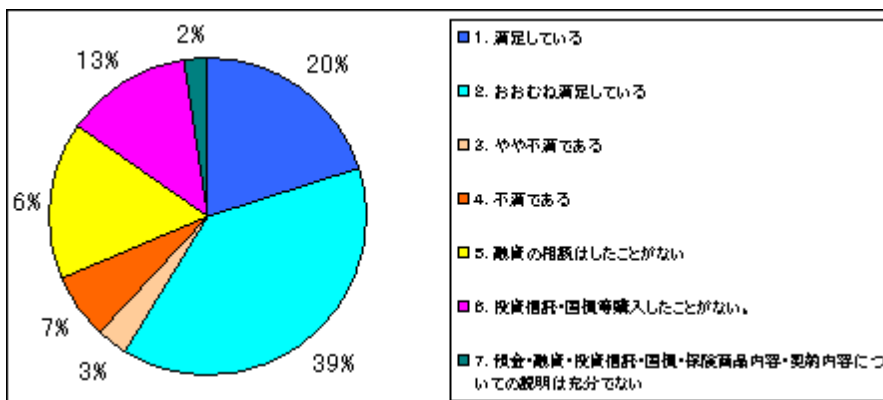
⑤各種手数料



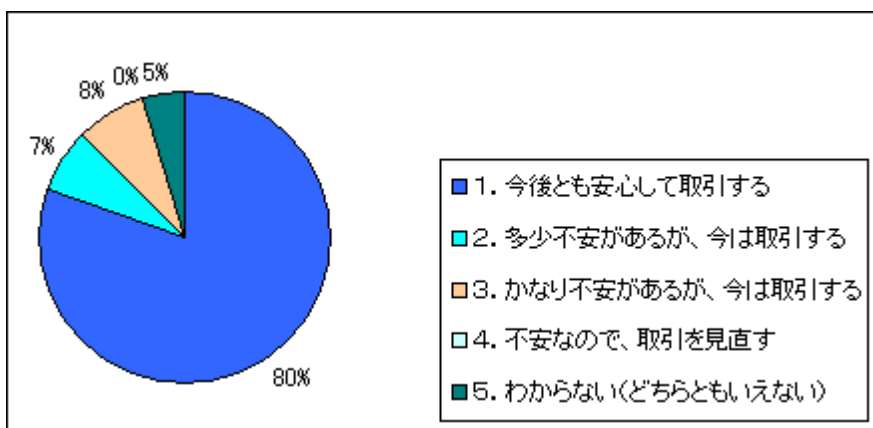
4. IC・生体認証キャッシュカードの利用について。



5. 預金・融資・投資信託・国債・保険商品内容・契約内容についての説明は充分ですか。

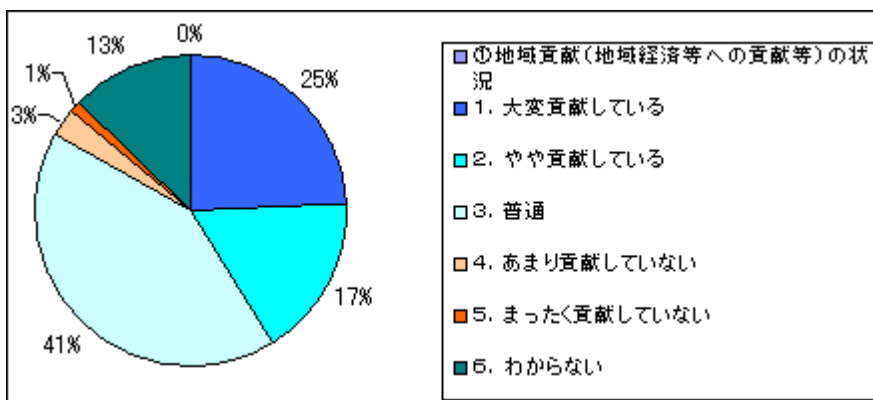


6. 当金庫は、お客様に安心してお取引していただけるよう経営の健全性向上に努めておりますが、今後とも安心してお取引いただける金融機関でしょうか。

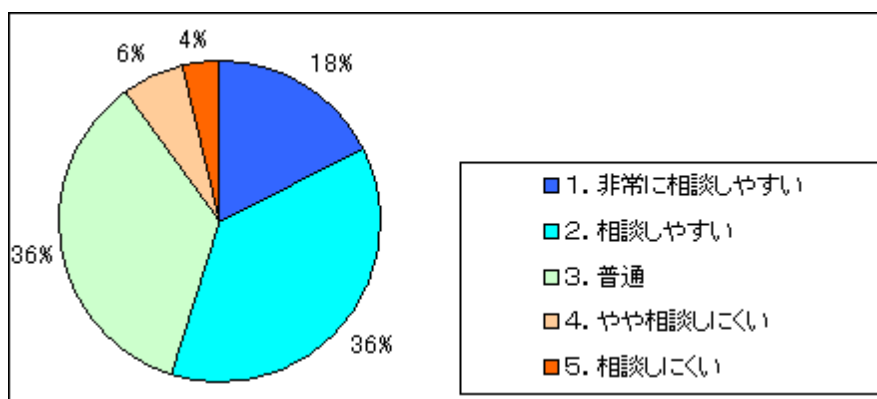


7. 当金庫の印象についてお尋ねします。

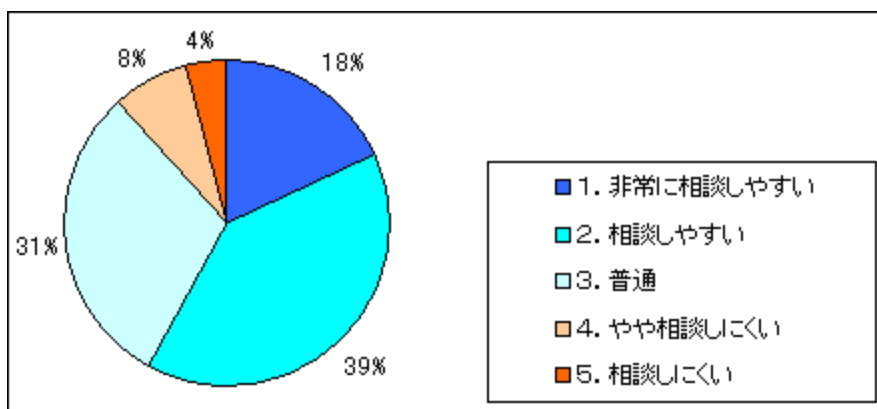
①地域貢献（地域経済等への貢献等）の状況



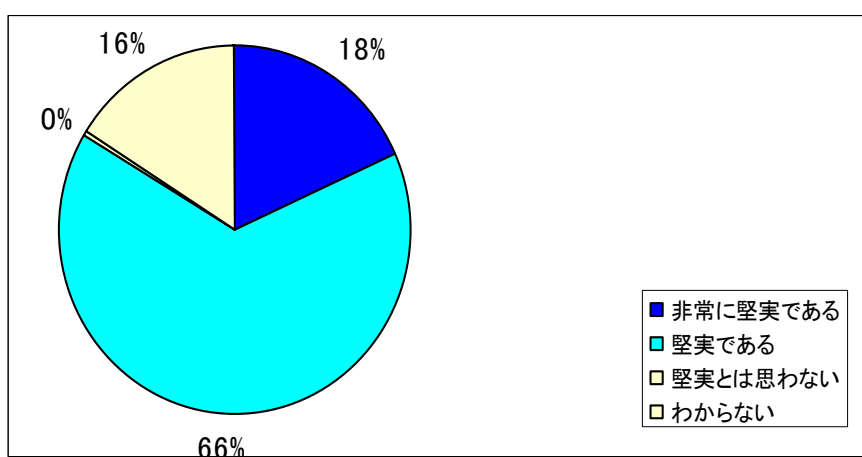
②貯蓄や資産運用を考えたとき、当金庫は相談しやすい金融機関ですか。



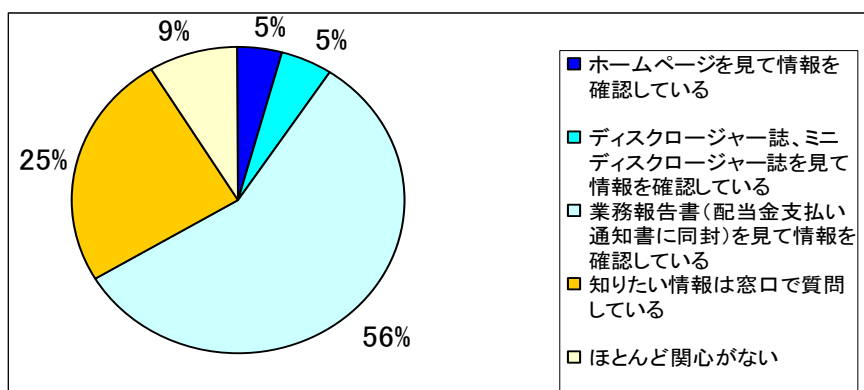
③ローン・借入を考えたとき、当金庫は相談しやすい金融機関ですか。



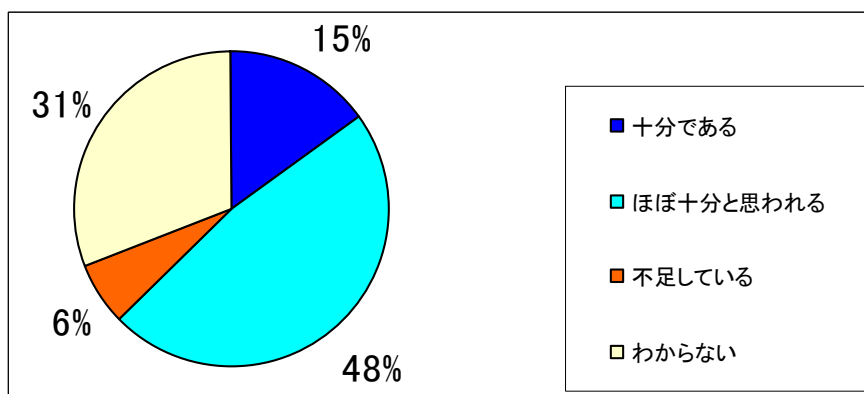
8. 当金庫の経営は堅実だと思われますか。



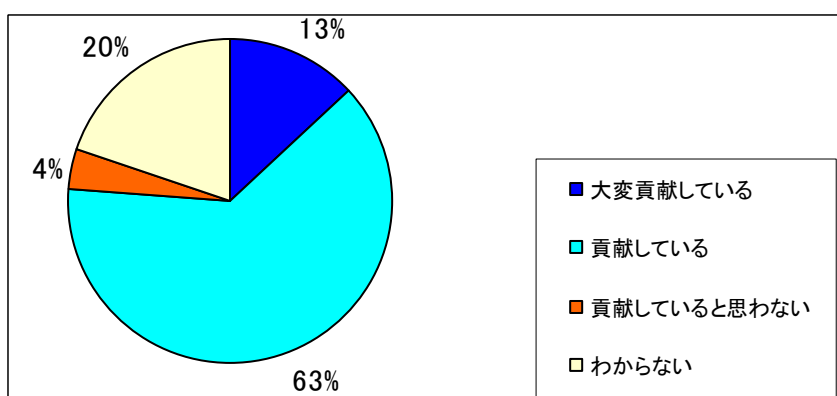
9. 当金庫の経営情報についてお聞かせ下さい。



10. 当金庫の経営情報の開示内容は十分と思われますか。

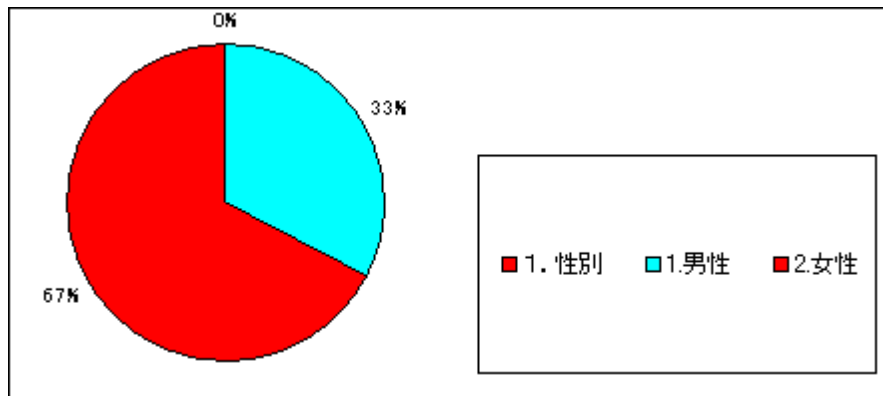


14. 当金庫は地元経済に貢献していると思われますか。

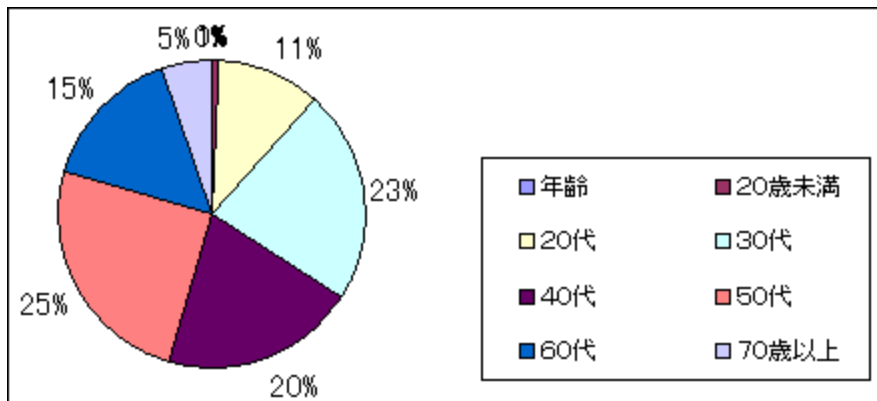


○アンケートにお応えいただいたお客様については以下の通りです。

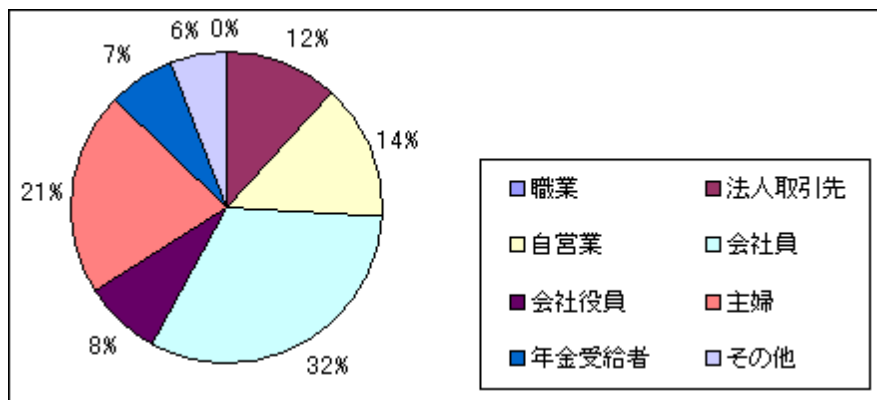
## 1 2. 性別



## 1 3. 年齢



## 1 4. 職業



お客様からいただ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】

- ATM振込をする際、キャッシュカードのみの取引となっているが、通帳でもできるようにしてほしい。（記帳と振込が一度に済んで手間が省ける）
- 現在、キャッシュカードや通帳を偽造又は盗難されて、ATMで不正に出金されるケースが多く発生しています。当金庫では、キャッシュカードにつきましては、セキュリティをより高める観点からICキャッシュカードを発行してご利用いただいておりますが、通帳につきましては、そのようなサービスを提供していません。従いまして、通帳によるATM振込のサービスは行っておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解ください。
  
- ATMで通帳の切替はできないのですか  
ATMで通帳の切替はいつからできる様になるのですか
- 現在ATMでの通帳切り替えはできませんが、20年度中に対応できるよう計画をすすめております。
  
- 窓口で現金の受取をするときに他人の目が気にかかります。（千種支店）
- 店舗が古くて対応が遅れておりましたが、平成19年8月にリニューアルを行い個別対応できるブースを設置しました。
  
- 駐車場の白線が薄くて駐車しにくく、新しく引き直して欲しい。（一宮支店）
- 平成19年7月白線舗装しました。
  
- 5・10日の繁忙日は1時間待ちがある。ATM待ちも長い。（本店営業部）
- 正確・迅速な事務を行っており、又ロビー等での受け付けも行っておりますが、やはり5・10日は混雑しご迷惑をかけております。可能な限り前日、前々日にお越し願えるか、繁忙日カレンダーにて該当日を避けていただきたく願います。本店内のATM以外にも南側駐車場、サキランド、宍粟市市民局・総合病院にもATMを設置しておりますので、そちらの利用も願います。
  
- ATMコーナーの隣りとの仕切板が小さく気になる。利用時に横から見えにくいように配慮してもらいたい。（姫路支店）
- 個人情報・プライバシー保護のため、平成19年8月に仕切板を大きくし改善しま

した。

- ATMで残高照会后、出金する場合再度暗証番号の入力をしなければならず、残高照会時にすでにパスワード合致で本人確認が出来ているから必要ないのではないのでしょうか。
- 確かに以前は残高照会が成立すれば次に出金できておりましたが、カードの紛失、盗難によりお客様の預金を守るためにセキュリティー機能をより高めるために行っていますので、ご理解のうえご利用をお願いします。
  
- 窓口での対応、職員訪問時の対応態度につきましてご意見をいただいております。
- お客様から寄せられたアンケート、質問につきましては役職員全員がお客様満足度向上のための教本として、会議等において常に教育をしております。また、CS委員会を設け「にしんはお客様に感謝の気持ち100%を目指します」をスローガンに掲げ、待ち時間の短縮、笑顔で親切な対応、約束厳守等に心掛けておりますが、お寄せいただいた意見をみますと、まだまだ教育の徹底不足と反省しております。20年度も再度教育の強化を徹底し、お客様に歓ばれる“にしん”であるように努力を続けて参りますので今後ともよろしく願いいたします。
  
- 駐車場が狭いとのことご意見を複数の店舗でいただいております。
- 毎年同様のご意見をいただいております。ご意見にお応えできるよう計画的に取り組んでおります。  
19年度に改善出来たものは、次のとおりです。  
京口支店 … 店舗の建替により11台分増加  
龍野支店 … 隣接地に数台分増加  
上野支店 … 2台分増加  
他の店舗につきましては、店舗の建替時等に改善してまいります。  
なお、混雑時には、出来る限り職員が駐車場の整理を行うようにしてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
  
- 繁忙日に窓口でお待ち頂く時間が長いとのことご意見をいただいております。
- 前回に続いてのご意見であり、申し訳ありません。  
各店とも、繁忙日には後方の担当者等による窓口の応援態勢を強化し、出来る限りスムーズな取扱が出来るよう努力しておりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。