

お客様アンケート結果のお知らせ

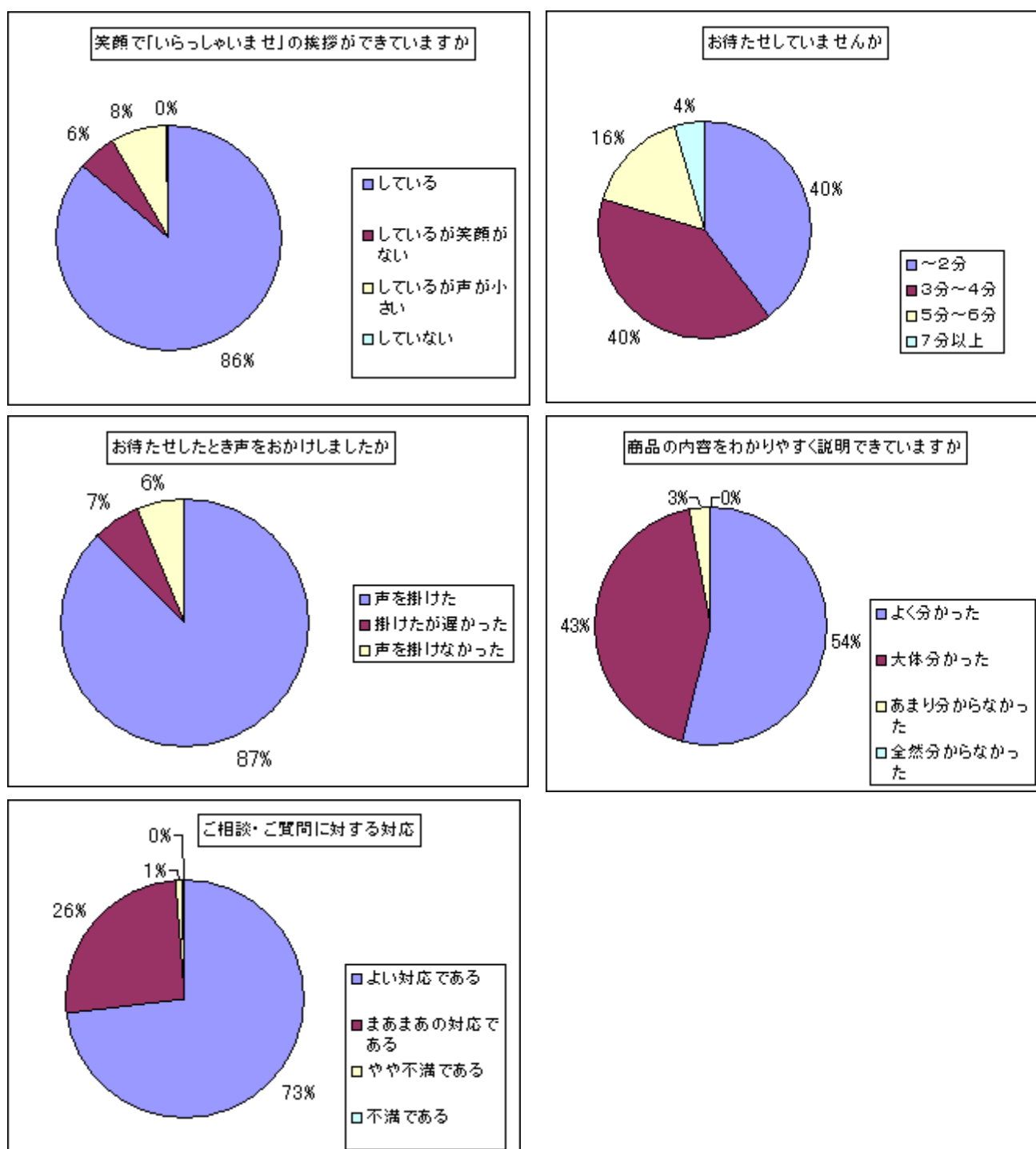
当金庫では、お客様へのより良いサービスの実現を目指して、ご来店のお客様と会員の皆様にアンケートをお願い致しました。

お忙しい中アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。

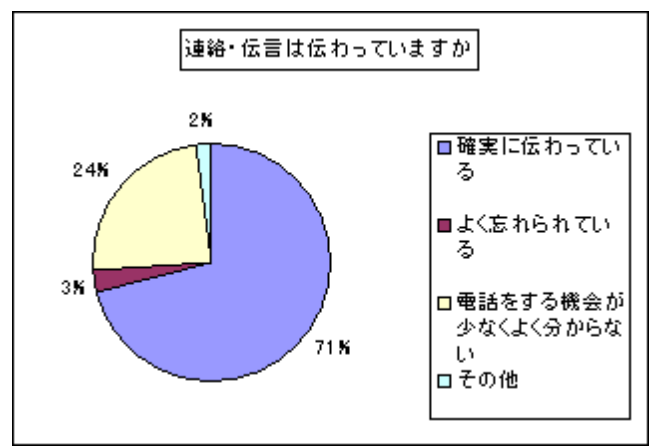
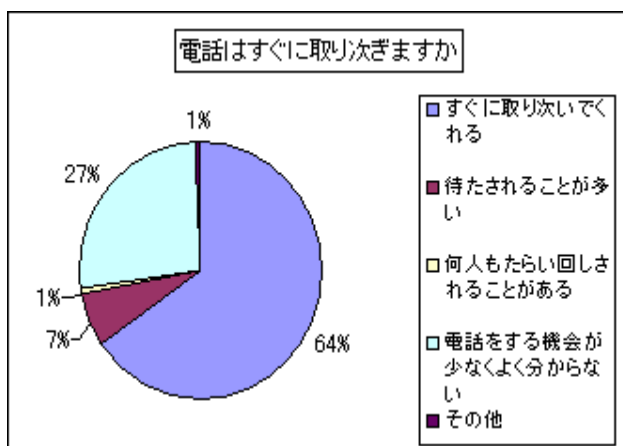
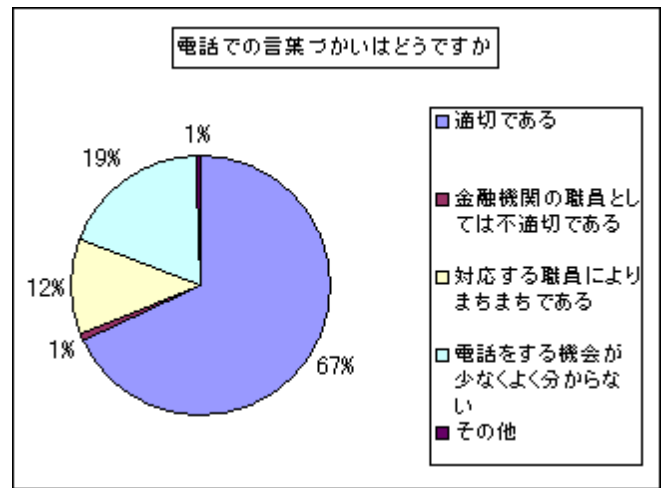
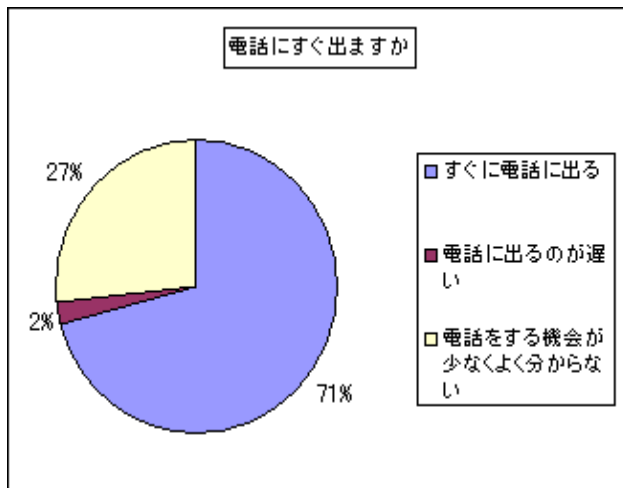
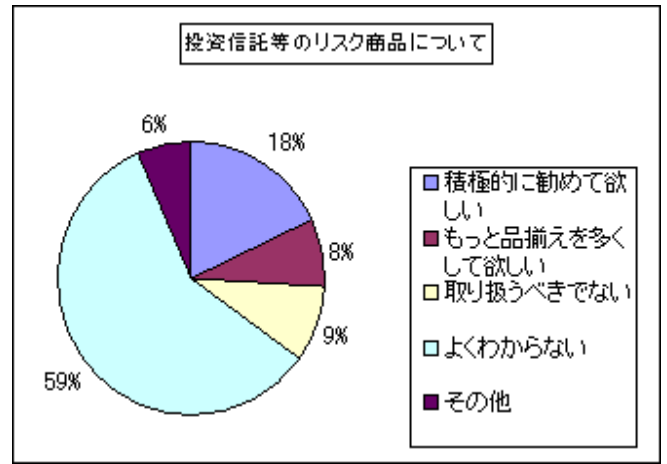
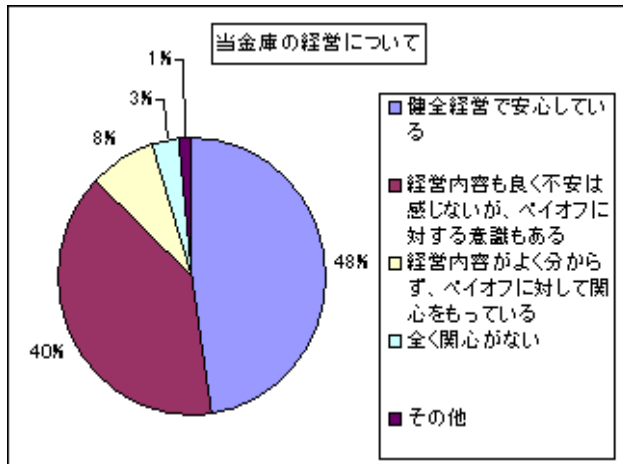
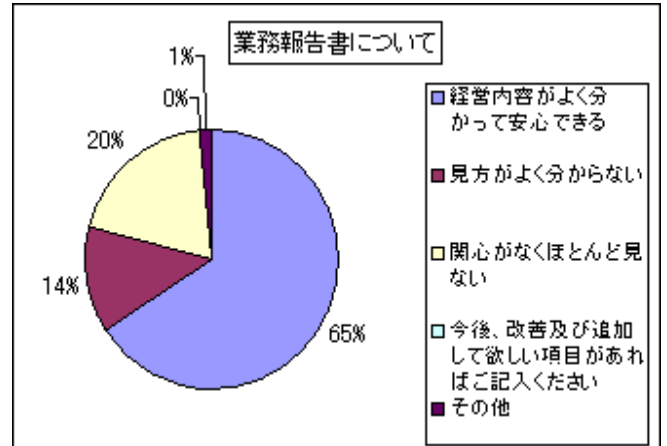
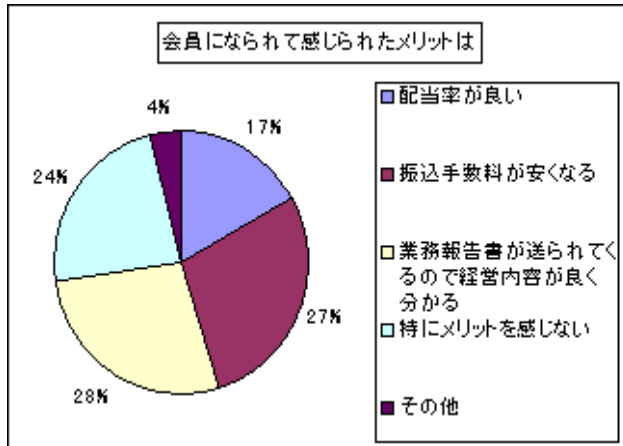
アンケートの結果および具体的にご記入頂きました内容につきましては、貴重なご意見として経営に活かしてまいりますので今後ともご愛顧のほどよろしく願いいたします。

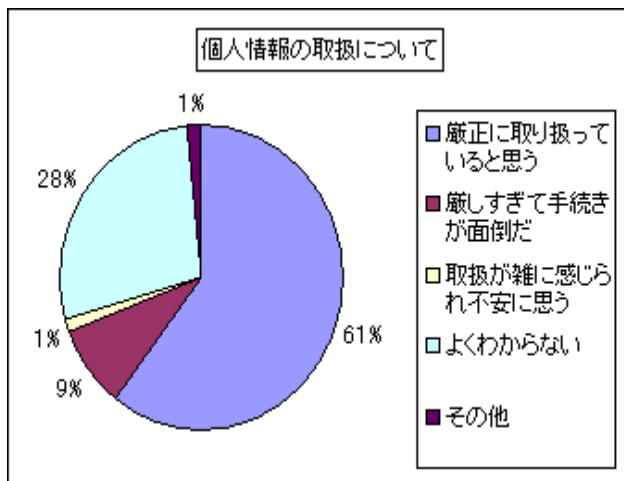
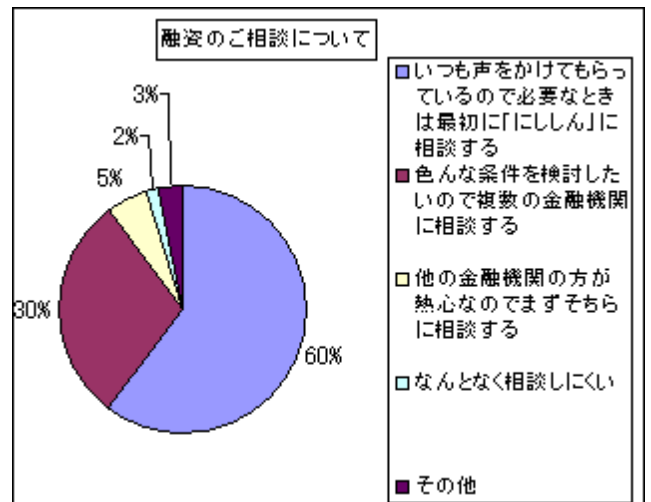
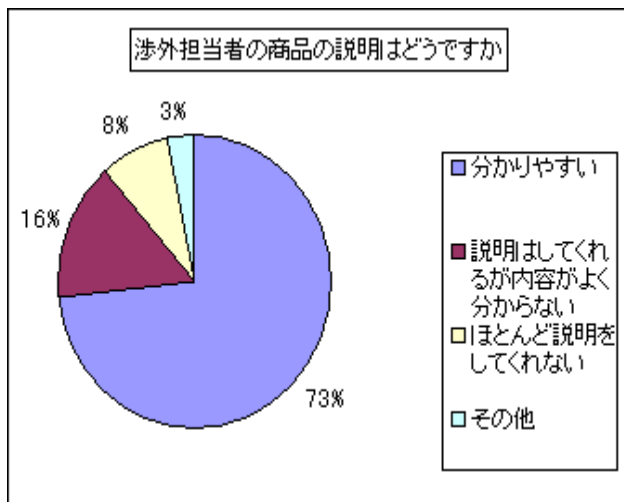
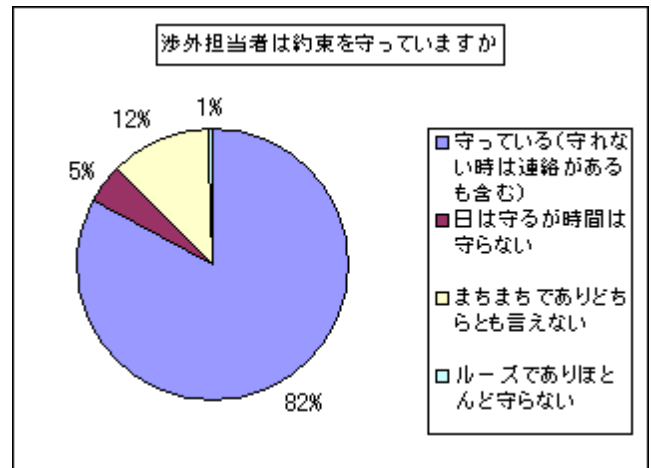
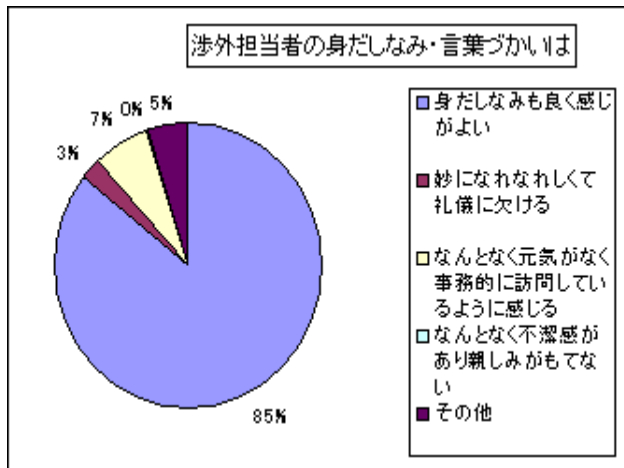
また、ご意見のなかで改善できたもの又は改善予定のものは後記「3」の通りです。

1. 窓口でご来店のお客様にアンケートをお願いし、ご回答頂いた結果です。



2. 無作為に抽出した会員様にアンケートを送付し、ご回答頂いた結果です。





3. ご意見のなかで、改善できたもの又は改善予定のものは次の通りです

(1) 個別のご意見の中で

① カードの「ICカード」化、ATMの生体認証の導入は未だですか

18年度中には導入を開始する予定です。

- ② にしんの通帳は「西兵庫信用金庫」の文字が小さくて見づらいので大きくならないか

新しく印刷する通帳より「西兵庫信用金庫」の文字を大きくしました。

- ③ 総合口座通帳の定期預金のページが少ないので増やせないか

新しい通帳より1ページ増やして3ページにいたしました。

(2) 集計結果の中で

- ① 窓口でのアンケートの中で「笑顔で”いらっしやいませ”の挨拶ができていますか」の項目がありましたが「しているが笑顔がない」が6%、「しているが声が小さい」が8%の結果でした。

これらを全て「笑顔で”いらっしやいませ”の挨拶ができています」にできるよう、営業店に再度徹底いたしました。

- ② 同じく「お待たせしたとき声をおかけしましたか」の項目について「声をかけなかった」が6%ありました。

これについて、お待たせするときは事前にお知らせできるよう営業店に再度徹底いたしました。

- ③ 会員様アンケートの中で「電話はすぐに取り次ぎますか」の項目について「待たされることが多い」が7%ありました。

お待たせすることのないよう営業店に再度徹底いたしました。

- ④ 同じく「渉外担当者は約束を守っていますか」の項目について「時間を守らない」が5%、「まちまちである」が12%ありました。

これについては、極力守るようにし、万一都合がつかない場合は事前に連絡をするよう、営業店に徹底いたしました。

- ⑤ 同じく「商品やサービスの説明は分かりやすくできていますか」の項目について「説明はしてくれるが内容がよくわからない」が16%あります。

これにつきましては、まだまだ商品知識、説明の話法の勉強が必要と感じましたので、勉強会・研修等を通じすべてのお客様にご理解頂ける説明が出来るよう努力いたします。

- ⑥ 「当金庫の個人情報の取扱はどのように感じられますか」との項目に対して「厳しすぎて手続きが面倒だ」が9%ありました。

個人情報の取扱に関しましては「個人情報保護法」施行以来、厳正な取扱が求められております。

ご面倒とは思いますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。