

平成 19 年 6 月 18 日

お客様各位

## 「利用者満足度向上」に向けた改善策の実施について

東京三協信用金庫

いつも、当金庫をご利用いただきありがとうございます。

当金庫は平成 17 年 4 月から平成 19 年 3 月までの 2 年間における「地域密着型金融機能強化推進計画」を策定し、『事業再生・中小企業金融の円滑化』『経営力の強化』『地域の利用者の利便性向上』を 3 本の柱として取組んできました。

そこで、『地域の利用者の利便性向上』への具体的取組みとして、当金庫が平成 18 年 4 月～平成 19 年 5 月までに実施した、【1. 利用者の声を把握する取組みの実施】および、【2. 利用者の声を踏まえて改善を行った項目等】について、以下の通り報告いたします。

### 【1】利用者の声を把握する取組みの実施結果

#### 1. 「お客様満足度調査アンケートの実施」

- 日頃、当金庫をご利用のお客様のニーズを把握させていただくために、アンケート調査を実施しました。

<実施期間> : 平成 18 年 10 月 1 日～12 月 30 日

<調査対象先> : ミニディスクロージャー誌の配布先のうち、以下のお客様

- ①当庫渉外担当者をご訪問させていただいているお客様（法人・個人）
- ②店頭へご来店されたお客様（法人・個人）

<回収枚数> : ①訪問用アンケート 1, 331 枚  
②店頭用アンケート 615 枚 計 1, 946 枚

#### 2. 「渉外担当者の意見交換会」実施によるお客様の声の取り纏め

- 営業店の渉外担当者による意見交換会を実施し、職員へ寄せられたお客様の要望等を取り纏め、新商品等の企画や経営改善へ反映させています。

#### 3. お客様の声を踏まえた職員からの「改善提案書」の提出

- 当金庫では、職員から業務改善に対する意見を「改善提案書」という形で求め、経営に取り入れています。その多くがお客様の声をきっかけにしたものです。
- 平成 18 年度の提案書提出件数は、91 件でした。

#### 4. 「総代向け経営内容説明会及び意見交換会」の実施

- 当金庫経営者自らが、当金庫の経営内容を分かりやすく説明すると共に、各総代のご意見やご要望を経営に反映させるための情報交換の場として実施しました。

## 5. 当金庫へ寄せられた苦情・相談の集約

- お客様からいただいた苦情・相談は真摯に受け止め、重要事項等は即時に改善策を全職員へ周知し、以後の再発防止に努めております。
- 平成18年度の苦情・相談件数は、57件となりました。

## 【2】利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等

### 1. 金利優遇（上乘せ）預金商品の企画、発売

- ・金利の高い預金商品を、との声から『さんきょう1%定期積金よろこび』（平成18年7月27日完売につき発売終了）、長く預ける程金利が優遇される『ステップアップ定期預金』、利回り0.81%の『さんきょう定期積金エイティワン』を企画し、発売しました。
- ・さらに平成19年5月21日より、定年退職者向け金利優遇（1%）定期預金『リタイアメント・ライフ』、お子様を養育されている方は金利優遇（1%）『さんきょう子育て支援定期積金』を企画し、発売しました。
- ・また、発売当初は個人限定商品であった『ステップアップ定期預金』『さんきょう定期積金エイティワン』を、ご好評につき、法人のお客様も発売対象としました。

### 2. 融資商品の企画、発売

- ・ご融資利率を優遇した事業者向け無担保融資商品『信頼パートⅡ』の取扱を開始しました。
- ・教育資金に限定せず、幅広く子育てに必要な資金をご融資し子育てを応援する『子育て支援ローン』の取扱を開始しました。

### 3. 店頭待ち時間対策

- ・オープン出納機、印鑑照会システムの全店導入により、事務処理の効率化を図りました。
- ・ATMでも通帳繰越が出来るよう、改良を行いました。

### 4. 職員のスキル向上

- ・外部からの専門家を講師とした融資勉強会、年金勉強会、事務リスク研修、経済・金融情勢、等の各種研修を実施しました。
- ・事務処理の基本的な流れを周知するため「事務処理マニュアル」を作成し、活用による効率化を図りました。

### 5. 書類等の文字の大きさの改良

- ・伝票の金額欄が小さい、ディスクロージャー誌の文字が小さいとの声から、文字をより大きく表示するように改良しました。

### 6. 建物の新築、内装・設備の新装

- ・建物が老朽化している、との声から東伏見支店を新築移転しました。また、地域のお客様

が利用可能な多目的ホール（70名収容可能）を設けました。

- ・店内が暗い、との声から高井戸支店、西落合支店の店内壁紙の張替えを行いました。
- ・本店、東伏見支店の貸金庫を全自動式へ新装しました。
- ・老朽化のため、本店のエレベーターを耐震改修しました。

#### 7. 防犯対策

- ・西落合支店にて、カウンターに間仕切りが無く貸金庫を利用する際周りが気になる、との声から間仕切りを設置し、店内レイアウトの改良を行いました。
- ・ATMコーナー周辺の防犯点検を強化しました。
- ・「振込め詐欺」防止の為、ATM画面に注意喚起を表示するとともに、職員への注意喚起を行いました。（職員の対応による「振込め詐欺」未然防止は、平成19年5月現在3件となりました）

#### 8. 「相続手続必要書類のご案内」の作成

- ・相続手続時の書類の不備が多く、お客様へご迷惑をおかけしたことから、相続に関する当金庫の事務規程を改訂し体制を整備するとともに、必要書類を一覧にした「相続手続必要書類のご案内」を作成しました。

#### 9. 当金庫名入り「郵便封筒」のデザイン改良

- ・長期間同じデザインの茶封筒を使用している、との声から郵便封筒のデザインを改良しました。

今後も引き続き、地域のお客様に選ばれる金融機関として、お客様の声を経営改善へ反映させた取組みを行ってまいります。

以上