

お取引先のお客様へ

仙南信用金庫を利用されているお客様の声(ご意見、ご要望等) を踏まえて、17年度に経営改善を行った項目等の公表について

金融庁は、平成16年12月に公表した「金融改革プログラム」において、利用者の満足度の高い活力ある金融システムを創造するため、利用者が理解し納得して取引ができる枠組みを整備するための施策の一つとして、「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」を掲げており、各金融機関においては、利用者の声を把握し、それを踏まえ、創意工夫による自主的な経営改善を行うとともに、改善を行った項目等について公表することが期待されております。

これを受けて、当金庫ではお客様の声(ご意見・ご要望等)を把握したうえで経営改善を行っていくための取組策の一つとして、平成17年11月に「仙南信用金庫との取引に関するアンケート(利用者満足度アンケート)」を実施いたしました。この度のアンケートに際し、皆様方に快くご協力を賜りましたことに対しまして、有難く厚く御礼申し上げます。

つきましては、このアンケートによるお客様からの声を踏まえて、平成17年度に改善実施いたしました項目について、下記のとおり取り纏めましたので、ご高覧いただければ幸甚に存じます。

当金庫は、「この街とともに生きていく」をスローガンに地域活性化のお手伝いをしていくことを経営の基本方針の一つとして、これまでも積極的に取組んで来ているところではありますが、地域経済が依然として厳しい中において、当金庫に求められている「リレーション」の重要性を認識し、地域活性化のために一層の取組みを徹底して参る所存です。

平成18年6月
仙南信用金庫
理事長 渡邊大助

お客様からの声を踏まえて、17年度に経営改善を行った項目等

1. 職員の対応態度等について

毎年実施している「CS向上リーダー養成講座」、「新入職員研修」のほか、「OJT(職場内教育訓練)」を通じて対応訓練を行ってきておりますが、今回のお客様からの声(笑顔が足りない。声が小さい。元気がない。相手の立場を理解してほしい。等々)を真摯に受け止め、お客様に対する対応の基本を再認識すると共に、対応にあたってはお客様のニーズを踏まえたうえで、誠意をもって臨むよう全店徹底いたしました。

2. 当金庫が提供する金融サービスについて

- (1) 当金庫が取扱っている金融商品内容に関する知識・習熟度を高めるために、より実践的な庫内研修の実施頻度を高め、お客様に対する分かり易い説明を徹底するようにいたしました。
- (2) お客様の情報ニーズの把握に努め、信金中央金庫、(株)ベンチャー・リンク等の各種レポートのほか様々な情報媒体を有効に活用し、これまで以上にタイムリーな情報提供に努めることといたしました。

3. 店舗設備について

- (1) 店舗内外のより一層の美化に努めることといたしました。
- (2) お客様が利用しやすいよう、一部店舗の店内レイアウトを変更いたしました。
- (3) 駐車場が狭いとの声があった一部の店舗について、第二駐車場を確保いたしました。

4. ATMの機能について

振込機能や硬貨の使用ができない一部店舗のATM(6台)について、フル機能装備のATMに買い換えることといたしました。

5. その他

これからも、お客様の声(要望・意見等)に対して可能な限り対応して参る所存です。

以上