

平成23年8月吉日

お客様各位

島根中央信用金庫

「お客様アンケート」調査結果のお知らせ

当金庫では、お客様のお声を経営に反映し、よりお客様に満足していただけるよう、平成23年2月に「お客様アンケート」を実施いたしました。

今回、窓口にご来店されたお客様に、アンケート用紙をお渡して回収する方法で調査し、1,108名の多くのお客様から貴重なご意見やご要望を頂戴することが出来ました。ご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございました。

当金庫では、この調査結果を踏まえ、お客様のニーズに適った商品開発やサービス面等の改善を検討するとともに、地域のお客様の満足度向上を重視した経営体制を確立し、今後の活動に活かしてまいります所存でございます。

記

1. お客様アンケートの実施

(1) 実施期間

- ・平成23年2月14日(月)～平成23年2月25日(金)

(2) 実施方法

- ・窓口にご来店されたお客様にご協力をお願いする方式

(3) ご回答数

- ・1,108名のお客様からご協力をいただきました。

2. 実施店舗

- ・全 店 (代理店を除く)

3. アンケート内容

○窓口にご来店のお客様『アンケート調査内容』

- ・ 窓口対応について
(言葉づかいや挨拶、待ち時間の状況。商品説明、相談・質問等に対する対応力)
- ・ 商品力や利便性について
(取扱商品やATM機能、操作方法等)
- ・ 店舗内外の環境について
- ・ 当金庫へのご意見・ご要望等

4. お客様のご意見・ご要望を踏まえ改善を行った取組み

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
・ ご来店のお客様への接客態度(挨拶や笑顔での対応)について	<p>・ 窓口職員のご来店のお客様への「挨拶」は窓口対応の基本となる重要な接客業務であり、「明るくて良い」が74.3%、普通を含めると98.1%の方から高い評価をいただいております。</p> <p>しかし、中には「窓口後方職員の挨拶の声が小さいような気がします」、「男性は大きな声ではっきり挨拶してほしい」などのご意見があり、今後も窓口担当者のみならず、今まで以上に「明るく親しみのある窓口」とするため、窓口で相互にチェックできる体制を整えながら、全職員が心のこもった「挨拶」や「気軽さ」をもっとアピールしていく必要性があります。</p> <p>そして、明るい挨拶と笑顔でお客様をお迎えできるよう、今後も皆様方にとって親しみのある窓口体制の確立を目指し、営業店の指導・教育をさらに徹底し、対応改善活動を実施いたします。</p>

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
<p>・気軽に入りやすく利用しやすい店舗かどうかについて</p>	<p>・当金庫に取引があり、普段から比較的ご来店される回数が多いお客様が中心となり、1ヶ月に最低1回は来店される方が全体の93.5%に達しました。</p> <p>また、「気軽に入りやすく利用しやすい店舗ですか」の回答には「利用しやすい」が64.8%、「普通」を含めると98.1%となっております。全体的な満足度は高い回答をいただいております。</p> <p>一方、店舗立地環境に付随するご意見も含め、中には「利用しづらい」「改善の余地あり」のご意見もありましたが、ご来店時の対応としては、もっと気軽さや親近感をアピールし、迅速・適切な対応を心がけ、誠実な窓口業務の遂行により今後も「気軽に入りやすく利用しやすい店舗づくり」に努めて参ります。</p>
<p>・ご相談、ご質問に対する対応について</p>	<p>・「ご相談、ご質問に対し満足のいく対応ができていますか」の回答には「満足」が72.9%、「やや満足」を含めると94.5%の方から高い評価をいただいております。</p> <p>また、「誠意をもって対応していますか」には、「満足」69.4%「やや満足」を含めると90.4%の方から満足との回答を得ております。</p> <p>今後ともご依頼されたご用件やご質問、ご相談（要望等）をお客様の立場に立って良く聞きながら、丁寧な説明を心がけ、十分にご理解が得られる窓口対応に努めて参ります。</p> <p>そのためには、お客様から「何でも気軽にご相談できる雰囲気づくり」を心掛け、スムーズな窓口対応ができるよう常に注意を払いながら対応改善に努めます。</p>
<p>・ご来店時の待ち時間について</p>	<p>・約9割以上のお客様から「スムーズで良い」あるいは「普通」との評価をいただきました。</p> <p>一方、「少し長く感じる、改善の余地あり」というご指摘があり、窓口担当者だけでなく後方担当者との連携をさらに強化し、正確かつスピーディーな事務処理ができる体制を整えながら待ち時間の短縮化に努力して参ります。</p> <p>また、特に待ち時間の長いお客様には窓口・後方事務職員だけではなく店舗職員全員が注意を払い、お声がけをするなどの対応改善を図ります。</p>

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
<p>・商品内容等の説明について</p>	<p>・「商品内容等の説明の丁寧さ、分かりやすさ」については全体の63.9%が「分かりやすい」との回答を得ており、「普通」を含めると92.8%の高い評価をいただいております。</p> <p>現在、販売商品も多様化しており、顧客保護の観点からも各商品毎の商品内容を「分かりやすく丁寧」にお客様の納得が得られるまで十分な説明を行い、商品内容をご理解いただいたうえで取扱いをするよう、今後も販売体制の更なる拡充に努めて参ります。</p>
<p>【店舗環境】</p> <p>・ご来店しやすい店舗づくりについて</p>	<p>・店舗の駐車スペースが少なく、利用しづらいといったご意見が多く寄せられました。</p> <p>お客様専用の駐車場については、特にご不便をおかけしていた本店営業部におきましては平成22年7月に店舗西側に専用駐車場15台分を新設いたしました。</p> <p>また、一部の店舗においては、新たなる駐車場の確保や駐車方法の見直しをおこない、お客様用駐車スペースの拡張や舗装整備などの対応をおこなっておりますが、今後も可能な限り駐車スペースの拡張を進め利便性の向上に努めて参ります。</p> <p>一方、「駐車場の場所がはっきりわからない」との意見もあることから、今後はお客様に分かりやすいよう案内板や看板の取替・設置等による対応を検討します。</p> <p>店舗についても近年正面入口の改修やスロープ化・手すりの設置または、ATMコーナーの空調設備の更新・合併浄化槽等の改修工事などを随時進めておりますが、普段より店舗内外の点検をおこない、不良箇所については随時対応し、ご不便をお掛けしないような店舗環境整備の向上に努めます。</p>
<p>・店舗の周りや店内の美化について</p>	<p>・ご来店されるお客様にはいつでも、「よい気持ちでご来店・ご利用」いただき不快感を与えないよう、今後も店内・店週の清掃活動をおこない美化に努めます。</p> <p>また、6月15日の「信用金庫の日」にちなみ、地域貢献活動の一環として、今年は6月25日(土)に「しまね花の郷(出雲市)」、「石見銀山公園(大田市)」の清掃活動をおこない、毎年継続した活動を実施しております。</p>

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
<p>・ A T Mの増設・機能拡充について</p>	<p>・ A T Mの増設や土日の稼働、時間の延長等のご要望も多く寄せられました。</p> <p>前回（平成 22 年 2 月実施）のアンケート調査以降の取組みとしては、23 年 3 月に仁摩支店、石見支店、アイタウンアベル、桜江支店の A T Mを更新し、7 月には店外 A T M（大田ファミリーデパート内）の開始時間を 9 時 30 分から 9 時に繰上げしました。</p> <p>また、8 月にはアイタウンアベル及び石見プラザの A T M終了時間を 18 時から 19 時に延長しました。</p> <p>（但し、石見支店店頭 A T Mは 18 時から 17 時に短縮しました）</p> <p>今後も上記以外でも利便性の向上を図るため、A T Mの増設・更新による機能拡充を図り、常に改善策を検討しながら体制整備を進めることとします。</p>
<p>・「当金庫に対して何を求めますか」について</p>	<p>・ アンケート質問事項に「当金庫に対し何を求めますか」との回答では、「利便性」、「健全性」、「対応力」の順となっておりますが、次が「地域社会への貢献」であり、「接客マナー」、「提案力」を上回る結果となりました。</p> <p>このことは、公共性の観点からも地域社会に対する貢献度を強く期待されており、地域での存在感と浸透力を更に高めて行くためにも地域社会のお役に立ち、頼りになる地域金融機関として、本部・営業店ともに共通認識を持ち、地域に貢献していく意識を更に高め、積極的な取組みを行うよう努力いたします。</p>
<p>・ 今後とも地域密着した金融機関であることを期待しています。</p>	<p>・ 当金庫は地域のための協同組織金融機関として、地域の皆様への必要な資金の安定供給を最も重要な社会的使命とし、様々なご相談を承りながら抱えている諸問題を十分に把握し、問題解決に向けて取り組んでおります。</p> <p>また、お客様には温かみのある対応を心がけ、地域に根付いた営業活動をおこない、「心 ふれあい 親・近・感」を持ち、引き続き地域の皆様と“フェイス・トゥ・フェイス”によるつながりを大切にし、事業や生活の繁栄のお手伝いをするとともに地域の皆様と共通認識を持ち、全役職員が一致団結し誠心誠意努力してまいります。</p>

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
<p>・魅力のある商品を提供してほしい。</p>	<p>・定期預金については夏・冬に金利上乗せ定期預金として、平成22年12月に「トクトク2」を平成23年5月には「夏トク3」を発売し、店頭表示金利に金利を上乗せして取扱いいたしました。</p> <p>また、退職金専用定期預金「浪漫」、年金受給者様向け定期預金「慶び」や「福祉定期預金」を継続して取扱いしております。</p> <p>保険商品については、平成22年5月～12月末まで定期積金に保険機能を組み込んだ傷害保険付き定期積金「ライフエール」を取扱いし、同年5月からは標準傷害保険「しんきんの傷害保険」を発売しており、大変ご好評をいただいております。</p> <p>・融資商品につきましては、平成24年4月27日まで「エコローン」商品として、「カーローン」「リフォームローン」の金利引き下げ期間を設けております。</p> <p>また、教育資金の需要期には教育ローンの金利引き下げも実施しており、お客様の資金ニーズにお応えしております。</p> <p>・住宅ローンについては、平成22年5月20日から金利選択型住宅ローン「だんらん」の全面的な商品改定をおこないました。</p> <p>従来の商品に比べ、金利の引き下げを実施しており、また、固定期間終了後についても金利の引き下げに対応できる安心感ある商品設計としており、より魅力ある商品設計となっております。</p> <p>今後もお客様ニーズに適った魅力ある商品を導入し、ご期待に添えられるよう努力して参ります。</p>

当金庫では、今回の「お客様アンケート調査」に限らず、今後もお客様から頂戴した貴重なご意見・ご要望に対しましては前向きに改善に取り組み、引き続き地域の皆様方に質の高い商品・サービス等をご提供することにより、お客様の満足度向上に一層努力し、よりご満足いただける金融機関となるよう役職員一同邁進していく所存でございます。