

平成20年6月
しずおか信用金庫

お客様の満足度向上に向けた取組みについて」

「お客様の声」を把握する取組み

昨今、我々金融機関を取り巻く環境は大きく変化しております。それに伴い、お客さまからも日々、様々なご意見・ご要望・ご相談が寄せられております。平成19年度も多くのお客さまからご意見をいただきましたことに心より感謝いたします。当金庫ではこれらの貴重なご意見等に誠実かつ迅速に対応することが、お客さまに対する大きな使命であると考えております。

そのために、お客さまから寄せられた数多くの「声」に対し、誠実・迅速に対応し、その後も安心してご利用いただけるような処理・検証体制を整備し、一人でも多くのお客さまが快適にご来店いただけるようサービスの向上に努めております。

当金庫では、「営業店各店におけるご指導・ご要望・ご相談の受付」「本部お客様相談担当へのフリーダイヤル電話」「当金庫ホームページからの電子メールによる受付」のほか「文化講演会・夏休み子供映画会・新春経済講演会での来場者アンケート」「郵送による“お客様の声”CSアンケートの受付」「営業店、ローンセンターに常設された“お客様の声”CSアンケートの“承り箱”」にてお客さまからの声を受け付けております。

平成20年度は、「お客様の声」をより把握しやすいようCS（顧客満足度）の専任担当“好満足度推進担当”を新たに設置いたしました。今後においても、しずおか信用金庫はお客さまから寄せられた声には“当金庫にもっと良くなってほしい”というご期待が込められていることを認識し、その声を業務に活かすことで、よりお客さまの満足度向上を追求してまいります。

以上