

## 具体的経営改善策

当金庫では、苦情等対応委員会を設置し、苦情等（苦情・要望・相談）の発生要因分析に基づく対応策の検討や個別案件の処理方法および処理結果の適否等の具体的検証を通じて、苦情等発生未然防止策の検討・指示を行っています。また、このような対応を通じて顧客満足度（CS）の一層の向上を目指しています。

苦情等対応委員会は常設委員会であり、原則として毎月開催（必要に応じ臨時開催もある）し、活動結果は毎月の統合リスク管理会議へ報告を行っています。

営業部店に対しては、苦情等個別処理を通じ、金庫全体の処理事例を紹介し、事例を生かした対応策を浸透させることで、顧客満足度を高めるものとしています。

また、苦情等対応委員会の活動報告は半期ごとに常務会および理事会でも行っています。

以下に、お客様の声をもとに平成19年度に実施した具体的改善策の事例を記載します。

## お客様の声を受けて、対応及び改善を行った具体的な事例（平成19年度）

### お客様保護の更なる充実など

	ご意見、ご要望等	対応
1	税金還付金詐欺について教えて欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>振込め詐欺の新たな手口が出てきています。税務署や市町村の職員になりすまし、税金の還付金があると持ちかけ、ATMコーナーに出向かせます。携帯電話で指示をして操作させ、結果的に振込みをさせる等の事件が多発しています。</li> <li>店舗・ATMに注意喚起のポスターを掲示するとともに、全職員に対して事例を紹介し、注意喚起と的確な対応の周知徹底を図っています。また、ATMコーナーではBGMに「注意喚起のメッセージ」を盛り込んでいます。</li> <li>店頭へお問合せいただいたことによって、未遂になった事件もあります。ぜひ、不審な電話があった際には、手続きの前に窓口等へお問合せ下さい。</li> </ul>
2	キャッシュカードに関連した犯罪が心配です。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成20年1月より、高度なセキュリティを希望するお客様向けに「ICキャッシュカード」の取扱いを開始しました。ICキャッシュカードは偽造やスキミングが困難で安全性が強化されています。</li> </ul>

## 商品開発・サービスなど

ご意見、ご要望等		対応
1	ちょっとした質問や相談に応じてくれる人がロビーにいるといいのに。	平成19年4月に追手町支店、小鹿支店、籠上支店、松富支店にロビー係を配置、その後も順次配置し、平成20年6月末日では15店舗においてロビー係がお客さまのご案内をしています。
2	通帳の磁気が弱くなってしまう。	磁気を保護する通帳袋を配布しています。また、磁気の強い場所に保管しないようお願いしています。
3	商品やサービス内容について詳しく知りたい。	業務部に「商品・サービス」専用のフリーダイヤルを設置しました。
4	ホームページの内容を充実させてほしい。	平成20年1月にホームページをリニューアル、内容をより充実させました。
5	年金の手続きがわかりにくい。	平成20年2月に「年金&資産運用セミナー」を開催しました。社会保険労務士、一級FP技能士の先生をお招きしてわかりやすく解説していただきました。

## 窓口・渉外担当のお客様対応など

ご意見、ご要望等		対応
1	挨拶がない。下を向いている。声が小さい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまからいただいたご意見・ご指導等について、理事長をはじめ、役員がすべてを確認し、本部お客様相談担当にて集約し、該当の営業店への改善を指示しています。また、毎月全事例を全営業店に周知し、部店長を中心に注意、指導を行うようにしています。</li> <li>またご意見・ご指導等にもとづき、通達等を発信し、再発防止に向けた、注意喚起を行っています。</li> <li>新入職員をはじめ、新規採用パート、派遣職員向けにも、随時接客マナーを指導するとともに、当金庫の苦情体制等の説明を行っています。</li> <li>各支店ごとに「CS向上宣言」を掲げお客さまに満足していただけるよう取り組んでいます。</li> </ul>
2	窓口以外の職員の執務態度が悪い。	
3	事務手続きについて、もっと教育してもらいたい	
4	窓口での待ち時間が長い。待たせる割には職員の動きがない。	

## 店舗内外環境・A T Mなど

	ご意見、ご要望等	対応
1	<p>圧迫感のある駐車場で利用しにくい。 (小鹿支店)</p>	<p>平成20年2月12日店舗建替えを機に、車一台分のスペースを広くとり、出入口も二箇所設けるなど利用しやすさに配慮しました。</p>
2	<p>雨が降ると駐車場に水溜りができて車から降りる時に靴がぬれてしまう。(小黒支店)</p>	<p>駐車場の舗装工事を行い、水溜りができないようにしました。</p>
3	<p>ロビーにゴミ箱がないので不便。 (追手町支店)</p>	<p>全営業店のロビーに蓋付のゴミ箱を設置しました。</p>
4	<p>駐車スペースが狭い。 植え込みが枯れている。(長谷支店)</p>	<p>植え込みの一部を駐車場に改修しました。</p>
5	<p>A T Mコーナーにレシート回収ボックスのようなものを設置してほしい。 (駒形支店、古庄支店)</p>	<p>駒形支店、古庄支店、本店営業部において小型シュレッダーをA T Mコーナーに設置しました。</p>
6	<p>自動ドアの感知が悪く、A T Mコーナーからの退出時に自動ドアが開かずに不安になった。 (安西支店)</p>	<p>自動ドアの感度をよくして、ドアの開閉をスムーズにしました。</p>
7	<p>営業店内の蛍光灯が暗い感じがする。 (登呂支店)</p>	<p>照明器具を交換して店内を明るくしました。</p>
8	<p>A T Mの硬貨利用を可能にしてほしい。 (追手町支店、石田支店他)</p>	<p>硬貨の入出金が可能なA T Mを全店に設置しました。今後も順次台数を増やしていく予定です。</p>
9	<p>照明が少し暗めで寂しい感じがする。 (小鹿支店)</p>	<p>平成20年2月の移転建替え時に明るい店舗に生まれ変わりました。</p>
10	<p>A T Mが使用中止となっているが、作業時間が不明な為、どの程度待てばいいのか分からない。待ち時間がわかるように看板等を出してほしい。 (羽鳥支店)</p>	<p>A T M修理所要時間の案内板を作成しました。</p>
11	<p>A T Mで振込み操作をした時の手数料を依頼人負担と受取人負担と選択できるようにしてほしい。 (古庄支店)</p>	<p>手数料負担を選択できるA T Mを全店に設置しました。今後も順次台数を増やしていく予定です。</p>
12	<p>新しいA T Mの画面が反射して見にくい。 (長田南支店)</p>	<p>反射の原因となる天井の照明を直しました。</p>

## 最後に

上記でご紹介しました「平成 19 年度に実施したお客様の声を参考に改善を行った具体的な事例」は、時間的・技術的な制約などの理由によりお客さまからの全てのご意見・ご要望にお応えしたものではありません。今回改善を行うことができなかつたご意見等につきましては「お客さま満足度の向上に向けた取組み」を図り、今後とも関係各部において検討を行い前向きに対応させていただきます。

これからもしずおか信用金庫は、様々な形で寄せられるお客さまからのご意見・ご要望などの貴重な「生の声」を真摯に受け止め、日々の業務ばかりでなく、当金庫の経営に反映させる施策を考えていきます。そして、お客さま本位の業務運営を徹底することで地域・お客さまに好かれ支持される「好(こう)満足度信金」を目指します。

そこで、当金庫では平成 20 年度より「好満足度推進室」を新たに設置し、「お客さま満足度向上に向けた取組み」をより充実させております。今後も地域から信頼され、愛される信用金庫であり続けるように、役職員一丸となって取り組んでまいりますので、皆様にはこれからも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以上