

平成21年7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

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（フリーダイヤル）」「当金庫ホームページからの受付（電子メール）」「営業店等に常設された“お客様の声承り箱”でのCSアンケート受付」「郵送でのCSアンケート受付」「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」等にて常時お客様からの声を受け付けております。

平成20年度も多くのお客様から、ご意見をいただきましたことを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、お客様に対する大きな使命であると考えております。そして、一人でも多くのお客様に安心してご利用いただけるようサービスの向上に努めております。

ここに、平成20年度におけるお客様満足度向上に向けた取組み、CSアンケート結果及びお客様の声を参考に行った改善事例についてご紹介いたします。今回、時間的・技術的な制約などの理由でお応えできなかった項目につきましては、引き続き改善に向けて取り組んでまいります。これからも、しずおか信用金庫ではお客様からのご意見・ご要望をより積極的に経営に反映させ、一層のお客様満足度向上に努めてまいりますので、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