

お客様の声を参考に改善した事例

お客様保護の更なる充実など

ご意見、ご要望等		対応
1	振り込め詐欺に関する注意をもっとした方がよいと思う。	<p>A T MコーナーのB G Mに「振り込め詐欺注意喚起メッセージ」を盛り込んだほか、「A T Mコーナーでの携帯電話使用禁止」「新しい手口の振り込め詐欺防止」のポスターやステッカーをロビーやA T Mコーナーに掲示して、来店客に注意を促しています。</p> <p>なお、20店舗に配属しているロビー係は「ストップ・ザ・振り込め詐欺」のたすきをかけA T M利用者や来店客に注意を呼びかけています。</p>

窓口・渉外担当のお客様対応など

ご意見、ご要望等		対応
1	挨拶に元気がない。言葉遣いが気になる。 窓口でお客様からの質問に対して、顔を上げず手を動かしたまま答えた。パソコンを操作しながら対応した。	<ul style="list-style-type: none"> お客様からいただいたご意見・ご指導については理事長をはじめ役員がすべてを確認しています。該当店への苦情処理や改善を指示する他、通達やメール等を発信し全事例についての情報を全従業員が共有することで再発防止に向け注意喚起を行っています。
2	営業がインターホンを押さずに入ってくる。なるべく職場には電話をしないでほしい。	<ul style="list-style-type: none"> 各営業店では「C S 向上宣言」を掲げ、笑顔での挨拶徹底や待ち時間短縮など店頭でのC S 向上に向けた取組みを行っています。
3	待ち時間が長い。混んでいる時は他の窓口も開けてほしい。	

4	書類等の提出が二度手間になる時がある。店によって諸届の説明が異なる。	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービス、事務手続きなどに関する研修や勉強会を随時実施し、担当者への指導を行っています。 平成20年度はCSリーダーと支店長に対し「CS研修」を実施しました。マナーやホスピタリティについて学ぶと同時に対応の基本である“挨拶”の重要性を再認識しました。
---	------------------------------------	---

商品開発・サービスなど

	ご意見、ご要望等	対応
1	他金融機関と差別化をアピールする商品がほしい。	平成20年度には、エコを意識した環境関連定期預金や、女性客をターゲットにしたスイーツがもらえる定期積金をはじめ、原油等の価格高騰対策ローンなど差別化をアピールできる商品を発売しました。
2	株式・投資信託等についての詳しい情報や対応を望む。	平成21年2月「くらしかがやく“資産運用”セミナー」を開催、今後の経済の展望をはじめ資産運用の考え方などのセミナーを実施しました。

店舗内外環境・ATMなど

	ご意見、ご要望等	対応
1	店舗に緑があると気持ちよいと思う。緑やお花があった方がもっと温かいイメージになると思う。 (複数)	各店舗に季節の植物の寄せ植えを設置し、3ヶ月ごとに植え替えを実施するようにしました。
2	出入口の段差が危ない。 (丸子)	駐車場出入口の段差解消工事及び出入口近辺の整備を行いました。
3	駐車場が狭く出し入れしにくい。安全のためミラー等設置を考えてほしい。 (興津)	カーブミラーを設置しました。
4	「前向き駐車にご協力ください」の看板が前に車を止めると他の位置から見えなくなってしまう。 (高松)	どこからも見えるように駐車場中央の高い位置に看板を設置しました。
5	ATMを利用する時に荷物置き場がなく困る。 (追手町・横内・西脇他)	各店にてラックなどを購入して対応しました。

6	来店客が多いと自動ドアが開き放しになり、月末など人が多いと寒い。（丸子）	店内側からはタッチ式でドアが開閉するように変更しました。
7	休日の無断駐車が多くATMを利用する時に路上駐車となってしまう。 （複数店舗）	当金庫をご利用されるお客様にご迷惑がかからないよう、特に休日の無断駐車をなくす対策を検討しました。駅南支店に続き新富・清水・清水駅前・藤枝支店の駐車場を順次有料化に変更します。当金庫をご利用されるお客様は一定時間は無料で駐車場をご利用いただけます。
8	カウンターにお年寄りの杖をかける場所がほしい。 （複数店舗）	一部店舗で杖ホルダーをATM、記帳台、カウンターなどに設置しました。今後、ご利用されるお客様の反応を見て順次他店への拡大を検討していきます。
9	子供が小さいので連れて来店するが、狭くてもよいのでキッズコーナーがあると便利。 （複数店舗）	一部店舗でキッズコーナーを設置して子供が遊べる場所を作りました。今後、店舗のスペース等を勘案しながら順次他店への拡大を検討していきます。

以上