

平成 21 年 1 月 27 日
館林信用金庫

「お客様アンケート」調査結果のご報告について

この度、当金庫ではお客様へ、より充実した金融サービスの提供を図るため昨年 9 月に「お客様アンケート」調査を実施させていただきました。その調査結果を取りまとめましたので、概要についてご報告いたします。

実施につきましては、地域の皆様にご迷惑お忙しいなか、ご協力を頂きまして有難うございました。

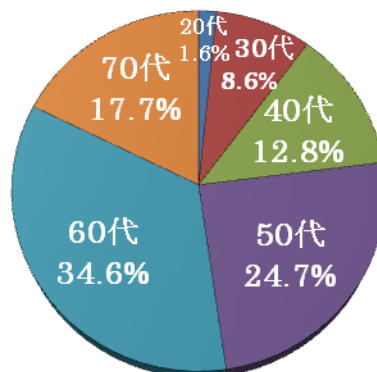
この貴重なご意見を真摯に受け止め、業務の改善と質の高い金融サービスを実現し、お客様からご満足いただける地域金融機関となるよう努力してまいります。

<「お客様アンケート」実施概要>

1. 実施日 平成 20 年 9 月 1 日 ～ 9 月 19 日
2. 実施店 全店舗
3. 実施方法
配布方法 全店 1,000 名のお客様に対しアンケート用紙を職員が配布
回収方法 郵送により本部宛回収
4. 回収率 583 件 (58.3%)

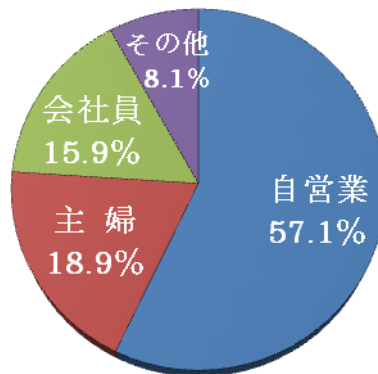
年齢 20 代 (1.6%)、30 代 (8.6%)、40 代 (12.8%)、50 代 (24.7%)、
60 代 (34.6%)、70 代以上 (17.7%)

アンケート回収率 年齢別



職業 自営業 (57.1%)、主婦 (18.9%)、会社員 (15.9%)、その他 (8.1%)

アンケート回収率 職業別



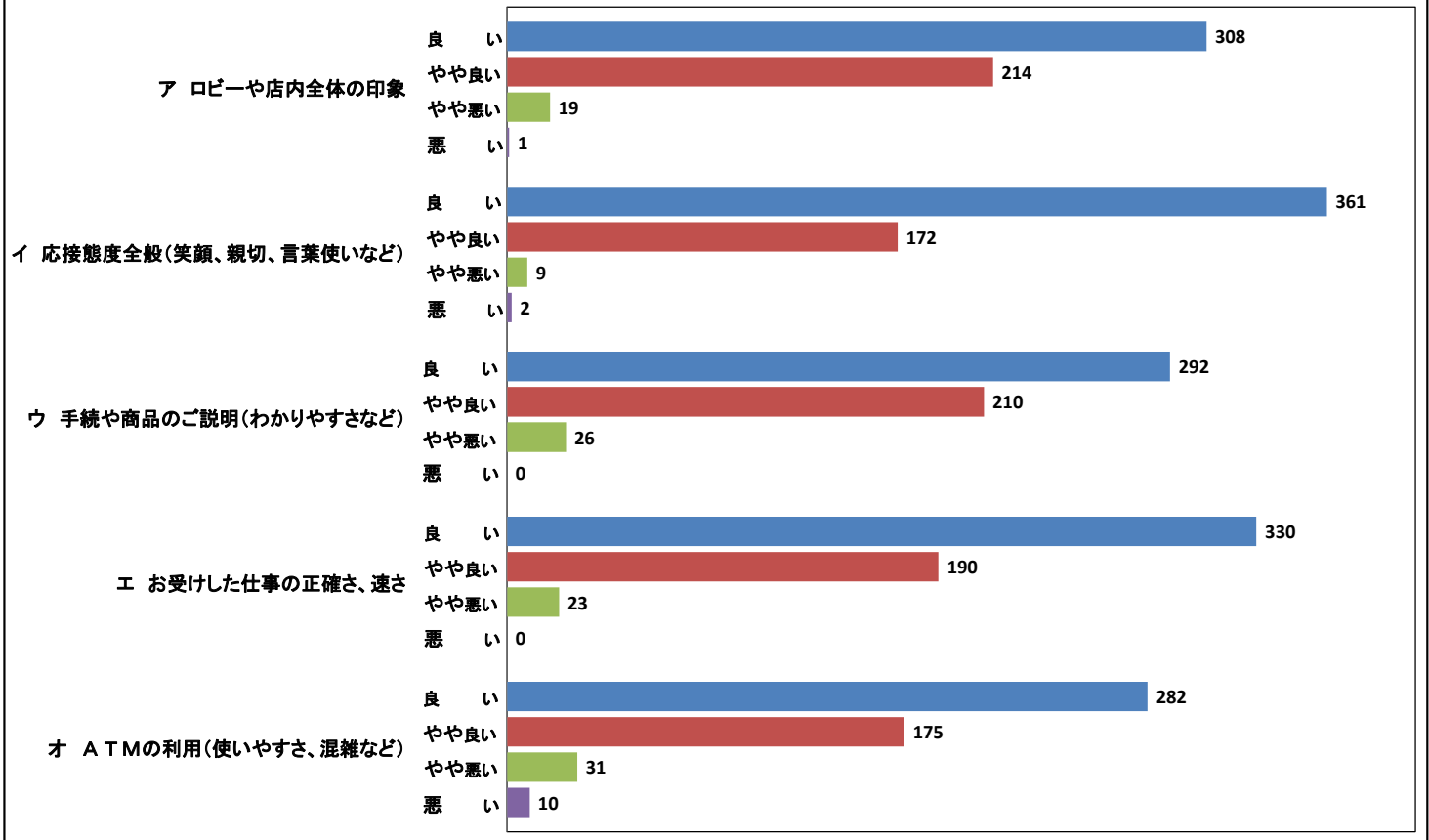
ご意見・ご要望に対する改善・対応状況

アンケート調査を実施し、お客様からいただいたご意見・ご要望に対し次のとおり対応いたしました。

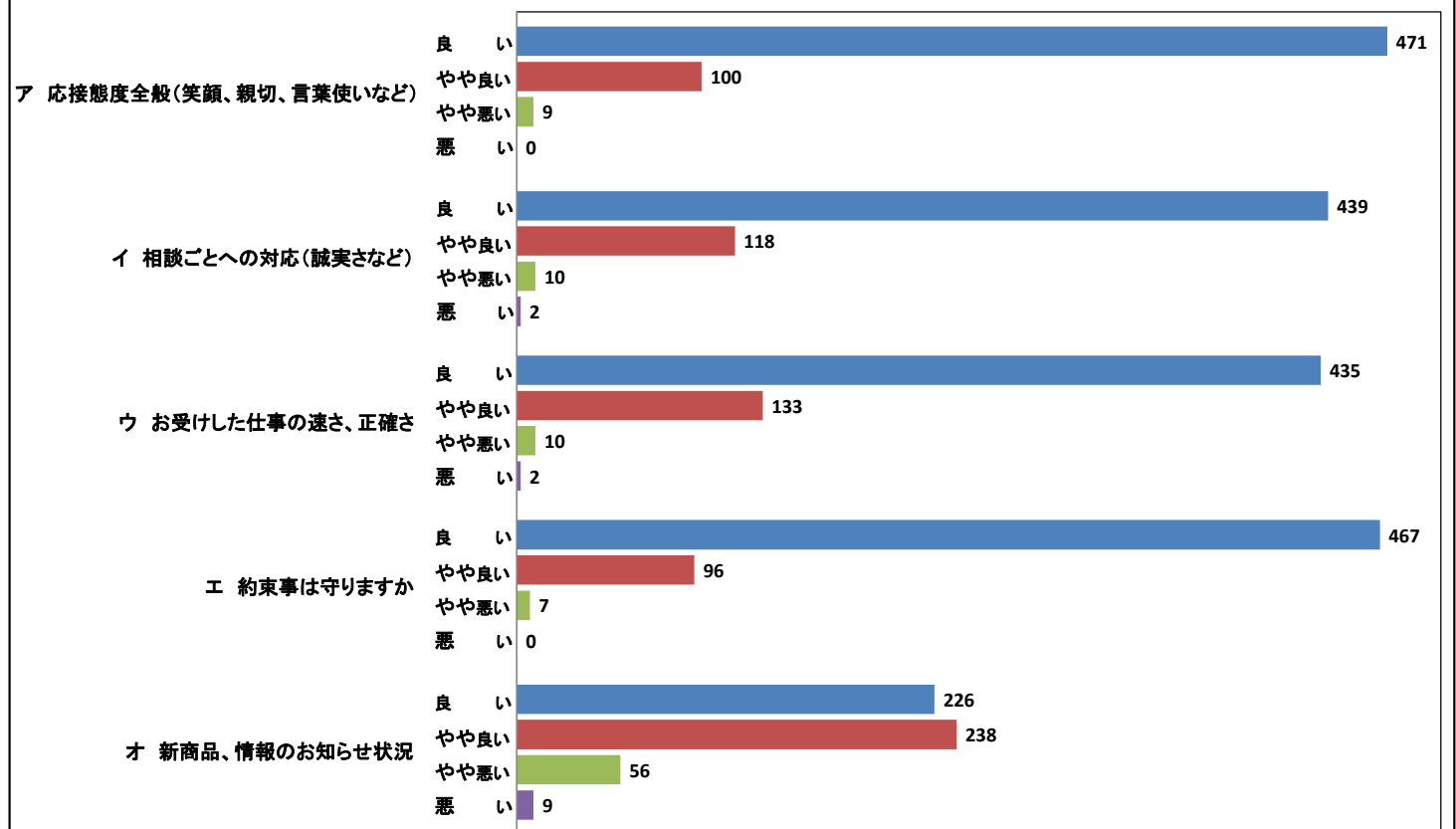
1. 「ATMの時間外手数料を無料にしてもらいたい」また「ATMが混んでいる」等のご意見・ご要望に対しまして
 - 平成20年11月1日より、当金庫発行のキャッシュカードで当金庫設置のATMを利用した場合の手数料は平日の時間外、土日祝日ともに終日無料にいたしました。
また、終日無料化することにより無料時間帯が広がり、集中・混雑が緩和されるものと考えております。
2. 「西支店の出入口には段差があり高齢者の方には不便である」等のご意見・ご要望に対しまして
 - 西支店出入口の左右両出入口に段差解消のためスロープを設置し、安全を確保いたしました。
3. 「本店の駐車場が入りにくい」等のご意見・ご要望に対しまして
 - 東へ50メートル先の「お客様駐車場」も利用していただけるように、案内板を設置いたしました。

以上

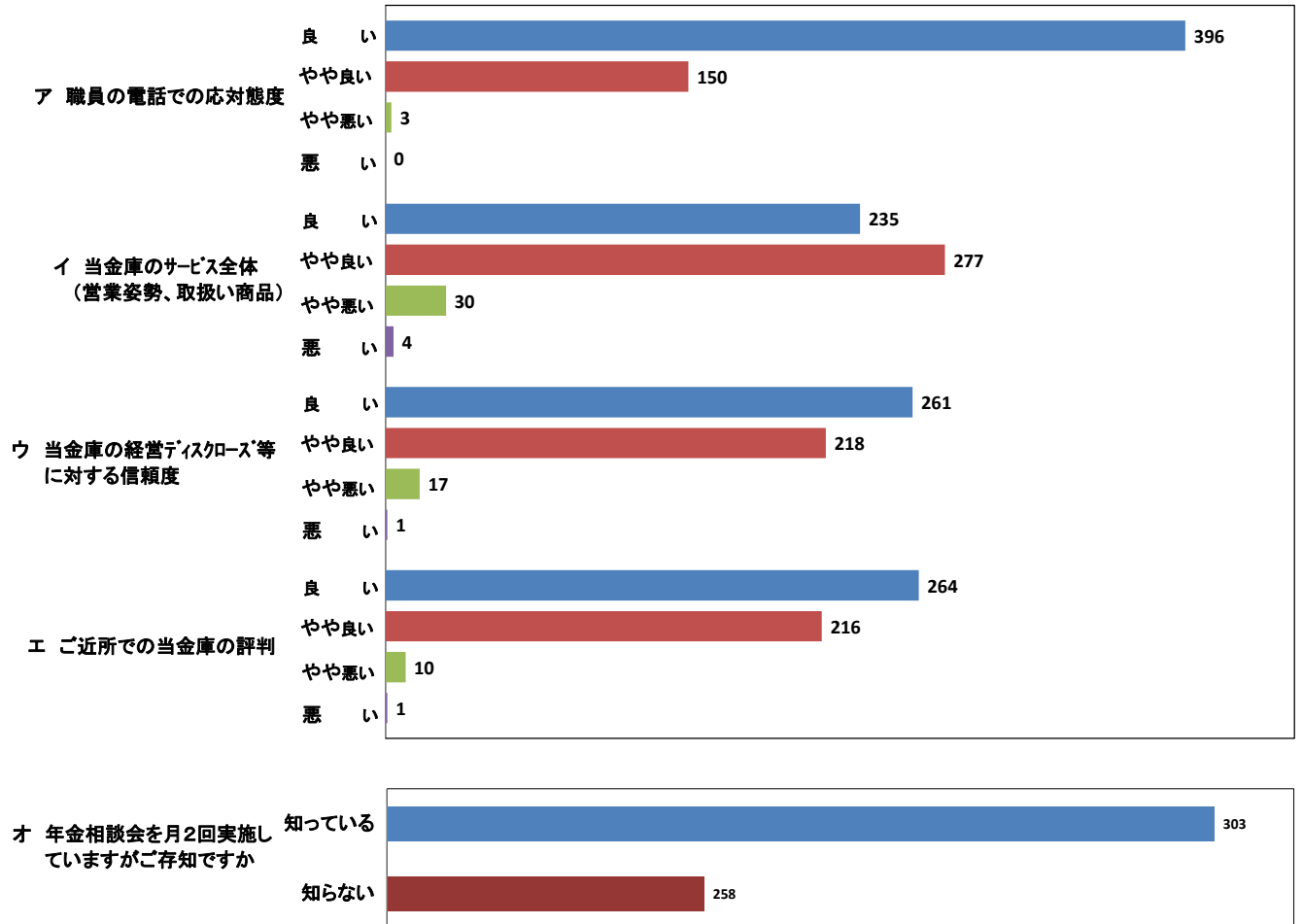
【窓口でお感じになられたこと】



【渉外担当者にお感じになられたこと】



【当金庫全般にお感じになられたこと】



【館林信用金庫は地元でお預かりした資金を地元のためにご融資しています。 このことについてお尋ねします。】

