

◆◆ 平成21年度 お客様アンケート調査結果等を踏まえた改善のご報告 ◆◆

平成22年8月31日

富山信用金庫

当金庫においては、お客様の貴重な声を「アンケート方式」「個別の要望」等により幅広く申し出頂き、地域の皆様に信頼され親しまれる金融機関として向上を目指すとともに、更なる（経営）改善に取り組んでおります。

<ご意見・ご要望>

お客様からの声等	実施・改善事項 等
○ATMに関する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日も稼働してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該2店舗において、日曜・祝日17時まで稼働することとしました。
○店舗施設に関する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の溝が危ないので何とかしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該店舗において、溝蓋の補修工事を行いました。
<ul style="list-style-type: none"> ・ATMコーナーにおいて、たくさんの方が待っているときに自動ドアが開いたり閉まったりするので何とかしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該店舗において、プッシュ式自動ドアを取り付けました。
<ul style="list-style-type: none"> ・ATMコーナー出入口において、雨の日など直接雨水が落ちたり、外で待っているのが大変なので小屋根等の対応をしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年9月に当該店舗において、ATMコーナー入口に庇（ひさし）を取り付けます。
○その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・「窓口」「渉外係」の対応につきましては、満足・概ね満足・普通とのご意見をいただきましたが、更なる顧客満足度向上のため、今後も、爽やか笑顔で、親切・丁寧な対応と十分な説明に努めます。 ・資産運用商品のご提案等、今後もより良いサービスのご提供を心掛けます。 <p>※「苦情・要望・相談等」につきましては、随時、店頭窓口等にて受け付けております。 また、「お客様相談窓口(フリーダイヤル)：0120-964-522」を設置しております。</p>	

* 当金庫では、「お客様アンケート」（毎年実施）結果を分析・評価し改善策を講じるとともに、継続してお客様の利便性向上等のために取り組んで参ります。