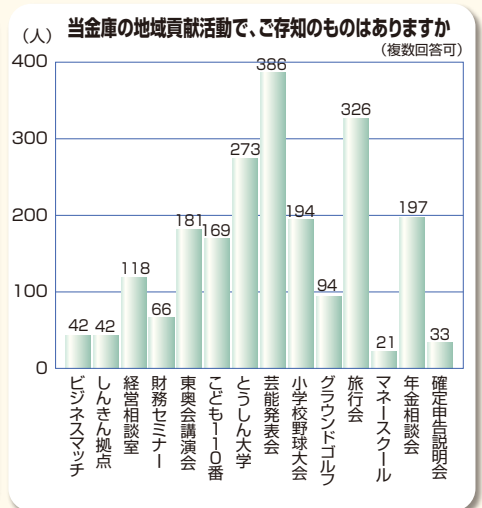
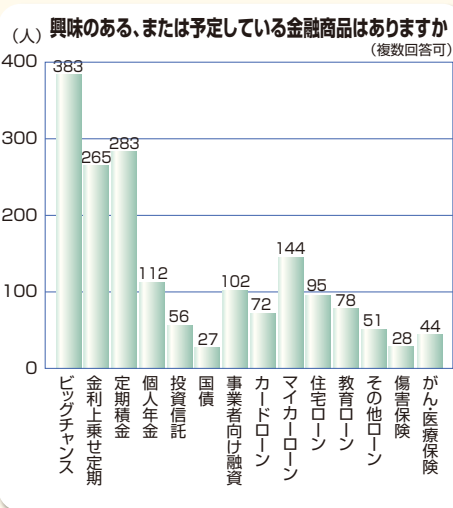
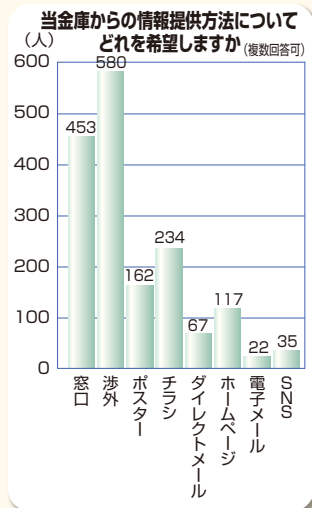
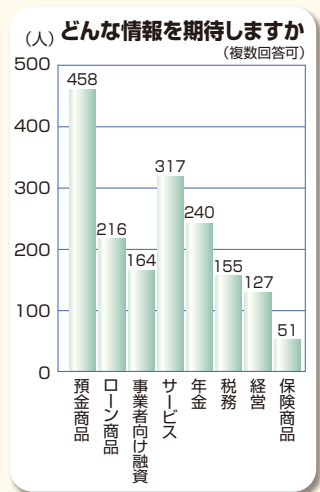
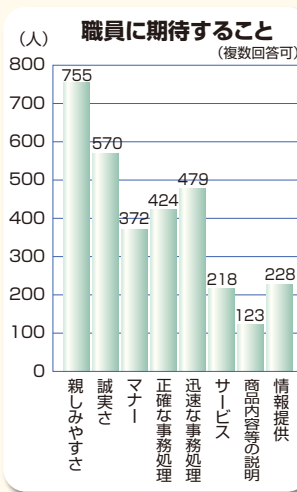
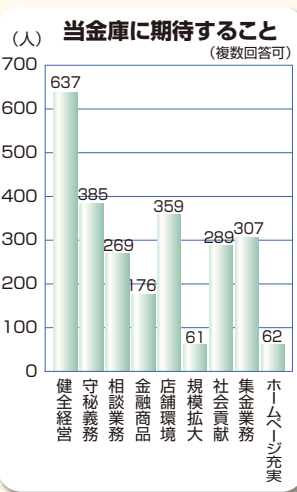
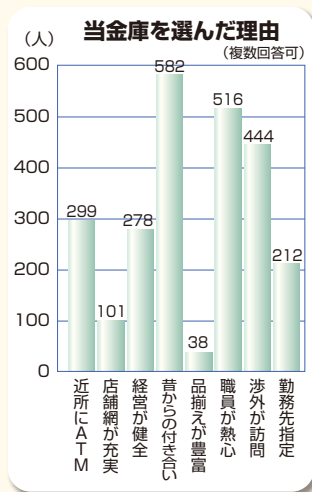
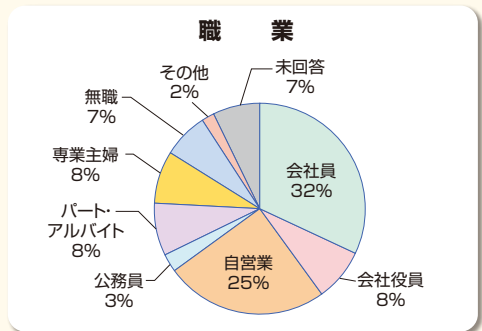
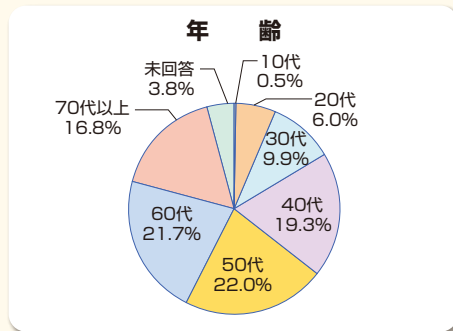
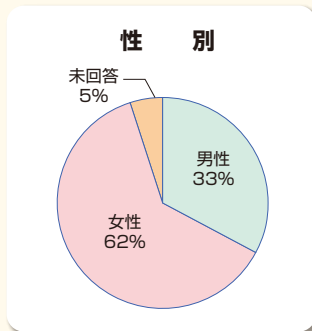


お客さま満足度調査について

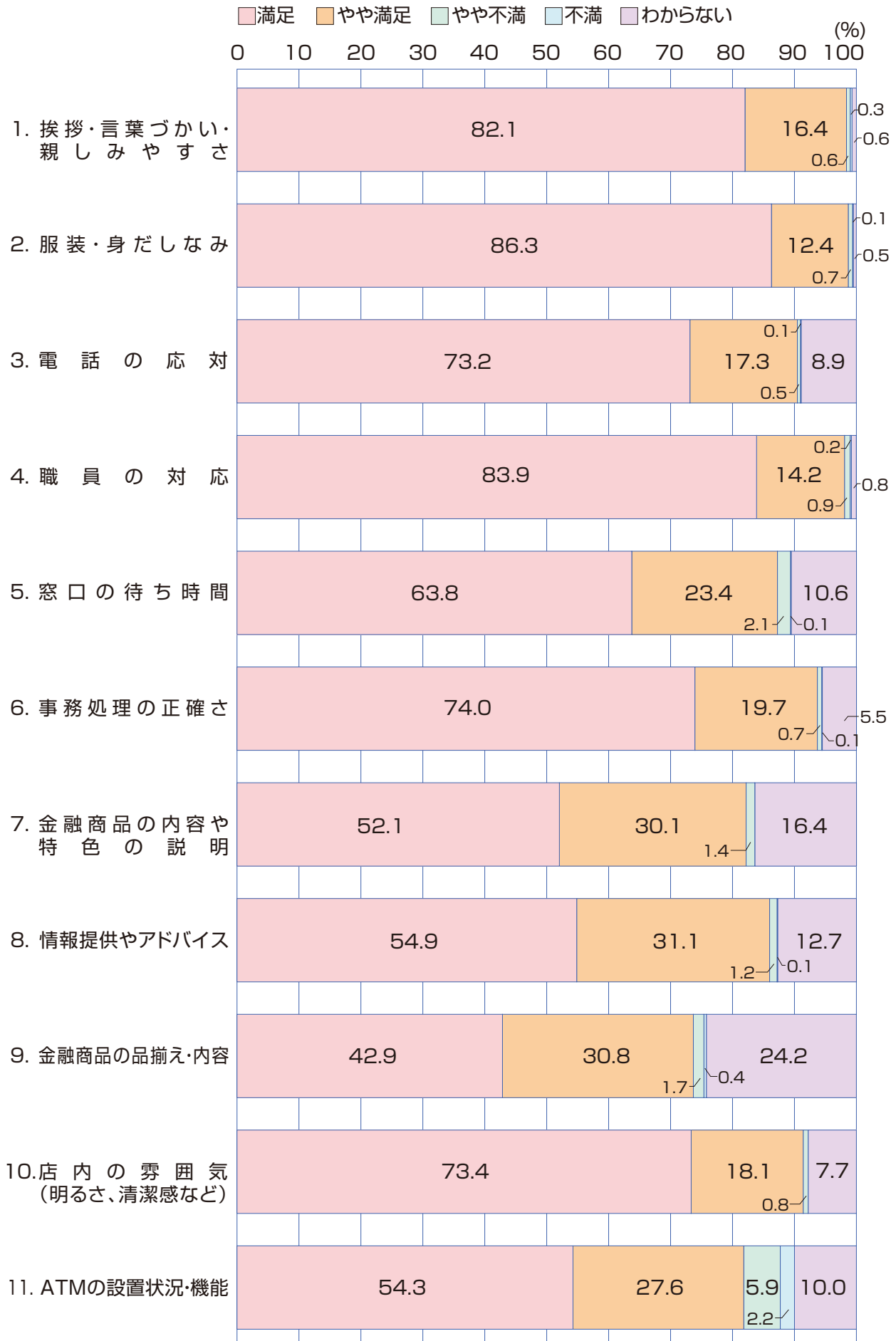
当金庫ではお客さまのご意見やご要望を広くお聞きして、サービスの向上を図り、経営改善に役立てていくために、お客さま満足度アンケート調査を実施いたしました。

お客さま満足度調査実施内容

実施期間 2018年10月9日～10月31日 調査数 1,150先
 調査対象 窓口へご来店のお客さまおよび 回答数 1,023先
 渉外係訪問先のお客さま 回答率 88.9%



職員の対応および当金庫の取組



お客さまの声を踏まえて、取組んだ主な項目

1. 職員の対応態度について

当金庫では、「身だしなみガイドライン」の活用や新入職員研修、窓口対応研修を実施して挨拶や声掛け、接客マナー等の向上に努めております。また、随時各店を訪問し各店の対応態度の状況に応じた指導をしております。これからも、真心のこもった対応とお客さまの立場に立った店づくりで、お客さまをお迎えしてまいります。

2. 金融商品説明・情報提供・アドバイス

店内研修や信用金庫協会主催の外部研修のほか、職員一人ひとりの能力向上を目的とし、各種検定試験の受験や通信講座を受講しております。また、窓口担当者および渉外担当者を対象とした「窓口対応研修」、「FST」、各係りの担当者を対象とした「CS向上研修」等の実践研修を実施いたしました。

今後も「地域を支える信用金庫人」としてお客さまのニーズに合った情報提供・アドバイスができるよう努めてまいります。

3. 窓口の待ち時間

職員個々の事務処理能力向上を図るため、「事務会議」「事務研修」「預金リーダー研修」等を継続して実施している他、事務機器トラブル削減のため、毎月メーカー毎に保守報告会を開催し、情報共有および改善要望を継続することで、待ち時間の短縮に努めてまいります。

4. 事務処理の正確さ

藤崎支店にオープン出納機を設置し、現金取扱いの厳正化、事務の効率化を図っております。

さらに今後、渉外支援システムの導入や事務改善部会の提案等を踏まえ、事務処理の本部集中化・代行化を推進し、正確かつ迅速な事務処理を行うことで、お客さまとの信頼関係を築いてまいります。

5. ATMについて

岩木支店、五所川原支店、さくら野弘前店に最新のATMを導入し、通帳繰越が可能となりました。

また、大鰐支店、石川支店、茂森支店、松原支店に新型ATM(通帳繰越機能付)の導入を予定しており、今後もATMの機能充実に努めてまいります。

今回アンケート調査にご協力くださいました1,023名の皆さまに深く感謝申し上げます。

当金庫では、皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客さまがご満足いただける金融サービスの提供に努め、これからも「地域の皆さまに愛される信用金庫」を目指して役職員一同努力してまいります。