

お客様満足度アンケート調査の実施結果と当金庫の取組みについて

(平成22年6月)

地域とともに歩む当金庫は、お客様のご要望やニーズを的確に把握し、それを経営に生かすべくその一環として平成17年10月に第1回、平成19年2月に第2回、平成20年1月に第3回、平成20年12月に第4回のアンケート調査を実施しました。この調査結果を受けまして、ATM機の増設・更改、ATMコーナーの雨避けルーフの設置、両替機の設置、投資信託の取扱、「ご意見箱」の営業店内への設置、店頭バリアフリー化、マナー委員の任命等お客様の満足度の向上のための諸施策を実施してまいりました。

当金庫では、引き続き地域の特性や利用者ニーズ等を常時把握し、それを踏まえた経営をしていくために、平成22年1月に第5回の顧客満足度アンケート調査を実施しました。

いただいた貴重なご意見を整理のうえ、これを順次経営に生かしていく所存です。つきましては第5回の調査結果をご報告いたします。

○アンケート調査概要○

1. 調査の目的

お客様のご要望やニーズを把握し、顧客保護と商品・サービスの改善・向上に寄与していくことを目的とする。

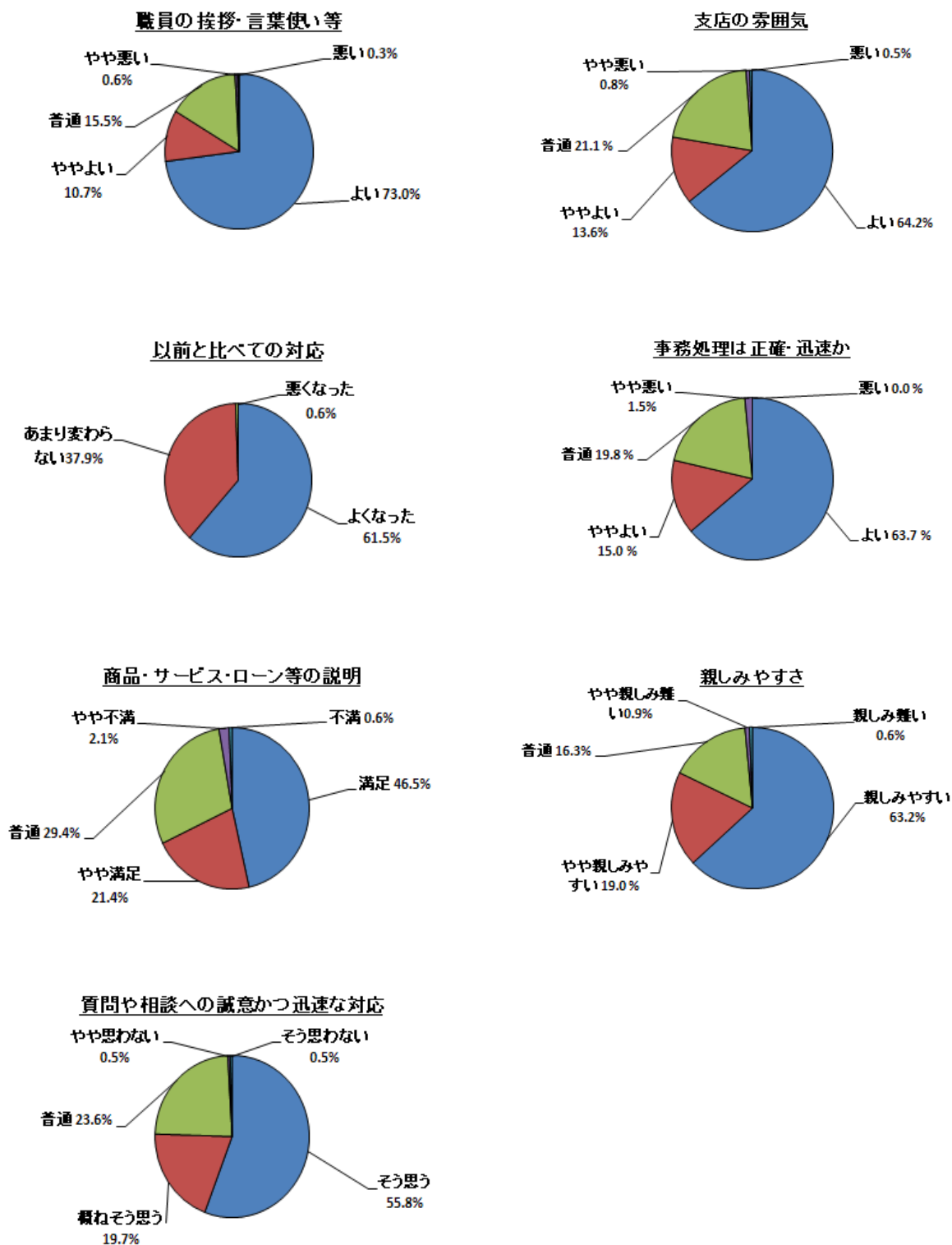
2. 調査方法

年齢別、店舗別に電算機で無作為に1,140人を抽出し、各営業店の職員がアンケート用紙を持参して調査協力をお願いし、郵送で、22年1月末までに返送していただきました。

回答数 676人 回収率 59.3%

3. 調査結果の概要

1) 職員の応対等

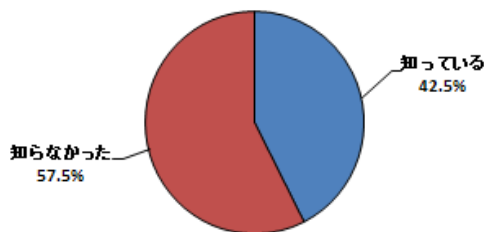


拶等は第1回 72.8%、第2回 80.3%、第3回 84.8%で、第4回は 83.4%で、今回は 83.7%のお客様から、よい・ややよいと改善された評価をいただいておりますが、個別にはまだ厳しい意見もいただいております、窓口対応は十分とはいえません。

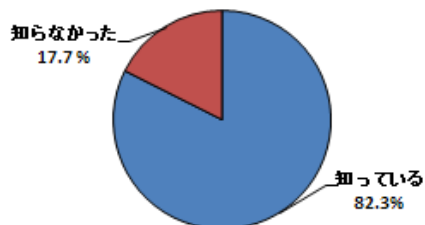
職員の商品説明は 67.9%のお客様からよい・ややよいとのご意見をいただいておりますが、普通とのご意見が 29.4%あり、個別意見においては、厳しい意見も寄せられており、十分とはいえません。今後更に職員の商品説明や正確な事務処理について研修や指導を強化し、引き続きレベルアップを図ってまいります。

2) おかやま ATM ネットサービス、口営業時間、ATM稼働時間について

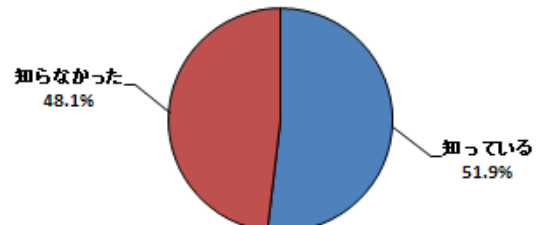
おかやまATMネットサービスを知っているか



営業時間を知っているか

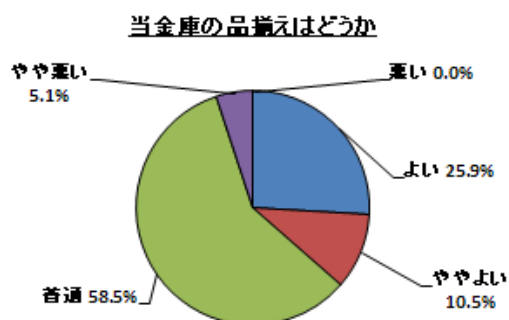


ATM稼働時間を知っているか



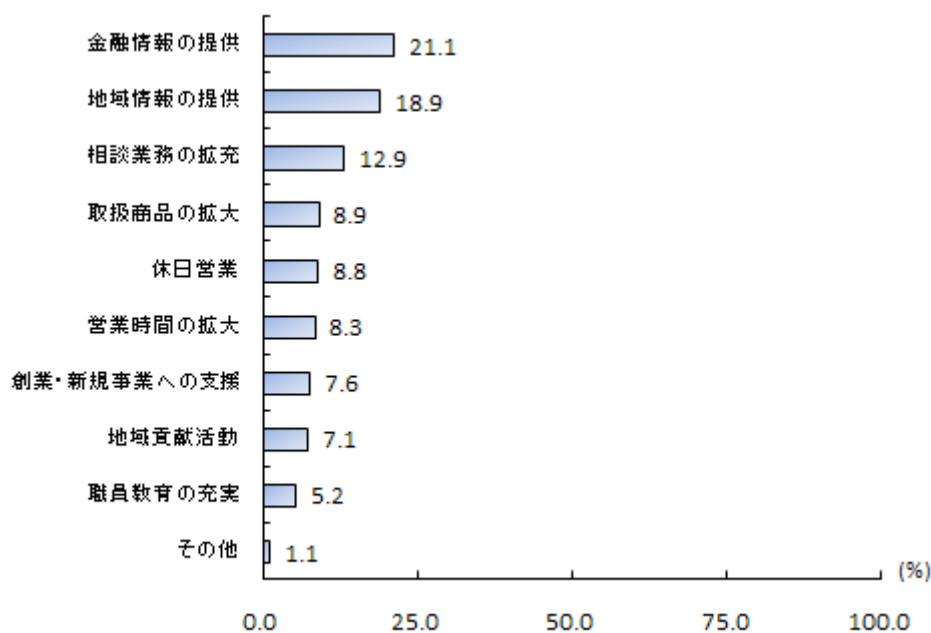
おかやま ATM ネットサービスを知らなかったとのご意見が 57.5%、窓口が午前 9 時から午後 4 時まで営業していることを知らなかったとのご意見が 17.7%、また、ATM コーナーが午前 8 時から午後 8 時まで稼働していることを知らなかったとのご意見が 48.1%あり、今後も当金庫の利便性を知っていただくよう、PR を行ってまいります。

3) 商品・サービス



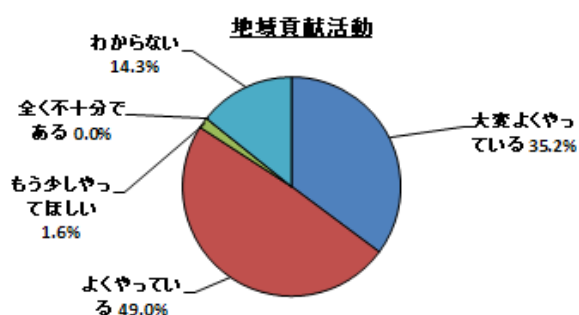
地域の皆様に多様な金融サービスを提供することは当金庫の使命でございます。「商品の品揃えが悪い」と普通以下のご意見を半数以上いただいております。ご要望をお聞きしながら引き続き品揃えの充実を図ってまいります。

4) 今後、当金庫に期待する取組み



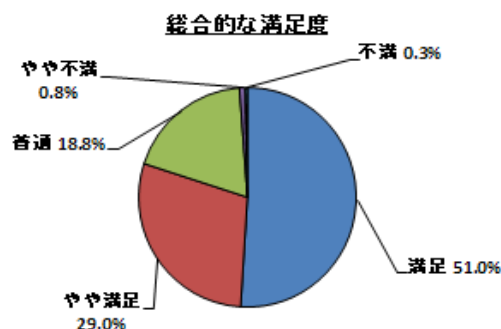
金庫に期待する取組みについていただいたご意見は、上記表のとおりです。金融・地域に対する情報提供、あるいは相談業務の拡充を期待されるご意見が多く、職員の金融知識の向上と幅広い商品・サービスの提供をさせていただきよう努力してまいります。

5) 地域貢献活動



フィランソロピー、献血運動、公募美術展（しんわ美術展）の後援等のさまざまな地域貢献活動に対しましても、「大変よくやっている」「よくやっている」との評価をいただいております。これからも地域の皆様のご期待に沿うよう努力してまいります。

6) 総合的な満足度



7) 総合的な満足

満足度につきましては 8 割のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただいておりますが、今後ともお客様のニーズ等に対応していき、地域金融機関としての使命を果たしてまいります。

平成 22 年度以降も利用者満足度の向上のためのアンケート調査を継続的に実施するとともに、お寄せいただいたご意見・ご要望に対しましては、適切かつ迅速に対応し、経営改善に役立ててまいります。

今後とも皆様に満足いただける「つしん」を目指して努力して参りますので、なお一層のご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。