

# お客様満足度の向上に向けた 取組みについて ~平成18年度~

興産信用金庫



# お客様満足度向上に向けた取組みについて

## 目 次

- 1. 平成18年度経営改善実施事項 …… 2
  - (1) K-up活動の実施 …… 2
  - (2) スキル向上 …… 3
  - (3) 商品・サービス向上の実施事項 …… 4
- 2. お客様の声を把握する取組みの実施結果 …… 5
  - (1) アンケートの実施について …… 5
  - (2) 苦情・相談等への取組みについて …… 6
- 3. アンケートの結果について …… 7
- 4. 営業店の取組みについて …… 10
- 5. 「企画創造委員会」の設置 …… 13

# 1. 平成18年度経営改善実施事項

---

## (1) K-up活動の実施

平成17年2月より、職場環境運動として開始した“K-up委員会”における平成18年度の実施では、顧客満足につながる職場環境改善(CS&ES)“ホップ・ステップ・K-アップ”として本部各部、営業店各店から選出した委員に対し、研修を実施。「指標」と「達成基準」を設定し、各職場に合った取組みにより、改善活動を実施しました。

### (取組み例)

- ・ 電話は3コール以内にする。保留は短く、お客様をお待たせしない対応。
- ・ お客様に気持ちよく来店していただくため、波乗り挨拶の励行、店内・店周の美化
- ・ 店内における情報交換(連絡票の活用・回覧等)の徹底
- ・ お客様への回答等、スピード感を高めるため、報告・連絡・相談の徹底

## (2) スキル向上

アンケート結果では当金庫職員に対し、「スピード感」や「アドバイス・情報」を求めている声が多く寄せられております。職員のスキルアップがお客様へのサービス向上につながることから、以下の事項を実施しました。

### 自己啓発チャレンジシートの制定

平成17年度末に職員全員が“自己啓発チャレンジシート”に翌年度中に受験予定の検定・資格試験を記入し、自己啓発の具体的目標を設定しました。お客様の満足度を向上させるため、職員同士が切磋琢磨し、スキルアップに努めてまいりました。今後も本制度にもとづき、継続的に自己啓発に励んでいく予定です。

### 集合研修の実施

お客様への提案力を高めるために、18年度は以下の集合研修を実施しました。

- ベンチャーキャピタル業務勉強会(5、6月)
  - 審査スキル向上研修(8、9月)
  - 目利き力養成講座・・・基礎編(11月)
  - 目利き力養成講座・・・上級編(11月)

### (3) 商品・サービス向上の実施事項

お客様に喜んでいただけるような商品づくり、サービス、機能向上を目指し、以下の商品発売・改善等を実施しました。

- ・懸賞付き自動継続定期預金“フレッシュセレクト”の発売(観劇、温泉宿泊券、ホテルお食事券、ギフトカード)
- ・金利上乘せ定期預金“ハッピーウェーブ”の発売(店頭金利に1年目0.1%、2年目は0.2%の上乗せ)
- ・団塊世代向けの定期預金を販売(金利1%、年金・税務の電話相談、宿泊施設の割引券、60才誕生月に記念品)
- ・プレミアム定期積金“元気No.1”の発売(金利1%)
- ・企業活性化融資「アシスト1000」の対象先拡大(新規与信先から貸出金10百万円以内の先に変更)
- ・買物ツアーの改善(毎年実施の買物旅行で、お客様の要望にお応えして、宿泊地を山形県 日本の宿「古窯」に選定。プロが選ぶ旅館・ホテル名選100で常に上位の宿)
- ・お客様のご預金の安全のため、ICキャッシュカードを導入しました。
- ・お客様へわかりやすい情報の提供として、機能的な金利・インフォメーションボードを設置しました。

## 2. お客様の声を把握する取組みの実施結果

### (1) アンケートの実施について

平成19年2～3月にお客様へアンケートを実施しました。その結果と今後の改善についてご報告いたします。

	依頼先数	回答先数	回答率
営業係訪問先のお客様	1,966	653	33.2%
ご来店のお客様	886	756	85.3%
合 計	2,852	1,409	49.4%



#### アンケート方法

1. 営業係訪問先である法人、個人のお客様に対しては、各店より均等に抽出し、郵送によりアンケートを依頼しました。その後、お客様が記入し、金庫本部宛に郵送していただきました。
2. ご来店のお客様に対しては、窓口係等の金庫職員がアンケートを手渡し、お客様ご記入の上、回収BOXに投函していただきました。

## (2) 苦情・相談等への取組みについて

### 苦情・相談等

当金庫では、お客様からの苦情・相談等については、以下の手順にて迅速にその対応・改善を行っております。

コンプライアンス体制として、苦情・相談等があった場合、営業店が「苦情解決等記録簿」をコンプライアンス統括室に速やかに提出します。

コンプライアンス統括室は役員に即時報告すると共に、苦情・相談等内容に応じて、担当部署と協議します。

担当部署は対応・改善策を策定、役員に報告のうえ、当該営業店に対し、対応を指示します。

経営会議では、苦情・相談等についての種類別件数の統計と原因分析の報告(四半期毎)に基づき、改善策を協議しています。

また、各部店に配置したコンプライアンス担当者による定例会議では、情報の共有化を図るため、苦情・相談等の事例による勉強会等を行っています。各部店においては、担当者がフィードバック研修を実施し、適切かつスムーズな対応に向けた取組みを行っています。

### 個人情報保護について

個人情報保護に関する質問、苦情、異議申し立てについては、お客様からの窓口として、フリーダイヤル(0120-53-0775)を設置し、対応を図っています。

# 3. アンケートの結果について

○当金庫の営業係のどの部分が評価できますか？  
（複数回答可）

1.熱心である	212	24.1%
2.信頼できる	258	29.3%
3.アドバイスが適切	68	7.7%
4.感じが良い	262	29.8%
5.特にない	62	7.0%
6.その他	18	2.0%

○当金庫の営業係が提案するものは、お客様の立場に立った内容ですか？

1.満足のいく提案	148	24.4%
2.まずまず満足	383	63.1%
3.満足のいくものでない	69	11.4%
4.不満足である	7	1.2%

○当金庫の営業係のどの部分が物足りないですか？  
（複数回答可）

1.スピード感がない	64	10.1%
2.知識不足	28	4.4%
3.不親切	11	1.7%
4.接客態度が悪い	3	0.5%
5.言葉遣いが悪い	0	0.0%
6.特にない	509	80.0%
7.その他	21	3.3%

○当金庫の営業係から有益な情報やアドバイスはありますか？

1.豊富にある	87	13.6%
2.たまにある	379	59.1%
3.あまりない	149	23.2%
4.何もない	26	4.1%

# 3. アンケートの結果について

○当金庫の営業係に活気を感じますか？

1.非常に活気がある	75	11.6%
2.活気がある	202	31.2%
3.普通	326	50.3%
4.やや活気がない	32	4.9%
5.活気がない	13	2.0%

○ご融資の相談やお申し込みをされて回答や入金されるまでの時間はいかがでしょうか？

1.早い	226	35.6%
2.普通	354	55.7%
3.やや遅い	45	7.1%
4.遅い	10	1.6%

○今後の興産信用金庫にどのような事を期待されますか？（複数回答可）

（法人・事業主のお客様へ 融資商品）

1.多様な融資商品等の開発	208	31.2%
2.地域の豊富な情報	151	22.7%
3.経営コンサルタント業務	56	8.4%
4.資金運用アドバイス	114	17.1%
5.顧客の紹介	63	9.5%
6.現金届等のサービス	67	10.1%
7.その他	7	1.1%

（個人のお客様へ 金融商品）

1.多様な運用商品の品揃え	81	19.7%
2.相続や税金の相談	83	20.1%
3.年金や保険のアドバイス	79	19.2%
4.不動産の有効活用等	23	5.6%
5.資金運用アドバイス	46	11.2%
6.旅行やイベントの企画	90	21.8%
7.その他	10	2.4%

### 3. アンケートの結果について

#### ○窓口の対応について

		あいさつ		言葉遣い		笑顔		説明・案内		待ち時間		職員の活気		整理整頓		ポスター・パンフレット	
良い	1	733	57.8%	720	57.2%	660	52.7%	591	48.4%	510	41.6%	372	30.0%	532	43.4%	394	32.9%
↑	2	287	22.6%	307	24.4%	290	23.1%	289	23.7%	320	26.1%	346	27.9%	341	27.8%	325	27.2%
	3	128	10.1%	128	10.2%	145	11.6%	166	13.6%	206	16.8%	253	20.4%	197	16.1%	264	22.1%
普通	4	90	7.1%	88	7.0%	99	7.9%	136	11.1%	115	9.4%	178	14.4%	138	11.2%	178	14.9%
↓	5	22	1.7%	11	0.9%	30	2.4%	21	1.7%	38	3.1%	51	4.1%	16	1.3%	27	2.3%
	6	5	0.4%	3	0.2%	21	1.7%	12	1.0%	23	1.9%	27	2.2%	3	0.2%	8	0.7%
悪い	7	4	0.3%	1	0.1%	8	0.6%	5	0.4%	13	1.1%	13	1.0%	0	0.0%	1	0.1%

最後に、お客様から当金庫に対し10点満点で評価点をつけていただき、各平均点は以下のとおりとなりました。

(営業係訪問先のお客様)

**7.52 点**

(ご来店のお客様)

**8.14 点**

10点満点を目指し、役職員一丸となってサービスの向上に努めさせていただきます。



## 4. 営業店の取組みについて

CSへの活動として、各営業店が独自の取組みを職員会議等で協議、選定し、半期ごとに各営業店が実施した5項目程度の内容を報告。

営業店業績評価に反映させるとともに、金庫全体で情報を共有し、CSの向上に努めました。主な実施内容は以下のとおりでした。



### ○ 店舗設備関係

- ・店内美化・整理
- ・ATMへの電卓の設置
- ・記帳台への老眼鏡設置
- ・カウンター等への生花の配置
- ・明るい店内へ、蛍光灯交換、反射板の定期的清掃
- ・ポイスメッセの設置
- ・パンフレットスタンドによる整理整頓
- ・テレビが見やすいようにソファの配置変更
- ・本の貸出の実施。お客様へ本の提供も依頼し、蔵書300冊
- ・店舗周辺の歴史等を掲示
- ・記帳台へ大きなカウンターの設置
- ・太陽で見づらいATM画面解消のため、ブラインド設置
- ・店内掲示板設置による地域情報、住民主催行事等の掲示
- ・雨天時に窓口でハンドタオルの準備
- ・お客様用防災ヘルメットの設置
- ・耳の不自由な方等へホワイトボードの活用

## 4. 営業店の取組みについて

---

### ○ お客様対応

- ・高齢者の方へのR-カウンターへの誘導
- ・営業係の外出時、鏡の前で身だしなみ、笑顔チェックの実施
- ・接客用の手話の教則本を窓口に設置し、簡単な挨拶等は練習により習得
- ・駅からご来店のお客様へ、わかりやすい道順説明マニュアル作成
- ・融資相談に対し、何日までに回答するかを明確化
- ・金融専門用語を平易な言葉で説明
- ・お客様の安心のため、本人確認書類を目の前でコピーする質問に対する回答マニュアルの作成。随時追加。
- ・繁忙時の後方事務の窓口支援
- ・汚れた紙幣を渡さないよう励行
- ・年金感謝デーの混雑緩和の為、プレゼント引換券を作成し、案内表示
- ・年配の方等へのATM操作へは積極的な声かけを実施



### ○ 事務手続き

- 「都・区公金事務早分かり表」の作成
- ・諸届けのわかりやすい記入事例作成
- ・お客様からの営業係等への申し伝え漏れがないよう、連絡帳による職員間確認

## 4. 営業店の取組みについて

---

### ○ 事務手続き

- ・定期的に振込をされるお客様へ事前に用紙へ印字サービスを実施
- ・「相続」「成年後見人」説明、取扱マニュアル作成
- ・印鑑届等、間違いやすい諸届の見直しを本部へ提言
- ・融資書類・パンフレット等、お客様をお待たせしないよう定期的整理
- ・10万円以上の現金振込の際、ご説明しやすいようにデモシートを作成
- ・お客様へ追加資料を求めることがないよう融資申込書類チェック表の活用



### ○ 地域・店舗行事等

- ・地域行事へ参加
- ・お客様が撮影した写真展の開催
- ・近隣小学校の生徒による俳句の展示
- ・近隣デザイン学校へ依頼し、生徒の作品展示
- ・交通安全週間へ参加
- ・区の清掃活動へ参加
- ・商工会議所主催の中小企業永年勤続表彰  
審議委員へ参加
- ・年金感謝デー初日の甘酒の振舞い
- ・地域の餅つき大会へ店舗駐車場開放
- ・年金感謝デーと一緒に来店したお孫さんへの  
プレゼント実施
- ・地元商工会新年会会場に店舗会議室を開放
- ・中学生の職場体験や学生のインターンシップ  
の受入

## 5. 「企画創造委員会」の設置について

平成18年度に理事長を委員長とした「企画創造委員会」の設置を決定しました。CS(顧客満足)を根底に、本部・営業店から選任された委員が各部会を結成し、金庫の改革に向けた様々な課題に対し、企画書を役員会に提出し、経営に反映させていきます。

現在、活動中の部会は以下のとおりです。



### CI検討部会

金庫のメッセージを発信していくために、スローガンやロゴ、イメージカラー等の新ブランドを構築いたします。

### IT化戦略検討部会

情報技術を駆使し、お客様がより便利に、使い勝手の良いサービスを。また、業務の効率化に活かし、よりスピーディな業務運営を目指します。

### 商品・サービス検討部会

お客様からのご意見をいただきながら、皆様にとって本当に必要な商品・サービスをご提案できるよう検討してまいります。

### CSR検討部会

金庫の社会的責任として、地域社会に対し、地域や金庫の特性を踏まえた貢献策を検討してまいります。