

平成19年5月15日

各 位

ふれ愛 さわやか  
留 萌 信 用 金 庫

## 平成18年度「地域の利用者の満足度向上に向けた取組み」 の公表について

留萌信用金庫（理事長 浅井浩）は、地域の利用者の満足度向上に向けた取組みとして、お客様満足度アンケート等を実施し、利用者の声を経営に反映するため、以下のとおり改善を実施いたしましたのでお知らせいたします。

なお、今後とも継続して改善に向けた取組みを実施してまいります。

### 記

1. 公表年月日 平成19年5月15日（火）
2. 平成18年度【利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等】  
現在、検討中のご意見等もありますが、平成18年度内に実施した項目につきまして公表を行っております。
  - 1) 金融商品・サービスの改善
    - 多くの方のご意見により、振込機能付ATMの増設、ATM土日稼働店舗の増設を行いました。
    - 身障者の方のご要望により、該当営業店のATM入口をバリアフリーにいたしました。
    - 高齢者の方のご意見により、本店お客様トイレを洋式に改造いたしました。
    - 高齢者の方のご要望により、「病院ATMコーナー」に高齢者用の椅子を設置いたしました。
    - 高齢者等の方のご意見により、安全性・利便性を考慮し一部店舗の駐車場の拡幅をいたしました。
    - 転入者の方のご意見により、休日におけるATMの通帳記帳を留萌市、旭川市において実施いたしました。
    - 住宅ローン利用者の方のご意見により、年末調整の残高証明書を希望者に自動発行することといたしました。
    - 窓口アンケートに「混む日、時間帯などわかれば避けたいと思います」とのご意見があり、各店の混雑日、混雑時間帯のカレンダーを作成し全店に掲示いたしました。
    - アンケートやご意見箱に寄せられた貴重なご意見、ご要望、励ましを当金庫の意見を含めてロビーに開示いたしました。

### 3.平成18年度【利用者の声を把握する取組みの実施結果】

#### 1)「顧客満足度アンケート」窓口調査

##### 取組内容

窓口来店者を対象とし、店内でアンケートを実施いたしました。

##### 取組結果

実施時期：平成18年4月～平成19年3月

回答者数：1,321人

##### 活用方法

アンケート12項目の結果を「RDI」により評価し、結果を全店に周知徹底するとともに、経営改善、研修資料等に活用しております。

DIを算出する場合、「普通」評価を除きますが、当金庫は「普通」評価を「やや不満+不満」評価に加えて「RDI」として厳しく評価しております。  
 $RDI(るしんDI) = (満足 + やや満足) - (普通 + やや不満 + 不満)$

##### 平成18年度RDI 12ヶ月平均値

1. 元気のよい挨拶でお迎えしていますか	65.91
2. 丁寧な言葉遣いができていますか	69.96
3. 身だしなみは清潔感がありますか	73.09
4. 明るく暖かみのある対応をしていますか	73.59
5. お客様のご要望に素早く対応していますか	59.23
6. 事務処理は正確に行っておりますか	66.08
7. 商品内容等の説明はいかがでしたか	35.23
8. 商品知識は十分でしたか	30.76
9. プランニング(提案力)は十分ですか	17.48
10. 誠意をもって対応していますか	63.77
11. ご来店待ち時間は長くはないですか	36.98
12. 待ち時間に対する配慮・工夫はされていますか	31.19

##### 分析

1. 当金庫では、RDIの結果「50」を超えていない項目について課題としています。
2. 「50」を超えていない項目は「やや不満+不満」評価はごく僅かですが、「普通」評価が多いため低水準になっております。  
「普通」評価を「満足+やや満足」評価に高めるべく継続して努力してまいります。

#### 2)「ご意見箱」及び「お客さまの声」アンケートハガキの設置

##### 取組結果

平成18年4月～19年3月末 1,213枚配布、うち回収89件

内容内訳：苦情10件 要望23件 意見24件 その他32件 計89件  
貴重なご意見等をお寄せ頂いております。積極的に経営に活用させていただきます。

### 3) 質問・相談事例の本部報告

#### 取組結果

平成18年4月～平成19年3月末 306件の報告がありました。

#### 【参考 平成17年度 利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等】

##### 1. 金融商品・サービスの改善

###### 売掛債権の流動化

建設業界のご意見により、建設業者が保有する売掛債権に係る参加利益を譲渡する方式（ローン・パーティシペーション）により、売掛債権の流動化を実施いたしました。

この方式は、建設業者と当金庫の契約のみで実施が可能なことから利便性が良く、利用者から高い評価を得ております。

###### 振込訂正手数料の無料化

振込訂正の手数料負担が大きいとのご意見により、振込訂正手数料の無料化を実施いたしました。

###### A T Mコーナーの拡充

狭いとのご意見により、支店A T Mコーナーを拡充いたしました。

###### 質問・相談事例のQ & A化

利用者からの質問や相談等のうち、頻度の高いものについて回答事例をホームページに掲載いたしました。

##### 2. 利用者保護の更なる充実

###### 「ご意見箱」の設置

お客さまからのご意見をお聞きするため、各店窓口に「ご意見箱」を設置いたしました。

###### 「お客さまの声」ハガキの作成

顧客満足度アンケートの結果から「普通」評価が多いことから、お客さまの声をより広くお聞きするために「お客さまの声」アンケートハガキを作成し、店頭やA T Mコーナー等に設置いたしました。

###### 融資利用者からのご意見をお聞きする態勢

融資実行時に「お客さまの声」アンケートハガキを配布し、説明態勢やサービスの状況をお聞きする態勢整備をいたしました。

###### ダイヤルご意見番等の苦情・要望・相談受付窓口の継続

お客さまからの苦情等の受付窓口である「ダイヤルご意見番」や各種フリーダイヤルまた、「E-mail」を継続して設置。ディスクロージャー誌や事業報告書に表示することによりお客さまにP Rを図っております。

### 3. 利用者の声を把握する取組みの実施結果

#### (1) 「顧客満足度アンケート」調査

##### 取組内容

来店者、得意先を対象とし、利用者アンケートを実施いたしました。

##### 取組結果

実施時期：平成17年9月～平成17年11月

回答者数：870人

当金庫の個人顧客(法人の代表者、経理担当者含む)に対し実施いたしました。

#### (2) 「ご意見箱」及び「お客さまの声」アンケートハガキの設置

##### 取組内容

上記「顧客満足度アンケート」の結果から、「普通」評価が多数を占めたことから、直にお客さまの声をお聞きする態勢整備として、「ご意見箱」の設置と「お客さまの声」アンケートハガキを作成、店頭やATMコーナー等に設置いたしました。(5,000枚作成)

##### 取組結果

平成18年3月末までに1,163枚配布、うち回収34件(回収率2.92%)

内容内訳：苦情1件 要望3件 意見5件 その他25件 合計34件

#### (3) 質問・相談事例の本部報告

##### 取組内容

本部・各支店において、担当者が受けた質問や相談内容をノートに書き留め、毎月「相談等受付管理簿」にて報告する態勢を整備いたしました。

##### 取組結果

平成17年9月～平成18年3月までに497件の報告があり、中でも相談頻度の高いものについて、回答事例をホームページに掲載いたしました。

以上

お問い合わせ先

留萌信用金庫 総合企画部 池田

TEL 0164-42-1253