

お客様各位

平素はさわらしんきんに対し格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当金庫では、お客様へのより良いサービスのご提供を図ることを目的として、平成１７年１２月に関東信用金庫協会管内２１金庫と合同で「お客様満足度調査」を実施しました。

多数のお客様にご協力いただき、貴重なご意見・ご要望を頂戴することができました。改めて厚くお礼申し上げます。

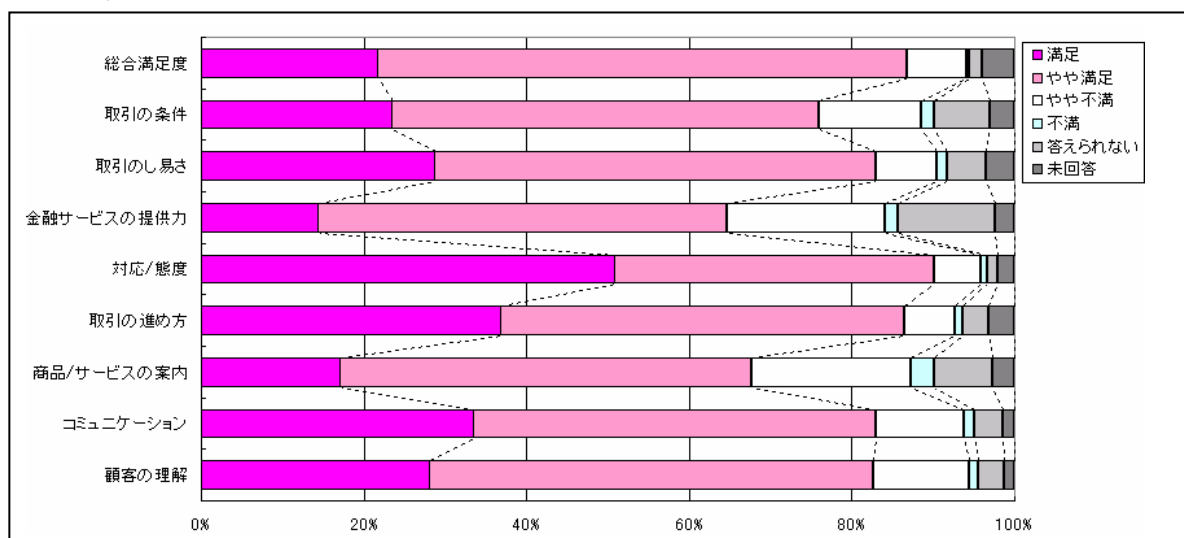
お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望については、全役職員に周知するとともに、今後の業務改善の参考とさせていただきます。

「お客様満足度調査」結果の概要及び営業担当者、窓口等に寄せられたお客様の声を踏まえて平成１７年度に改善を図った項目等についてご報告致します。

1. 「お客様満足度調査」の概要

- (1) 対象先 当金庫お取引先 1,000先(無作為抽出)
内訳 個人のお客様500先、法人のお客様500先
- (2) 調査方法 配布 営業担当者または窓口での手渡し
回収 営業担当者による訪問回収または郵送
- (3) 回収結果 772先(回収率77.2%)
個人のお客様 375先
法人のお客様 397先
- (4) 調査結果

「対応／態度」では90.2%、「取引の進め方」では86.4%のお客様から「満足」「やや満足」の評価をいただきましたが、「金融サービスの提供力」では64.6%、「商品／サービスの案内」では67.6%にとどまり、改善が望まれるとの評価をいただきました。



2. お客様からいただいたご意見・ご要望

(1) 商品・サービスに対するご意見・ご要望

- 投資信託などの商品の充実さに欠ける。

お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えすべく、個人向け国債や個人年金保険の取扱いを実施しております。投資信託については、18年10月からの取扱いを予定しております。

- 幅広い金利適用商品を導入（金利優遇の拡充）して欲しい。

現在住宅ローン、個人ローンの下記商品についてお取引に応じた金利優遇キャンペーンを実施しております。（取扱い期間、適用金利等詳細はホームページまたは最寄りの営業店窓口にお問合せ下さい。）引続き個人ローンを中心として金利優遇制度の拡充を図る方針です。

- ・住宅ローンの金利優遇キャンペーンの実施

金利選択型3年固定 最大1%（当初期間のみ）優遇

全期間固定金利、金利選択型5年、10年固定については、カードローン（しんきんきゃつする）のご契約を条件として金利優遇を期間限定で実施しております。

- ・個人ローンは、カーライフプラン（最大2%優遇、最優遇金利2.75%）及びプレミアムマイカーローン（最大1.9%優遇、最優遇金利2.85%）の金利優遇キャンペーンを実施しております。

- ATMを増設して欲しい。

現在19店舗に29台、店外5箇所（5台）のATMを設置しております。今後店舗の立地や利用状況等を考慮し、効果的な店舗への増設を検討してまいります。

また他金融機関との提携を進めてお客様の利便性向上を図っており、当金庫のキャッシュカードで全国の信用金庫のATMが無料（平日 8:45～18:00、土曜日 9:00～14:00）でご利用いただけます。さらに他業態（銀行、信用組合、労働金庫、郵便局、農協等）やコンビニのATMでもご利用いただけます。但しご利用の際は所定の手数料がかかります。

- 情報等の提供に対するご不満（提案内容が魅力に欠ける、タイムリーでない等）

営業担当者への教育を強化するとともに金庫全体としての情報提供機能の強化を図り、お客様のお役に立てるよう努めてまいります。

- 住宅取得控除のための残高証明書は、申出の有無に関わらず発行（無料で）して欲しい。

18年10月を目処に対応する方向で検討します。

(2) 窓口や営業担当者に対するご意見・ご要望

- 窓口の対応が事務的、姿勢マナーが悪い。

お客様に不適切な対応がございましたことにつきましては、深くお詫び申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止め、窓口担当者に対するCS（お客様満足度）向上に関する研修会の実施等、窓口対応の向上に努めてまいります。

○営業担当者とのコンタクトが以前に比して希薄になってきている気がします。人員削減等の理由も有るかと思えますが信金本来の地域密着型の金融機関と云うイメージから離れつつあるようで残念です。

ご指摘ありがとうございます。当金庫は平成18年度からの3か年計画において、「お客様の視点に立ち、地域・お客様のために最善を尽くす」ことを掲げ、取組みを強化してまいり所存です。これからも地域金融機関としてお客様とのふれあい・信頼関係を大切にしていきたいと考えております。

(3) お客様からの励ましの言葉(抜粋、原文のまま記載しております。)

- 窓口の方々には、親切にいただいていますし、子供が小さいので声をかけていただいたり、風船を頂くなど気遣っていただいています。
- 気軽に対応してくれるので、身近さを感じる。
- 他の金融機関と比べ非常に入りやすい。地域に溶け込んだ住民のための金融機関と感じています。
- 信金のATMネットワークは便利。いろんな信金のATMで手数料なしで入出金できるのが便利。
- 都銀、地銀と比べると、担当者・支店長と話す機会、時間が多く取られていて、当社の事情も説明しやすくありがたい。
- いつもご丁寧な対応、感謝しております。信金さんは地域密着型のイメージが強くネットワークの良さがメリットだと考えております。それぞれの金融機関の特色を活かし今後益々のご活躍に期待しております。

3. お客様の声を把握するために行ったその他の取組み

(1) 平成17年(2005年)版ディスクロージャー誌にアンケート用紙を挟み込み、郵便にて4通のご回答をいただきました。

(実施時期 平成17年6月30日～平成18年3月末)

(2) 営業店からの「苦情・トラブル等の報告」

17年度中に38件の報告があり、迅速な対応を図りました。

4. お客様の声を踏まえて経営改善を行った項目

当金庫では、「お客様満足度調査」のほか、営業推進係、窓口等に寄せられたお客様の声を踏まえ、平成17年度に次のような改善を行いました。

(1) ATMをご利用のお客様からの、「セキュリティを向上させて欲しい」とのご要望に対して当金庫では、1日あたりの引出・振込限度額の引下げや暗証番号の変更可にするなどシステム面のほか、後方からの覗き見防止のためATM画面に遮光フィルターの貼付など、セキュリティ向上のための取組みを実施しました。

- (2) お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えするため、個人年金保険（一時払い）のお取扱いを開始しました。
- (3) 住宅ローンお申込みのお客様からの、「将来の金利上昇が不安」とのご意見に対して当金庫では、最長３５年間固定金利の住宅ローンのお取扱いを開始するとともに、金利優遇キャンペーンを実施しました。
- (4) お客様のマイカー購入のニーズに迅速に対応できるように、お勤めの方を対象とした無保証（保証料不要）のプレミアム マイカーローンのお取扱いを地区限定で開始しました。
- また３５歳以下の方の金利優遇を拡大したマイカー購入資金（カーライフプラン）の金利優遇キャンペーンを実施しました。
- (5) 「店内での職員間の連絡が不十分」というお申し出に対して、新たに「連絡受付表」を制定し、店舗内での連絡体制の強化を図りました。
- (6) 「通帳・証書などの盗難が心配」というお申し出に対して、お客様の大切なご預金をお守りするために、盗難・紛失等で不正に引き出された場合に備え「信用金庫通帳盗難保険制度」に加入（保険料当金庫負担）しました。

以上