

平成19年6月19日

お客様各位

## お客様の満足度向上に向けた取組みについて

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、毎年「お客様満足度調査」を実施し、お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望等を踏まえて改善に取り組んでおります。

お客様の満足度向上に向けた取組みとして、平成18年度に実施した「お客様の声を把握する取組み」及び「お客様の声を踏まえて実施した取組み」について、ご報告致します。

今後もお客様のご意見を経営に活かし、ご満足いただけるサービスをご提供できるよう業務の改善に努めてまいります。

### ．お客様の声を把握する取組み

#### 1. 「お客様満足度調査」の実施（2006年度信用金庫顧客満足度合同調査）

##### （1）調査の概要

実施時期	平成18年10月10日～平成18年11月2日
調査対象	法人のお客様 500社
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
回収結果	455社（回収率91.0％）

##### （2）調査結果の概要

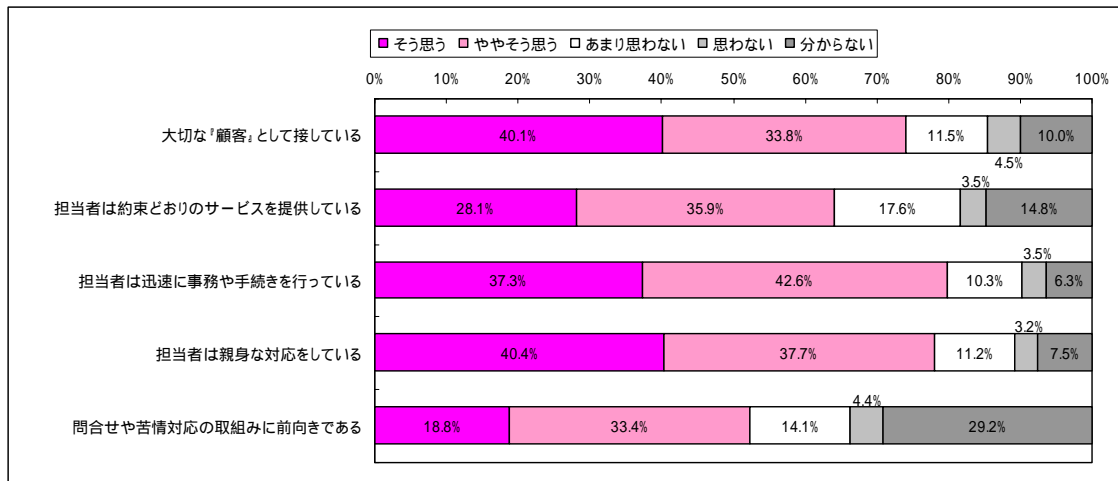
応対に関する項目については概ね高い評価をいただいておりますが、金融サービスの提供やおお客様の事業支援については、改善を要する、もしくはあまり認知されていない結果となりました。

課題があるとの評価を頂いた項目につきましては、真摯に受け止め、今後の業務改善に努力してまいります。

#### お客様への応対に関する項目

当金庫職員の対応に関する項目につきましては概ね高い評価を頂きました。特に「迅速に事務や手続きを行っている」「親身な対応をしている」といった項目が高く評価されています。

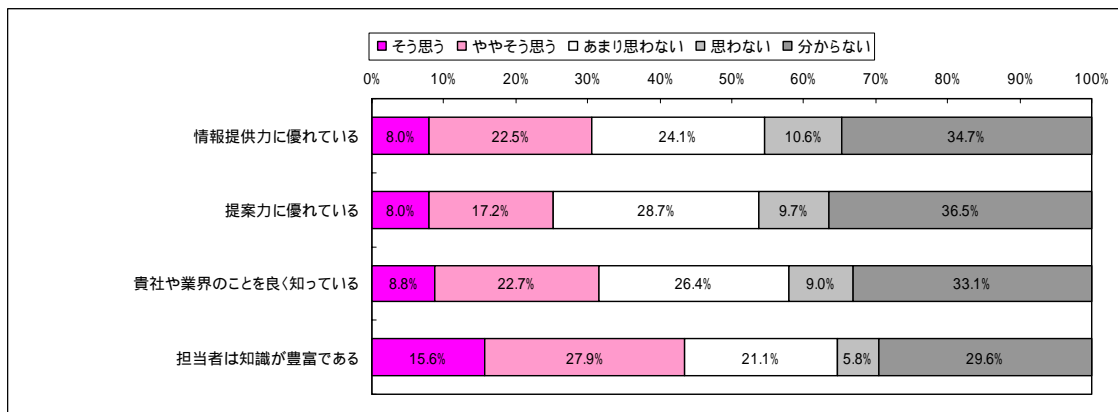
一方で、「問合せや苦情対応への取組みに前向きである」については、「そう思う」「ややそう思う」の回答が50％程度にとどまっており、接客態度の向上に向けて一層努力してまいります。



### 金融サービスの提供に関する項目

「情報提供力に優れている」「提案力に優れている」「貴社や業界のことを良く知っている」の3項目は「そう思う」「ややそう思う」の回答が25%～30%程度にとどまり、改善が望まれるとの評価をいただきました。お客様とのコミュニケーションを深め、お客様のお役に立つサービスを提供できるように努めてまいります。

また、どの項目においても「分からない」の回答が30%以上あることから、より一層親密度を高め、お客様のご理解を頂く努力が必要と考えております。



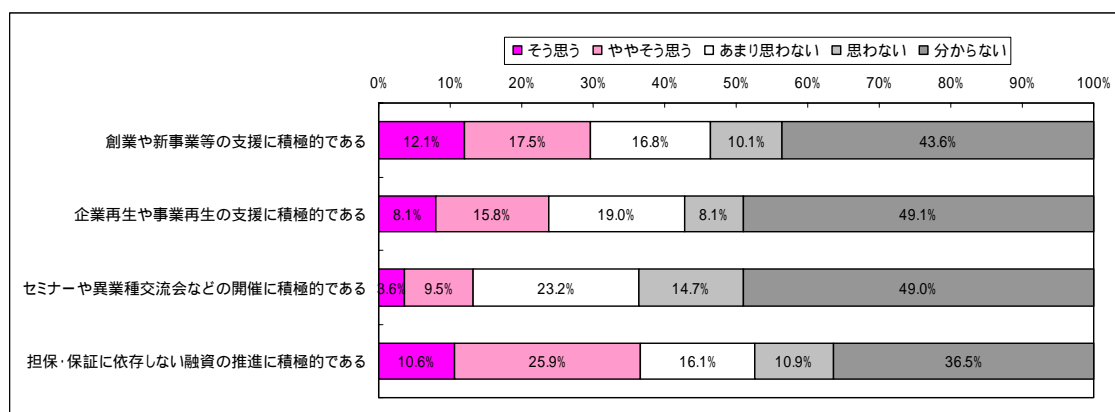
### お客様の事業支援に関する項目

お客様の事業支援について4項目とも「そう思う」「ややそう思う」の回答が15%から35%程度と低く、どの項目においても半数近くが「分からない」との評価を頂きました。当金庫では、平成17年度から取組んだ「地域密着型金融推進計画」において、お客様の事業支援に積極的に取り組み、掲げた数値目標（開業資金、売掛債権担保融資、債務者区分のランクアップ）はすべて達成致しましたが、地域金融機関として、取組みを更に強化していかなければならないと考えております。

お客様の事業の発展、地域経済活性化に貢献するため一層の改善努力をするとともに、当金庫の取組みついて認知度を高めるよう努めてまいります。

また、セミナーや異業種交流会等は現在開催しておりません。今後、お客様のニーズを

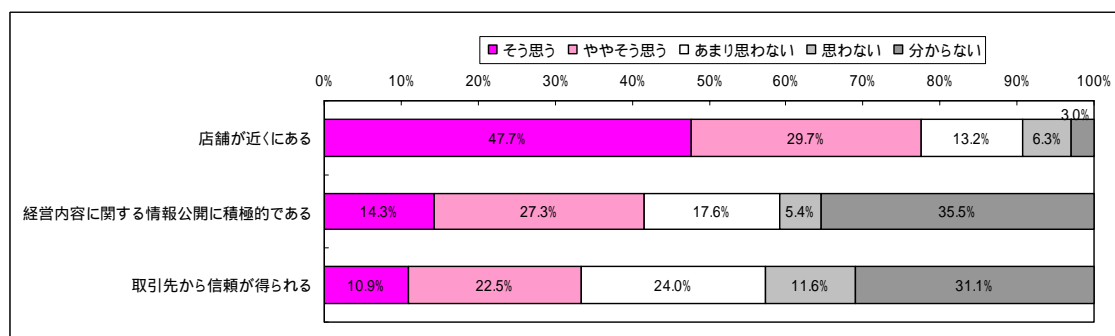
把握して、セミナーの開催を検討してまいります。



## その他項目

当金庫は香取市を中心にきめ細かい店舗配置に努めてまいりました。その結果「店舗が近くにある」の項目で高い評価をいただくことが出来ました。

「経営内容に関する情報公開に積極的である」の項目については、「そう思う」「ややそう思う」が41.6%にとどまり、35%が「分からない」の回答となりました。今後もディスクロージャー誌の内容を充実させる等積極的な情報開示に努め、当金庫の経営についてご理解頂けるよう努力してまいります。



## 2. 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18年(2006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6通のご回答をいただきました。

(実施時期 平成18年6月30日～平成19年3月31日)

(2) 営業店からの「苦情・申出等の報告」

平成18年度中に76件の報告があり、迅速な対応を図るとともに、集計・分析を行ない、苦情の再発防止に努めました。

(3) 全店に「お客様の声カード(はがき)」を備え付け、郵便にて7通のご意見をいただきました。

(実施時期 平成18年12月11日～平成19年3月31日)

・お客様の声を踏まえ実施した取組み

平成 17 年度のお客様満足度調査結果、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 18 年度に次のような改善を行いました。

取 組 み 分 野	取 組 み 事 例
商品・サービス関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 18 年 6 月より法人インターネットバンキングの取扱いを開始しました。</li> <li>・お客様からのご意見をいただくために、平成 18 年 12 月より、全店の窓口「お客様の声カード（はがき）」を備え付けました。</li> <li>・平成 19 年 1 月より、住宅取得控除用残高証明書の発行手数料を無料化するとともに、郵送サービスの取扱いを開始しました。</li> <li>・有利な預金商品があればというご要望に対して、優遇金利預金（平成 18 年 9 月プレミアム定期積金、平成 18 年 11 月プレミアム定期預金）を販売しました。</li> <li>・お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えすべく、平成 18 年 10 月より、投資信託の取扱いを開始しました。</li> <li>・個人向けローンの金利優遇制度の拡充を図るとともに、平成 19 年 2 月より幅広い資金使途に対応したフリーローンの取扱いを開始しました。</li> <li>・平成 19 年 2 月より事業性資金の無担保・無保証商品（ステップ・500）の取扱いを開始しました。</li> </ul>
相談機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からの質問や相談のうち頻度の高い項目を Q &amp; A 形式にとりまとめ、「よくあるご質問（FAQ）」として、当金庫ホームページに掲載しました。</li> <li>・北出張所（香取市）で、住宅ローンのご相談を中心とした休日相談会を毎月第三日曜日に開催しております。</li> </ul>
接客・対応の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応の向上に向けて、マナー、電話対応の研修を実施するとともに、業務知識向上を目的とした庫内研修を実施しました。</li> </ul>
苦情対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理マニュアルの改正、申出等処理マニュアルを制定し、苦情・申出等への迅速且つ適切な対応を定め、苦情申出等処理態勢の強化を図りました。</li> </ul>
情報公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・より見やすく、より便利にご利用いただけますよう平成 18 年 9 月にホームページをリニューアルするとともに、金庫情報の積極的な開示に努めました。</li> </ul>