

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」を実施しており、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業務の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19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（平成19年度 信用金庫利用者満足度合同調査）

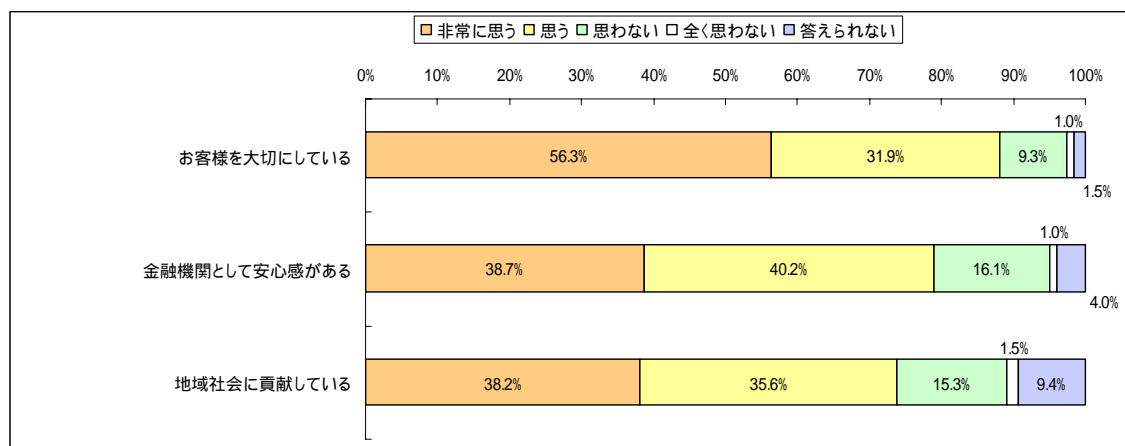
（1）調査の概要

実施時期	平成19年11月1日～平成19年11月21日
調査対象	個人のお客様 500先
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	403先（回収率80.6％）

（2）調査結果の概要

当金庫の姿勢について

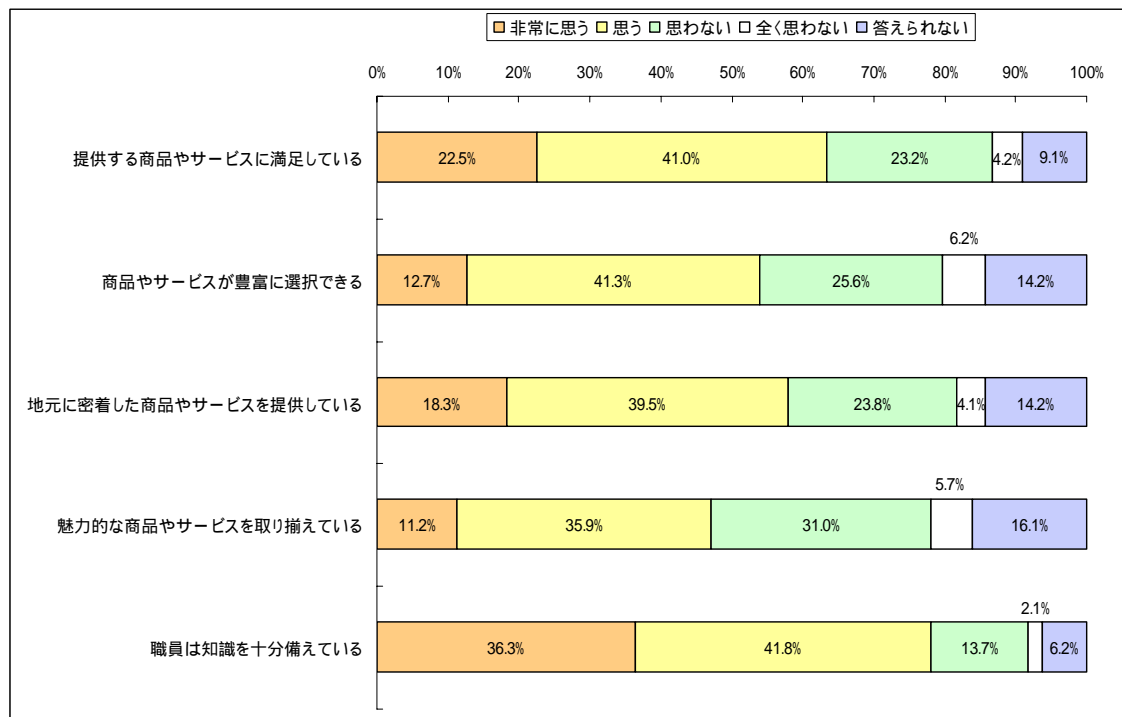
当金庫の姿勢については、「お客様を大切にしている」の項目で「非常に思う」「そう思う」との回答は88.2％、「金融機関として安心感がある」「地域社会に貢献している」の項目でそれぞれ78.9％、73.8％となっております。



商品やサービスについて

商品やサービスに関しては、全体的に改善が望まれるといった評価を多く頂き、「提供する商品やサービスに満足している」については「非常に思う」「思う」が63.5%、「思わない」「全く思わない」が27.4%となっております。

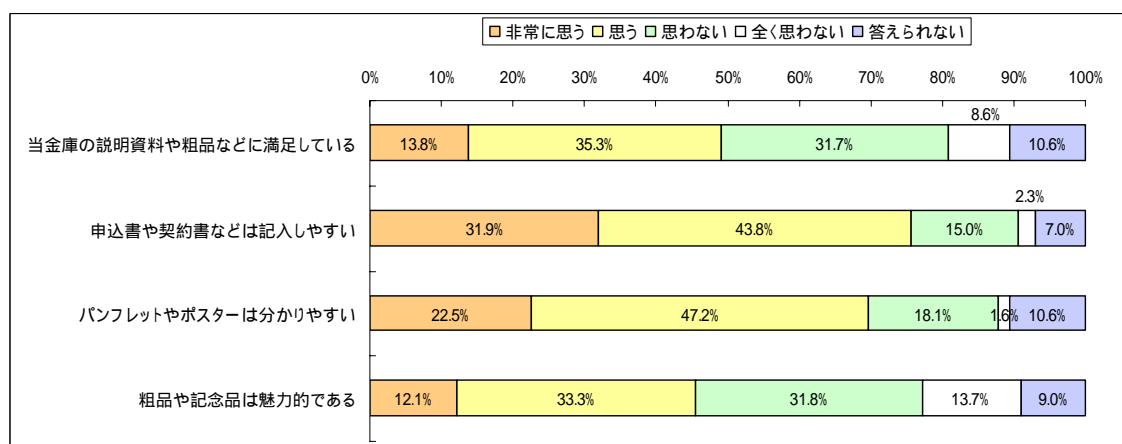
項目別では、「職員は十分な知識を備えている」については「非常に思う」「思う」が78.1%との評価を頂きましたが、「商品やサービスが豊富に選択できる」は54.0%、「魅力的な商品やサービスを取り揃えている」は47.1%となっております。



申込書や説明資料、粗品などについて

「申込書や契約書などは記入しやすい」については75.7%、「パンフレットやポスターは分かりやすい」については69.7%のお客様から「非常に思う」「思う」との評価を頂きました。

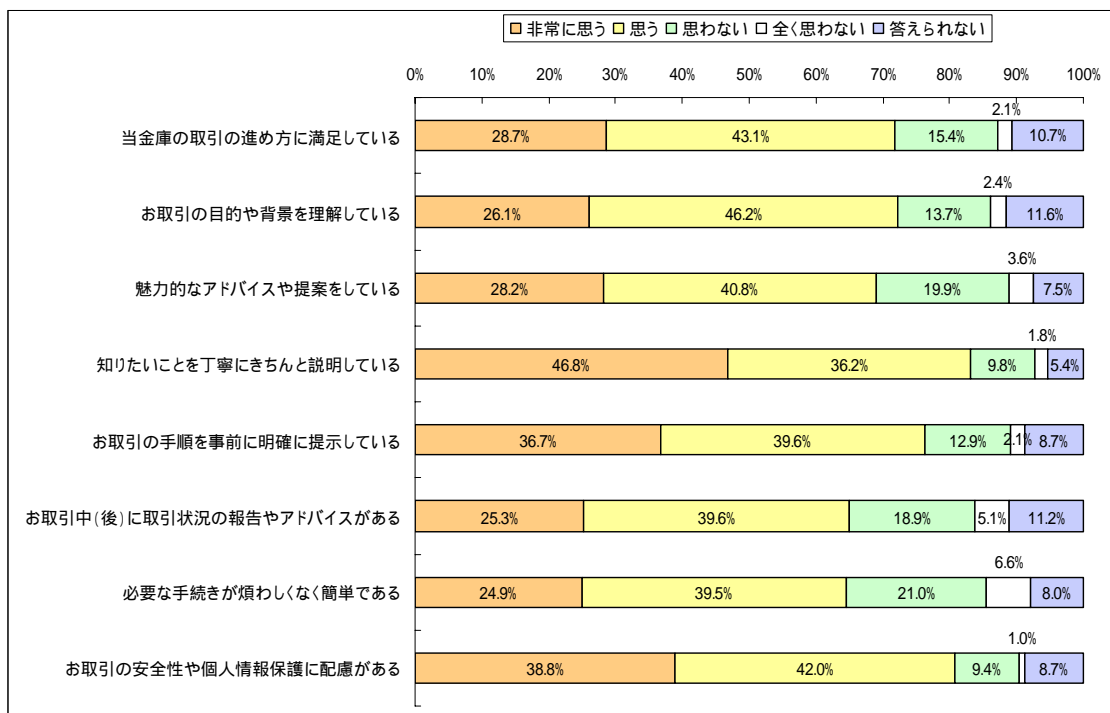
一方で、「粗品や記念品は魅力的である」について「思わない」「全く思わない」が45.5%となり、改善を望まれる評価が高くなりました。お客様から頂いたご意見を踏まえ、検討してまいります。



取引の進め方について

「当金庫の取引の進め方に満足している」については71.8%の方から「非常に思う」「思う」との評価を頂きました。

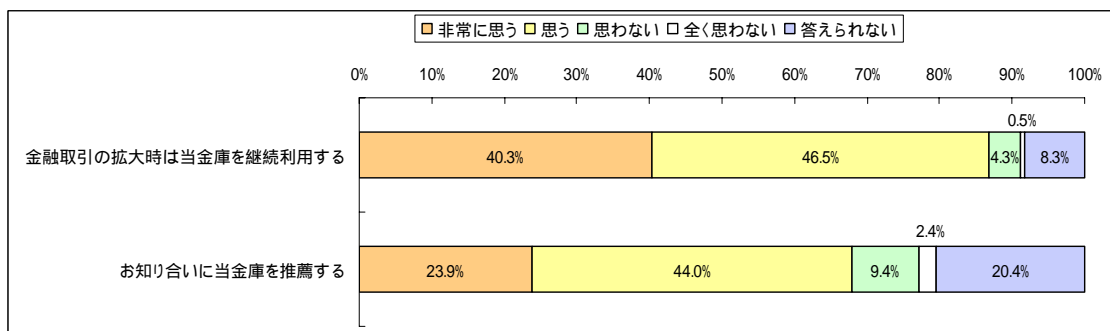
項目別では、「知りたいことを丁寧にきちんと説明している」の項目で83.0%、「お取引の安全性や個人情報保護に配慮がある」で80.8%の方から「非常に思う」「思う」との評価を頂きましたが、「お取引中（後）に取引状況の報告やアドバイスがある」「必要な手続きが煩わしくなく簡単である」については「非常に思う」「思う」がそれぞれ64.9%、64.4%となっております。



お客様の今後のご計画について

「金融取引の拡大時には当金庫を継続利用する」については「非常に思う」「思う」が86.8%と比較的高い評価を頂いている一方で、「お知り合いに当金庫を推薦する」については「非常に思う」「思う」は67.9%に留まっております。

当金庫は地域金融機関として地域密着を経営理念に掲げ、お客様や地域のニーズに応えることを経営の基本としており、今後ともお客様に選ばれる信用金庫を目指し努力してまいります。

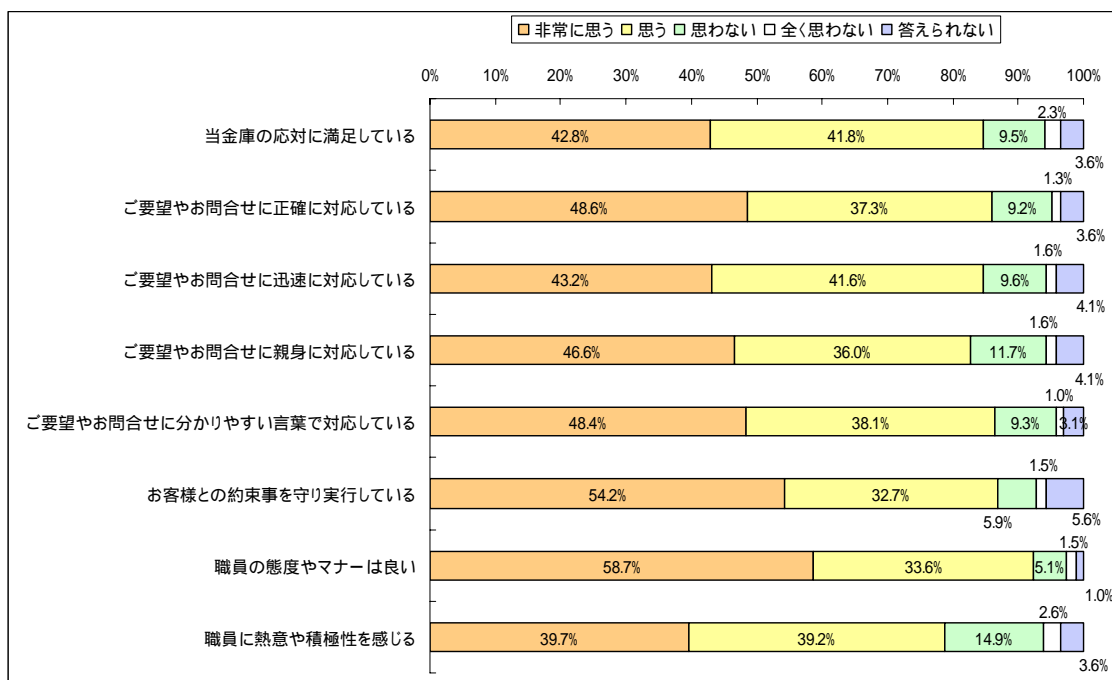


対応について

対応に関する項目については、概ね高い評価となり、「当金庫の対応に満足している」については、８４．６％の方から「非常に思う」「思う」との評価を頂きました。

項目別では、「職員の態度やマナー」については高い評価を頂きましたが、「職員に積極性や熱意を感じる」について、「思わない」「全く思わない」が１７．５％となり比較的低い評価となっております。

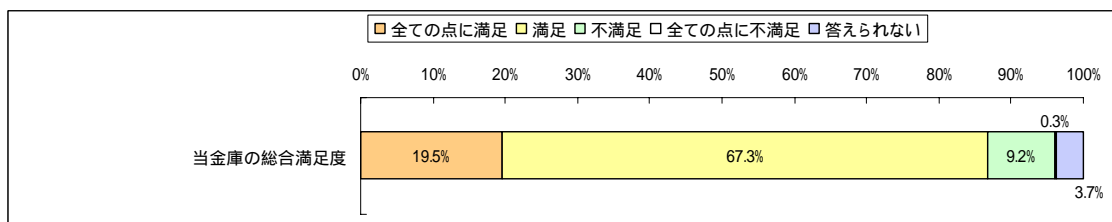
対応については、１７、１８年度の満足度調査の結果を受けて改善運動の実施等重点的に取り組んでおりますが、継続的に取り組むべき課題と認識しており、さらなる改善に向けて努力してまいります。



総合的な満足度について

全ての項目を踏まえての総合的な満足度について、８６．８％のお客様から「全ての点に満足」「満足」との評価を頂きました。

また、今回調査にご協力頂いたお客様からは、数多くの励ましの言葉を頂いた一方、改善を望まれるご意見も数多く頂きました。お客様から頂いたご意見を踏まえて、今後ともお客様の満足度の向上を図り、選ばれる金融機関を目指し努力してまいります。



２．窓口対応に対する満足度調査の実施

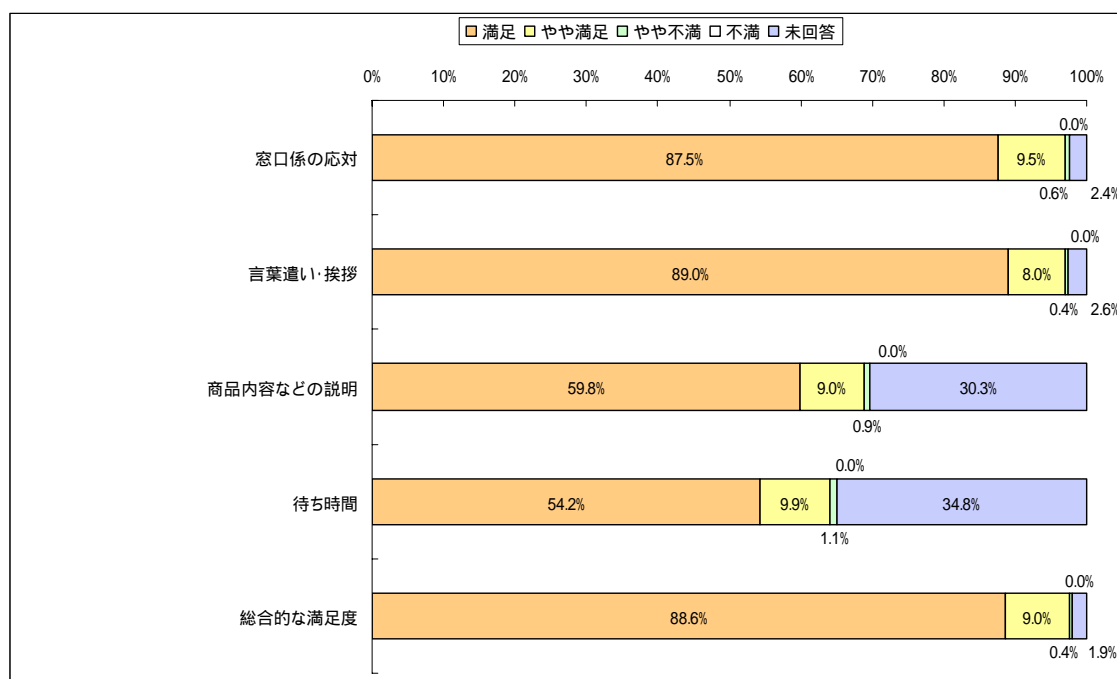
（１）調査の概要

実施時期 平成１９年１０月２２日～平成１９年１０月２６日
調査対象 来店いただいたお客様 １０００先
調査方法 配布 窓口での手渡し 回収 窓口での回収または郵送
回収結果 ４６５先（回収率４６．５％）

（２）調査結果の概要

「窓口係の対応」、「言葉遣い・挨拶」については高い評価を頂くことができました。また、「商品内容等の説明」、「待ち時間」についても、概ね高い評価を頂きました。総合的な満足度では、９７．６％のお客様から「満足」「やや満足」との評価を頂きました。

一方で、４０先のお客様から不満や要望のご意見を頂きました。内容は、対応に関するもの８件、商品・サービスに関するもの１１件、サービスインフラに関するもの１４件、駐車場等設備に関するもの７件となっております。頂いた貴重なご意見に対しては真摯に受け止め、より一層のお客様満足度の向上に努めてまいります。



・お客様の声を踏まえ実施した取組み

平成１８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１９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">・当金庫の営業地域の主要産業である農業への資金需要にお応えするため、「アグリサポートローン」の取扱いを開始しました。・有利な預金商品があればとのご要望に対して、金利優遇定期預金「プレミアム定期預金」を販売しました。・牛堀ショッピングセンター内のＡＴＭを入替えし、通帳記帳のお取扱いを可能としました。・ＡＴＭによる定期預金預け入れの取扱いを開始しました。・全店の金利表示ボードを、お客様から見やすいものに入替えしました。
相談機能の強化	<ul style="list-style-type: none">・相談機能の強化を図るため、ファイナンシャル・プランニング（ＦＰ）技能士資格取得者の養成を図っております。
接客・対応の向上	<ul style="list-style-type: none">・「窓口対応」「電話対応」「店頭美化」の改善を目的に、全店を挙げて「ＣＳ（お客様満足度）向上キャンペーン」を実施しました。・管理職５１名を対象に、窓口対応の向上を目的とした研修を実施しました。