

平成21年7月1日

お客様各位

お客様の満足度向上に向けた取り組みについて

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、平成17年度より毎年「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、業務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り組みとして、平成20年度に実施した「お客様のご意見をお伺いする取り組み」と「お客様のご意見を踏まえて改善を図った項目」についてご報告いたします。

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。

お客様のご意見をお伺いする取り組み

「お客様満足度調査」の実施

調査の概要

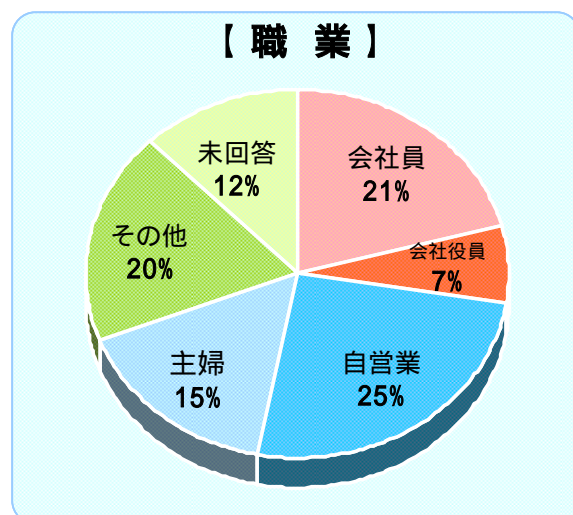
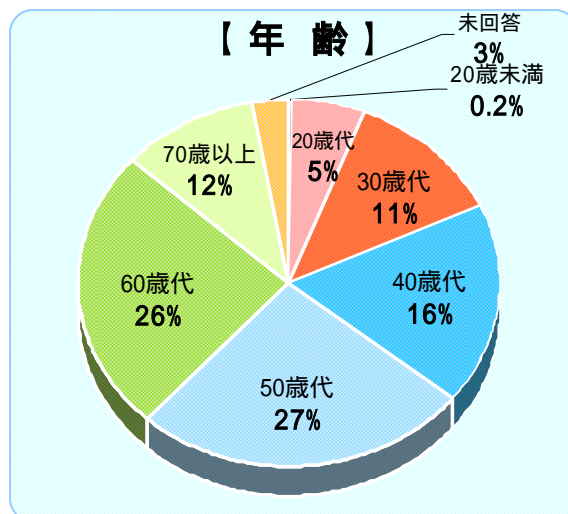
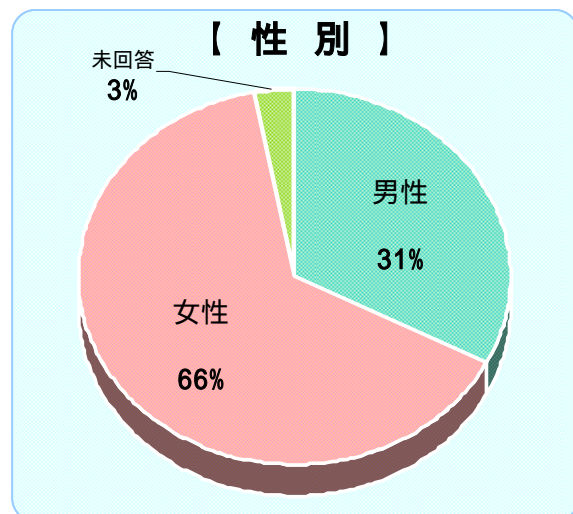
実施時期	平成21年3月9日（月）～平成21年3月13日（金）
調査対象	ご来店いただいたお客様 1,000先
調査方法	配布：店頭 回収：窓口もしくは郵送での回収
回収結果	595先（回収率59.50％）

調査結果の概要

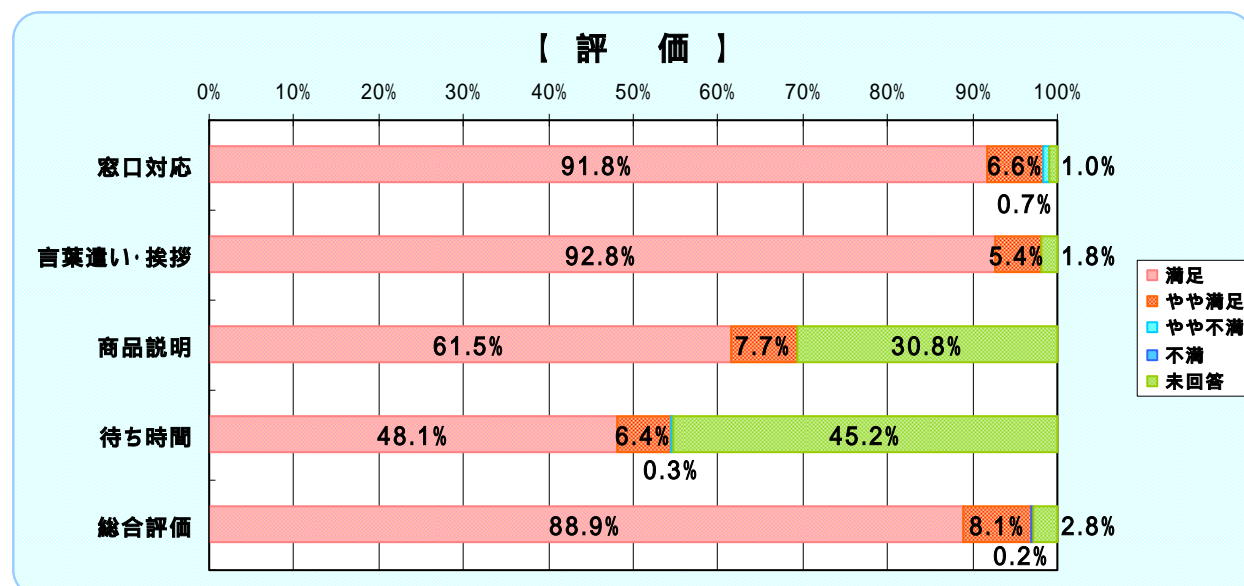
「窓口対応」、「言葉遣い・挨拶」については高い評価をいただき、「商品説明」についても概ね高い評価をいただきましたが、「待ち時間」については他の項目に比べ低い評価となりました。また、総合的な満足度は97.0％のお客様から「満足」、「やや満足」との評価をいただきました。

お寄せ頂いた貴重なご意見やご要望については真摯に受け止め、改善を図りましたが、今後とも多くのお客様にご満足頂ける金融機関であり続けるために、より一層の改善に努めてまいります。

ご回答者の属性

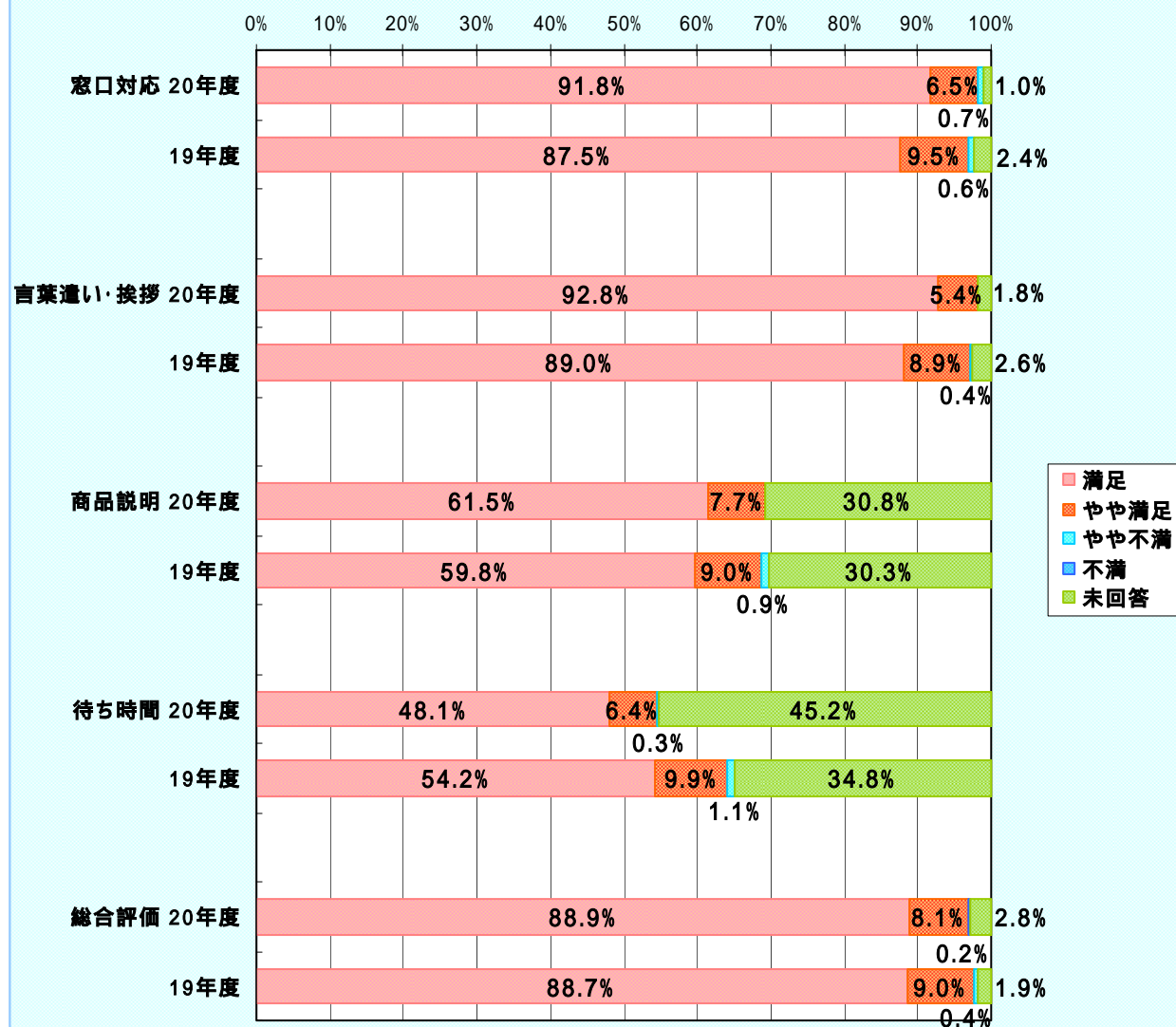


各項目の評価



平成19年度実施結果との比較

【 比 較 】



お客様のご意見を踏まえて改善を図った項目

当金庫では、お客様満足度調査結果や窓口、営業推進係などに寄せられたお客様のご意見を踏まえ、様々な業務改善に取り組んでおります。

無料法律相談会の開催

平成20年7月から毎月第3水曜日に弁護士による無料法律相談会を本店にて開催しております。

お近くの本支店や本店お客様相談室にて申し込みを受け付けております。

ATMへの通帳繰越機能の追加

本店営業部、潮来支店、成田支店の3店舗で通帳繰越機能付きのATMに入替いたしました。

ATMでの定期預金のお預け入れ並びに金利の上乗せ

ATMで定期預金をご契約いただくと、お預けいただいた定期預金の店頭表示金利に0.01%の金利上乗せを継続しております。

(自動継続後の金利上乗せはいたしません)

キャッシュカード再発行手数料の一部無料化

キャッシュカードの再発行手数料を見直し、お客様による「キャッシュカードの紛失・盗難・暗証番号失念」の場合を除き、無料にいたしました。

インターネットバンキングのセキュリティー強化

個人のお客様には、「トークン」による「ワンタイムパスワード」の取り扱いを開始し、全国の信用金庫では初めて無償で提供いたしました。

また、法人のお客様には、「ログインID」、「ログインパスワード」による本人認証に加え、より安全性の高い「クライアント認証サービス」(電子証明書方式)の取り扱いを開始いたしました。