

「お客様の声アンケート調査結果」と

これを踏まえた「お客様満足度の向上に向けた取組み」について

当金庫が、利用者の皆様の満足度の向上を図ることを目的として実施した「お客様の声アンケート」の結果と、これを踏まえて経営改善を行った項目等をご報告します。

I. 「お客様の声アンケート」に関して

1. 調査方法等

(1) 調査主体

東京シティ信用金庫

(2) 調査目的

当金庫の利用者の皆様の意向を数量化して、データベース化した上で、次のような目的に使用します。

- ① 当金庫の方針・施策の評価に活用します。
- ② 方針・施策の実施上の問題点と改善への糸口を発見するために活用します。
- ③ 方針・施策に関する当金庫の利用者の皆様の意向に関する情報を当金庫の利用者の皆様に提供します。

(3) 調査の方法

店頭または得意先係が当金庫の利用者の皆様の面前で調査目的・調査項目等を説明し、調査票を回収しました。

(4) 調査票回収目標数

店 頭 20 先
得意先係 5 先×人数

(5) 調査項目等

- ① 調査項目は次の通りです。
 - ア 機能サービス、窓口・得意先の満足度に関する 8 項目、および総代会の認知度に関する 2 項目
 - イ 回答者の属性に関する項目（取引金融機関、性別、年齢、職業等）
 - ウ 自由記入欄
 - エ 具体的な調査項目

- ・ 商品・サービスはご満足いただいていますか
 - ・ 店内の雰囲気や清潔感はいかがですか
 - ・ 当金庫の情報開示はいかがですか
 - ・ 職員の挨拶・言葉づかいはいかがですか
 - ・ 職員の身だしなみはいかがですか
 - ・ 商品・サービスの説明のていねいさ・分かりやすさはいかがですか
 - ・ ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか
 - ・ ご訪問させていただいた際の時間や約束事は守っていますか
 - ・ 信用金庫の総代会制度についてご存知ですか
 - ・ ディスクロージャー誌に掲載されている総代会制度の概要をご覧になったことはありますか
 - ・ 口座をお持ちの金融機関はどちらですか
 - ・ 主に取引をしている金融機関はどちらですか
 - ・ 東京シティ信用金庫はどのような存在ですか
 - ・ お客さまの性別
 - ・ お客さまのご年齢
 - ・ お客さまのご職業
- ② 満足度は「満足・やや満足・やや不満・不満」の 4 項目、認知度は「はい・いいえ」の 2 項目で回答をお願いしました。

(6) 調査期間

平成 18 年 12 月 15 日～平成 18 年 12 月 29 日

2. 調査結果

(1) 回答状況

回答者数	1,588 名
回答者内訳	性別 男性 612 名、女性 968 名、無回答 8 名
	年齢 20 代以下 45 名、30 代 151 名、40 代 227 名、50 代 409 名 60 代 438 名、70 代以上 314 名・無回答 4 名
	職業 会社員 384 名、自営業 483 名、主婦 526 名、その他 182 名 無回答 13 名
取引	取引あり 1,387 名、取引なし 201 名

(2) 回答結果

質 問 事 項	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
①商品・サービス	51.13%	41.31%	5.16%	0.69%	1.70%
②店内の雰囲気・清潔感	59.51%	35.58%	2.90%	0.57%	1.45%
③情報開示	42.38%	44.71%	5.42%	0.69%	6.80%
④職員の挨拶・言葉づかい	74.56%	23.55%	1.32%	0.19%	0.38%
⑤職員の身だしなみ	74.18%	23.99%	0.88%	0.06%	0.88%
⑥説明のていねいさ・分かりやすさ	55.23%	37.78%	4.60%	0.19%	2.20%
⑦来店時の待ち時間	47.29%	37.85%	11.34%	1.13%	2.39%
⑧得意先訪問時間・約束事	66.50%	22.98%	2.39%	0.19%	7.93%
	はい	いいえ	無回答		
⑨総代会制度	28.53%	69.71%	1.76%		
⑩ディスクロ誌の総代会制度概要	16.81%	81.17%	2.14%		
	当金庫	他金庫	銀行	郵便局	その他
⑪取引金融機関	87.34%	38.48%	67.07%	56.49%	2.64%
⑫メイン金融機関	70.53%	9.70%	31.30%	13.10%	0.69%
	地域に 必要	親しみ やすい	ごく普通	頼りにし ていない	
⑬東京シティの存在	49.81%	46.22%	11.08%	0.50%	

(3) 回答結果の分析

- ① 利用者の皆様の満足度が高い項目
「職員の挨拶・言葉づかい」「職員の身だしなみ」については「満足」と回答いただいた割合が多く、「やや不満」「不満」と回答いただいた割合は少ない。
- ② 利用者の皆様の満足度が比較的高い項目
「店内の雰囲気・清潔感」「説明のていねいさ・分かりやすさ」「得意先訪問時間・約束事」「商品・サービス」については「満足」と回答いただいた割合が半数を超えており、「やや満足」と合わせるとほぼ9割を超える皆様が概ね満足されている。
- ③ 利用者の皆様の満足度が比較的低い項目
「情報開示」「来店時の待ち時間」については「満足」と回答いただいた割合が半数に満たず、「やや不満」「不満」と回答いただいた割合も多い。
- ④ 総代会についての認知度は、非常に低い。

Ⅱ. 利用者の皆様の声を踏まえて経営改善を行った項目等に関して

1. 金庫として取り組む項目

(平成 18 年度に取り組んだものはアミカケしております。)

(1) 利用者保護の更なる充実に関して

当金庫に寄せられる利用者の皆様からの苦情等については、各店長の判断により本部報告の「要」「不要」を判断しておりましたが、全ての情報を本部に集約し素早く対応できる態勢とするために、全件本部報告としました。(18 年 3 月 3 日に対応しました)

また、当金庫は以前より、お客様からの苦情事例を分析し、それを支店へ還元することにより、業務改善・再発防止に努めています。(18 年 9 月 28 日に還元しました)

(2) 金融商品・サービスの改善に関して

① 来店時の待ち時間の短縮に関して

店舗統廃合を行った店舗への極端な偏りが見られるが、「お客様の声アンケート」の結果では全体的に満足度が低く、金庫としても早急に取り組むべき項目と考えております。

ア お客様に「待ち時間が長い」と思わせない態勢作りを行います。

- ・ 職員教育・研修の実施－明るい挨拶・気配り

(18 年 1 月より支店毎に研修開始、18 年度 8 店舗実施済みです)

- ・ ロビーヤー等の活用－店長・次長を含めた声掛け

(会議・金庫内通達で指示し、下記の店舗で実施しております)

イ 見やすい・書きやすい伝票への改訂を行います。(18 年 6 月に改訂しました)

ウ インターネットバンキングを推進します。(2 店舗で勉強会を開催しました、19 年度は 2 店舗実施しました)

エ 自動窓口受付システムを導入します。(18 年度は導入がなく、19 年 6 月に新小岩支店に導入しました)

② 顧客への分かりやすい丁寧な説明等のサービスの充実に関して

店頭において、商品等のポスター・チラシを漠然と並べるだけでなく、お客様から商品等のご質問があった場合に即座に対応できる態勢とします。

ア お客様に対し、当金庫の商品等が一目で分かるようにクリアファイルをご用意いたします。(18 年 4 月 28 日より使用しております)

イ 相続等の各種お手続きを行う際に、必要な書類を一覧表にして作成します。(18 年 8 月 24 日に作成しました)

③ 職員の挨拶・言葉づかい・身だしなみに関して

当金庫はお客様へのマナーが全ての基本と考えており、マナーの向上に努めます。

ア マナー向上のための研修を行います。(上記、①アで実施しております)

イ 人事部・事務部による臨店チェックを行います。(18 年度－人事部 8 店舗・事務部 18 店舗実施済みです、19 年度－事務部 1 店舗)

ウ 業務係会議等によるCS（顧客満足）ES（職員満足）の向上を図ります。

（18年度は女性CSリーダー会議を年10回開催し、会議・金庫内通達で指示し、下記の店舗で実施しております）

④ 店内の雰囲気・清潔感に関して

ア ポスターのサイズ等が不統一なことから、統一感のあるポスター等を掲示します。（18年10月に対応しました）

イ 本部からの臨店の際に、店舗内外の営繕の必要があると気付いた点について、関係部に報告し速やかに対応します。（本部営業部にて対応しております）

⑤ 積極的な情報開示に関して

「お客様の声アンケート」の結果では、全体的に「満足度」が低く「やや不満」「不満」の回答数が比較的多かった項目であり、今まで以上の積極的な情報開示を行います。

ア 総代会の決議事項をポスター等で開示します。（18年6月29日に対応しました）

イ ディスクロージャー誌とは別に、当金庫の業況がお客様に一目で分かるようなミニ・ディスクロージャー誌を作成します。（18年7月25日作成しました）

⑥ 総代会制度の周知に関して

「お客様の声アンケート」の結果では、総代会制度を知っているとの回答は3割に満たなかったため、総代会制度の認知向上に努めます。

ア 総代会制度の概要等を簡易にまとめたポスターを作成します。（18年6月29日に作成しました）

イ 会員に関するお客様用リーフレットを作成します。（18年6月29日に対応しました）

⑦ ATM機等に関して

ア 平成19年度末までを目処に、IC対応のATM機を全店に導入します。（18年度は対応可能機を10店舗に導入しました）

イ ATMコーナーへ、覗き見防止のロープや立ち位置ラインを設置します。（18年度は1店舗にロープを実施し、1台体制以外の22店舗に立ち位置ラインを設置しました。また、全機種に覗き見防止のため覗き見防止シール対応をしました）

⑧ 融資書類の簡素化に関して

融資申し込みの際に、お客様が記入する書類が多く手続きの簡素化を求める声が多かったことから、書類の簡素化を図ります。（平成18年5月1日に対応しました）

2. 各支店で取組む項目

この項目は、「お客様アンケート」の結果を踏まえ、各支店が自主的にお客様へのサービスの向上を目指して19年5月末までに対応・改善した主な項目です。

支 店	対 応 ・ 改 善 事 項
本店	<ul style="list-style-type: none"> 得意先係の訪問時間、約束事の遵守の徹底をします。
蔵前支店	<ul style="list-style-type: none"> ポスター・チラシの整備及びパネル買換えによる店内美化を実施します。 職員の挨拶・言葉づかいの徹底をします。 職員の身だしなみの徹底をします。
秋葉原支店	<ul style="list-style-type: none"> 各部屋の美化、整理、整頓をします 全員による波乗り挨拶(明るい店舗、防犯)をします。
押上支店	<ul style="list-style-type: none"> 商品説明は、チラシ・パンフレット・リーフレット等を使用し平易な言葉で丁寧に説明します。 店内の雰囲気や清潔感を出すために明るく波乗り挨拶をしています。 顧客訪問時は必ずパンフレットを手渡してポイントを説明し、理解してもらえる様に対応しています。
小山支店	<ul style="list-style-type: none"> パンフレットをわかりやすく、取りやすく並べ替えを行います。 特に、昼休みの窓口フォロー体制を強化し、お客様の待ち時間の短縮を図ります。 ディスクロ誌をお客様用テーブル席にも設置します。
新小岩支店	<ul style="list-style-type: none"> 窓口待ち時間短縮を図ります。 (受付処理手順を見直し、オープン出納の活用)
深川支店	<ul style="list-style-type: none"> 親しみやすい存在になるために、毎日業務係ミーティング実施、業務係日誌を窓口担当が記入し全員回覧しお客様の声を反映させて業務に活用します。 繁忙日ロビー対応を強化、ローカウンターを有効活用します。 ディスクロジャー誌をすぐ渡せるようにまた、内容の説明は役席が行います。
堀切支店	<ul style="list-style-type: none"> 来店顧客の待ち時間の対応として、来店受付時に処理予定時間を前もって伝えます。 明るい対応、元気な波乗り挨拶を励行します。 窓口対応、マナー等の全体会議、勉強会を実施します。
野方支店	<ul style="list-style-type: none"> 窓口、後方とも挨拶を行い、明るい店作りに努めます。 商品知識を身に付け、説明責任についても周知徹底します。
赤羽支店	<ul style="list-style-type: none"> 待ち時間の短縮のために、ローカウンター専担者の配置、業務係のオールラウンドプレイヤー化に向けてローテーション実施。 ロビーの赤羽支店文庫コーナーに加え子供文庫コーナーを設置します。 支店方針として挨拶、清掃、気配りを再徹底します。
京成小岩支店	<ul style="list-style-type: none"> 業務係内の職務の分担、分散化により処理時間の短縮を図ります。 専任職による業務係長の応援により、お客様の待ち時間の短縮を図ります。

支 店	対 応 ・ 改 善 事 項
東王子 支店	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちょっとよってコーナー」の有効活用により待ち時間の緩和に努めます。 ・ 特に得意先係は清潔感あふれる身だしなみをチェックします。
浦安支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の挨拶、言葉遣いに注意をします。 ・ お客様との約束事や訪問時間を厳守します。 ・ 外貨両替の表示をわかりやすく明示します。
亀有支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定型振込登録をお客様の使いやすい打出し順に対応します。 ・ 店内に花の鉢植え等を飾り、雰囲気改善します。 ・ 大きく波乗り挨拶を励行します。
池袋本町 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口に簡易シュレッダーを設置いたします。 ・ ローカウンターに商品パンフレット収納用ケースを設置し、スピーディーな説明に対応出切る様にします。 ・ 処理に時間がかかるものについては途中で一声掛けることを励行します。
東四つ木 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店頭美化の為、生花を飾り、伝票等のケースも新調し整理整頓します。 ・ ディスクロジャー誌をお渡しやすくします。
砂町支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の待ち時間の短縮のため、ローカウンター、融資受付カウンター、応接カウンターでも新規、解約、諸届等の受付とします。 ・ 混雑時には、具体的なお待ち時間をお伝えます。
日本橋 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗の雰囲気・清潔感の向上のため、デザインフラワー（植木鉢）8個設置改善します。
菊川支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「振り込め詐欺」の事例と対応についての勉強会を実施します。 ・ カルトンの水洗い、カーテン、フロアーマットを洗濯し店内美化に努めます。 ・ 営業室、金庫室内の書類を整理整頓により清潔感を改善します。
高田馬場 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ ロビー雑誌類の入れ替えをします。 ・ 毎朝、開店前の全員挨拶の唱和をします。 ・ 業務係ジョブローテーションによるオールラウンド化を行います。
石神井 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支店前放置自転車の整理を行います。
玉川支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店内の雰囲気、清潔感の改善のため、整理・整頓、全員による清掃をします。 ・ 来店客への明るい声がけを周知励行。店長、次長、後方事務が率先して行います。 ・ 約束事項厳守のため、連絡メモ利用の徹底と連携強化を行います。 ・ 商品知識を高め、商品説明・サービスを行っていくことを会議で徹底します。
神楽坂 支 店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店内にBGMを流し、雰囲気の良い店づくりをします。 ・ 待ち時間短縮対応としてお客様(特に新規顧客先)に処理時間を伝えます。

支 店	対 応 ・ 改 善 事 項
京橋支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店内美化のため鉢植えの花の整備、見直しをします。 ・ 待ち時間の短縮のため後方庶務、出納担当者によるハイカウンターへの応援体制を作ります。 ・ 波乗り挨拶、明るい挨拶の継続を行います。
牛込柳町支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス品はバラエティに富んだものを用意します。 ・ 待ち時間の短縮のため、融資窓口の活用等で対応します。
方南町支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 清潔感の向上のため、店内内外の毎日の清掃を継続します。 ・ 出納事務効率化により、来店客待ち時間短縮につなげます。 ・ 店舗ロビー写真展の毎月実施をします。
中野支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店舗の雰囲気・清潔感の向上のため、笑顔で波乗り挨拶の励行をします。 ・ 笑顔で窓口対応及びセールスを行います。
豪徳寺支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後方からロビーへすぐに出られる体制作りと挨拶を行います。 ・ 特に高齢者に対しては親切、丁寧な分かりやすい説明を行います。 ・ 情報開示については、質問に答えるだけでなく積極的な対応を行います。
志村支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口(ハイカウンター)への後方事務からの応援体制、ローカウンターへの役席応援体制を図ります。
江戸川橋支店	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の資質向上・CS向上に向けた、各種勉強会を実施します。 ・ 定期的に草花を購入し美化に努めます。 ・ 約束遵守のため得意先係の行動スケジュールへの対応。報・連・相を徹底します。