

お客様から寄せられた苦情・要望等に基づき改善に取り組み実施した事項

## 敦賀信用金庫

### 平成18年度における具体的改善事項

お客様から寄せられた貴重な声を、より良いサービスを提供しお客様満足度の向上を図るため、具体的な改善策に取り組みました。

上記、具体的な改善策のうち、平成18年度に実施した事項は以下のとおりです。

なお、平成18年度中に実施できなかった項目につきましては、今年度引き続き取り組んで参ります。

お客様の声	具体的改善事項
1. 店外ATMの画面の指紋やホコリの汚れが目立つ。	1日2回の点検時等に清掃を行っています。
2. ATMコーナーの中が通行している車等から丸見えとなっている。	上半身が隠れる範囲でシールを貼付しました。
3. ATM利用中に次のお客様が入ってきたが、安心して使用できるようにして欲しい。	全ATMコーナーに「先にご利用のお客様がいらっしゃる場合は退出されるまでお待ち下さい」のステッカーを自動ドアに貼付すると共に、「非常ベル」のステッカーを貼付し、場所がすぐ分かるようにしました。
4. ATMの画面が光って見にくいので見やすくして欲しい。	カバー付（アクリル板）蛍光灯に切り替えました。
5. 金融機関が分かるように、入金伝票に「敦賀信用金庫」を入れて欲しい。	金庫名を印刷した入金伝票を作成しました。
6. 振込依頼書の色が薄く見づらい。	茶色系一色であったものを青色、黒色、茶色の三色を使用し、見やすく改善を図りました。
7. 利付国債を購入したが「取引残高報告書」だけではなく、通帳の発行をして欲しい。	取引報告書及び取引残高報告書を綴り込んで保管する為、お客様に国債記録帳を発行しました。

以上