

地域のお客様の利便性向上について

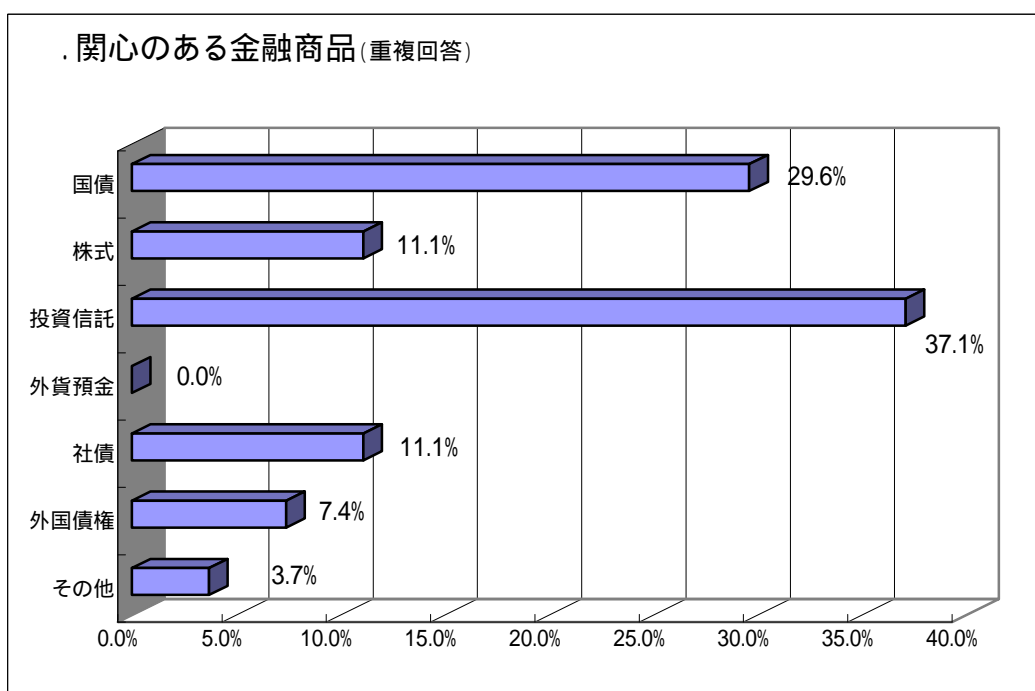
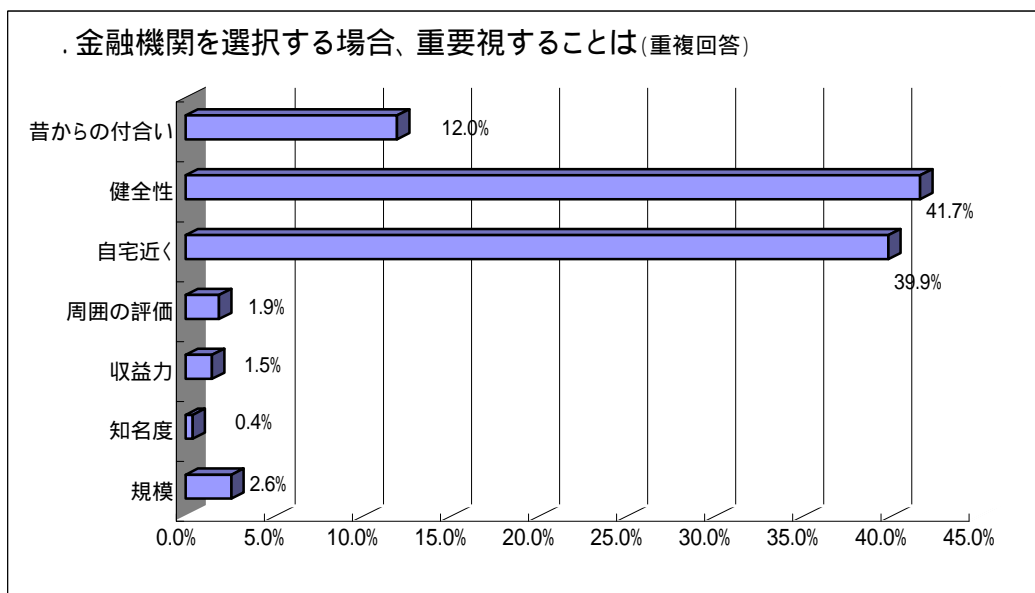
秋田県信用組合

地域密着型金融推進計画の中にある「地域のお客様の満足度アンケート」を実施し、組合員のみなさまから寄せられたアンケート結果について公表いたします。

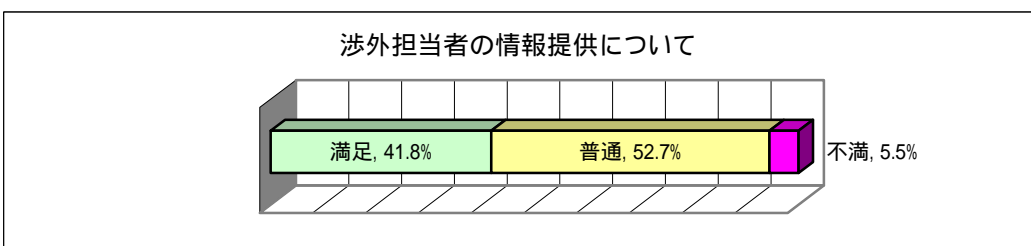
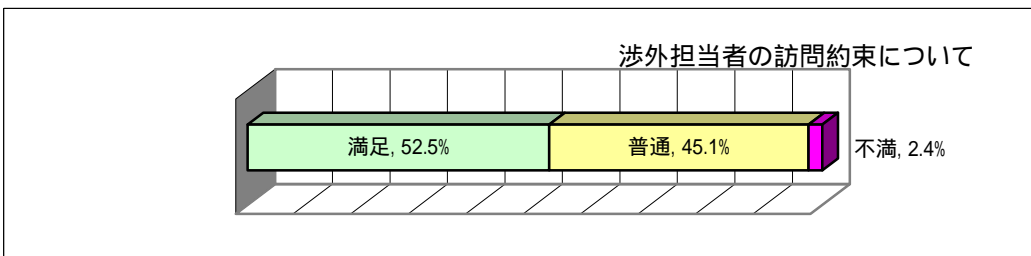
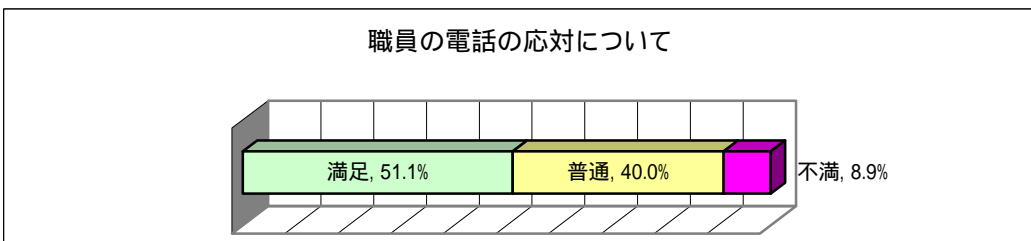
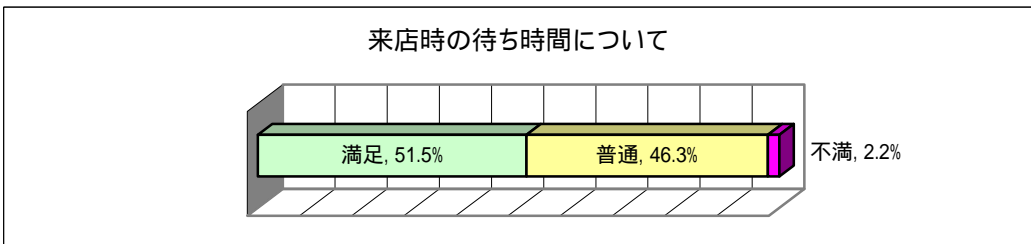
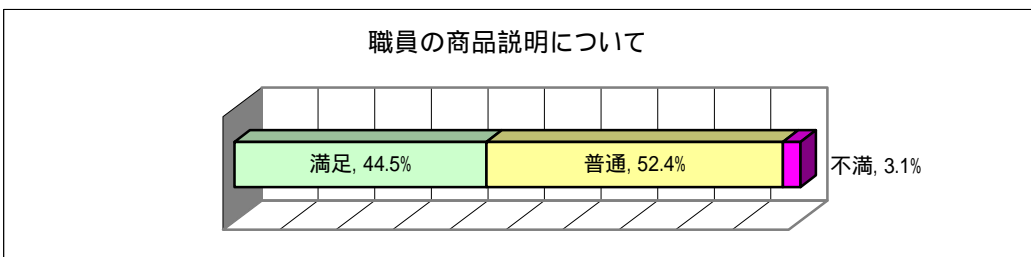
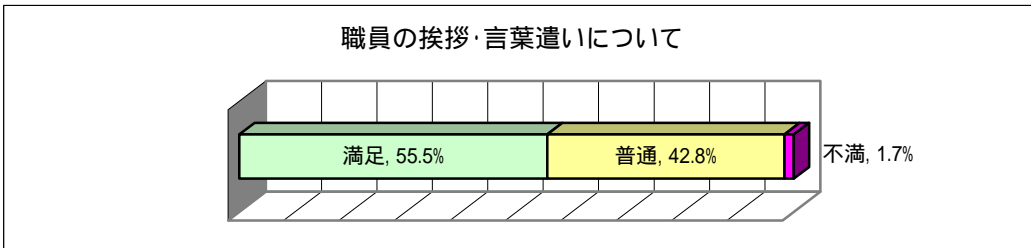
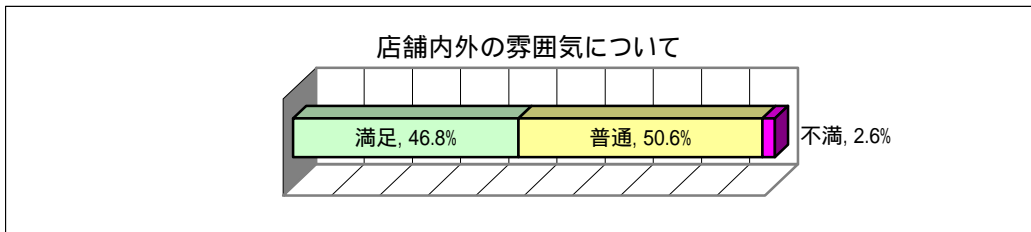
1. 調査対象 当組合、組合員のみなさま
2. 調査方法 アンケートハガキ形式
3. 送付枚数 18,910枚
4. 調査時期 平成21年7月15日～9月末
5. 回収枚数 248枚(回収率:1.3%)

組合ホームページ上に
掲載のアンケート結果
【掲載日】
平成21年12月10日

『アンケート項目』



. 当組合に対する満足度



・ 回答をいただいた内訳 (回収枚数とは一致しません)

【性別】		【年齢層】	
男性	137名	20代	0名
女性	65名	30～40代	5名
合計	202名	50代	22名
		60代～	161名

・ 寄せられたご意見・ご要望に対する組合対応 (一部抜粋)

1. 土曜、日曜に利用できないATMは不便です。
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。お知らせが十分行き届いていなかったことをお詫びいたします。ATMの利便性についてはこれまで同様のご指摘がありましたが、平成20年12月よりお客様のご要望に応え、14店舗全店に設置しているATMを年中休止することなく稼働しております。どうぞご利用ください。
 【稼働時間：平日はAM8時～PM9時まで、土曜・日曜・祝日はAM9時～PM5時まで】
2. 窓口カウンターへの来店時に順番カードによる受付はどうか
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご来店のお客様をお待たせしないようスピーディーな対応等を心掛けておりますが、今後のご来店のお客様の状況を考慮して検討させていただきます。
3. 社会の変化が激しい時なので健全な経営であることを望みます。
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。県内の経済は厳しい状況が続いておりますが、地域の皆様とのふれあいを大切にして、これからも健全経営に徹してまいりますので、皆様のあたたかいご協力をお願いいたします。
4. 接遇教育(特に女子窓口対応)が行届いています。
 あたたかいお言葉誠にありがとうございます。平成21年度においては「女子職員マナー講座」を開催して、さらにレベルアップを図っております。これからもお客様のお言葉を励みとして、さらに明るい店舗創りに向けて、明るく、元気な職員を育成してまいります。
5. 預金の利息を増やしてほしい。
 お客様に少しでも有利にと考えております。懸賞金付定期預金は半年ごとに販売しておりますのでこちらの商品をどうぞご利用ください。
6. 年金友の会の旅行費用が少し高額の様になります。ご一考を。
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ご要望を真摯に受け止め、皆様に満足行くような旅行費用を検討してまいります。
7. 店内に情報を交換できる場所があると、情報アンテナが高くなると思います。
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。一部の店舗で「お客様ふれあいコーナー」を設置してご利用いただいておりますが、活用状況等を勘案して、これからの検討課題とさせていただきます。
8. 融資の際はとても誠意に対応してくれるので感謝しています。
 あたたかいお言葉誠にありがとうございます。信用組合は組合員皆様の相互扶助を目的に営業しております。お客様のお言葉を励みにして、これからも組合員皆様のため誠心誠意頑張っております。
9. 年配のお客様には親切な説明等に気配りをするよう心掛けてください。
 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。日頃からお客様に十分ご理解がいただけるよう配慮しておりますが、これからもすべてのお客様に満足が得られるよう丁寧な説明を徹底してまいります。
10. 自宅まで毎月集金に来てくれるので大変助かります。
 あたたかいお言葉誠にありがとうございます。今後とも皆様の財産づくりにお手伝いできるよう、サービスの向上に努めてまいります。