

地域のお客様の利便性向上について

当組合をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう「お客様満足度アンケート」を実施いたしました。調査結果を下記のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

みなさまからいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後の経営や施策の参考とさせていただきます。これからも末永く当組合をお引き立て下さいますようお願いいたします。

1. 調査対象 全営業店14店舗のお客様
2. 調査方法 無記名式CSアンケート調査
郵送配布・投函による回収
3. 調査時期 平成22年7月から12月まで3回実施
4. 送付先数 1,020先(1回当たり340先)
5. 回収先数 340先(回収率:33.3%)

アンケート項目に未回答があるため、回収数と回答数が一致しない項目があります。

【性別】

男性	103名	30.3%
女性	123名	36.2%
不明	114名	33.5%

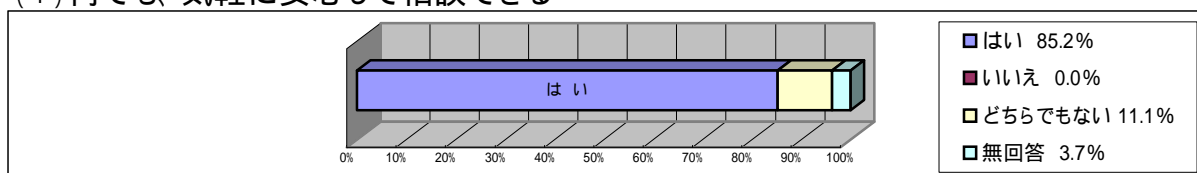
【年齢層】

20～40歳	11名	3.2%
41～60歳	43名	12.7%
61歳～	181名	53.2%
不明	105名	30.9%

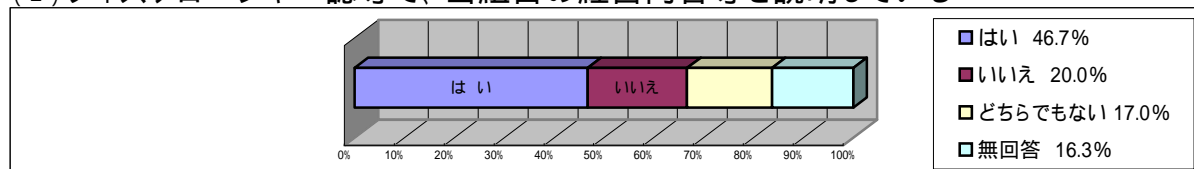
『お客様満足度アンケートの実施結果』

1. 支店長の対応について

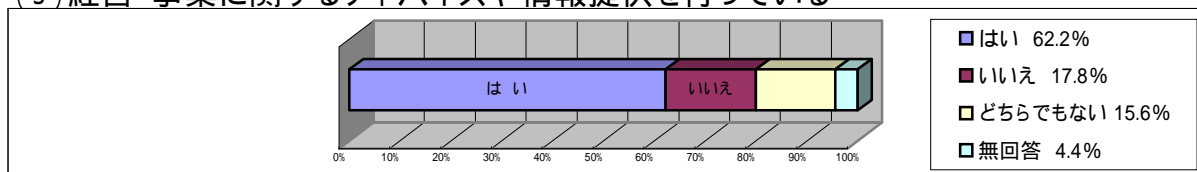
(1) 何でも、気軽に安心して相談できる



(2) ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容等を説明している

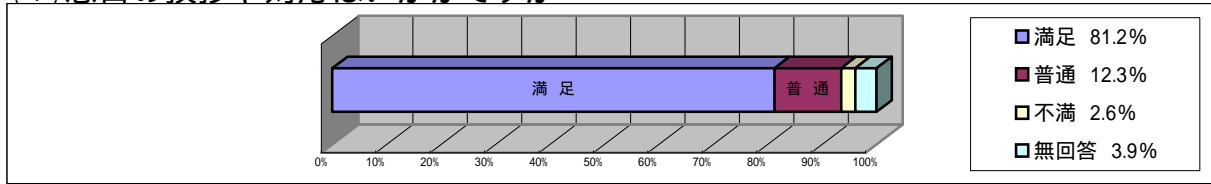


(3) 経営・事業に関するアドバイスや情報提供を行っている

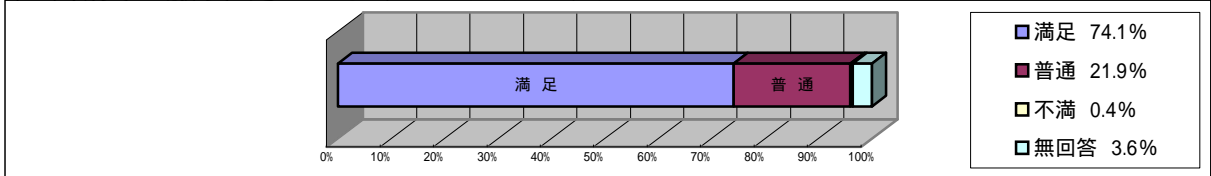


2. 窓口係の対応と店舗の状況について

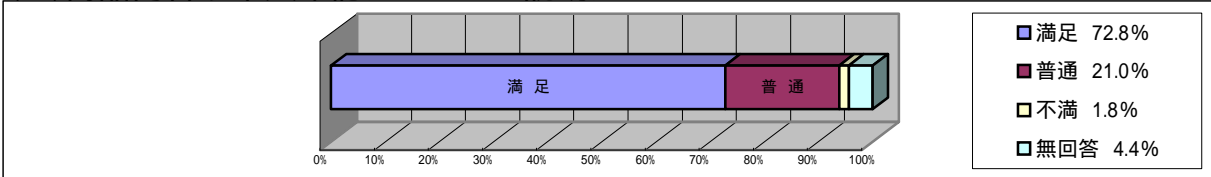
(1) 窓口の挨拶や対応はいかがですか



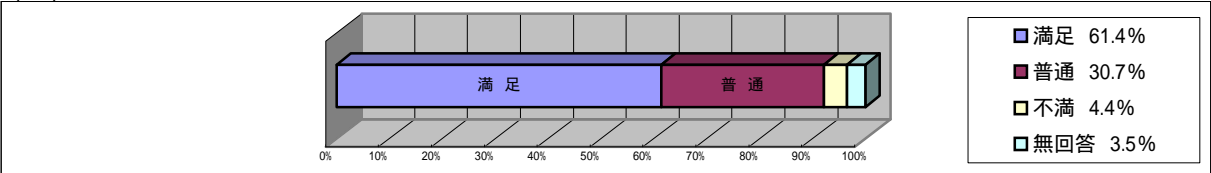
(2) 職員の服装・身だしなみはいかがですか



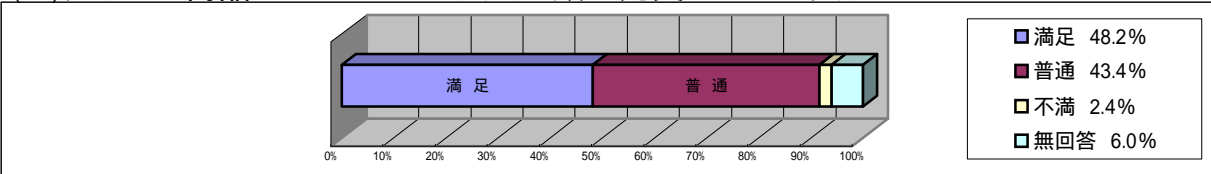
(3) 商品内容や本人確認についての説明について



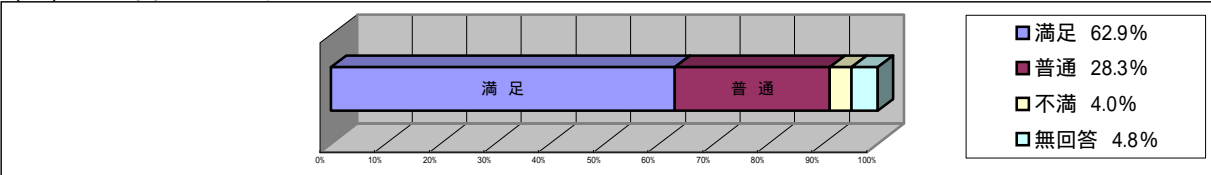
(4) 商品やサービスの内容はいかがですか



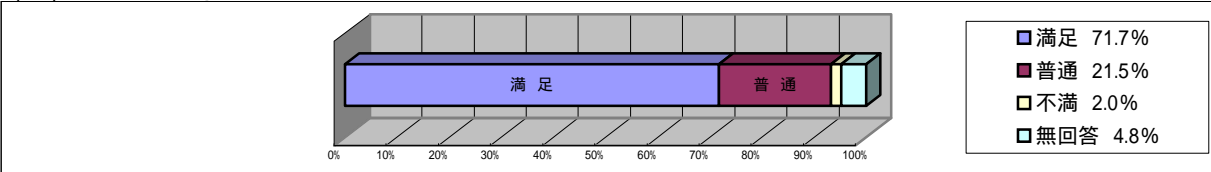
(5) 知りたい商品のチラシ・パンフレット類は充実していますか



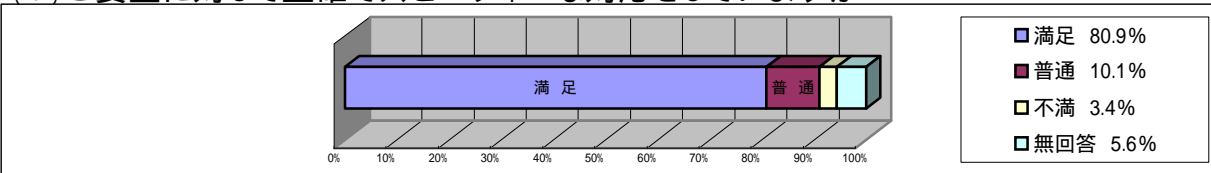
(6) ご来店の際の待ち時間はいかがですか



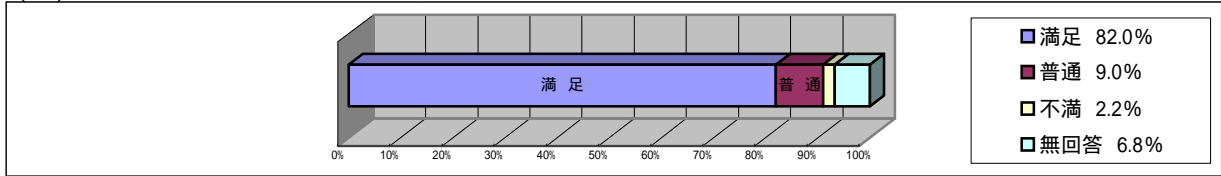
(7) 窓口担当者の総合的な評価について



(8) ご要望に対して正確でスピーディーな対応をしていますか

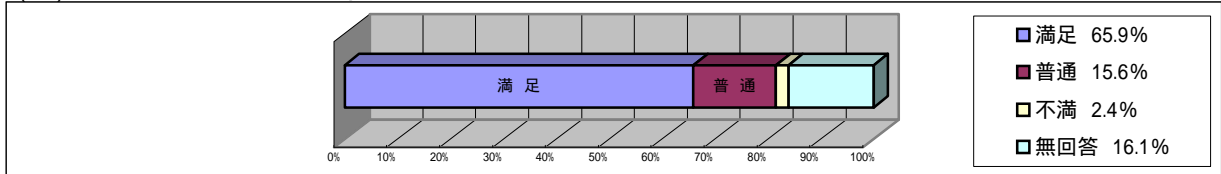


(9) ご相談・ご質問に対して誠意をもった対応をしていますか

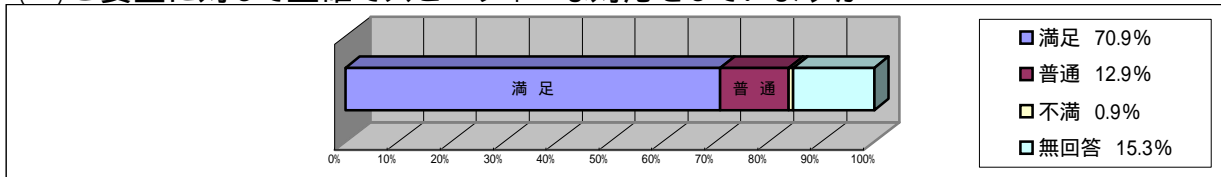


3. 得意先係の対応について

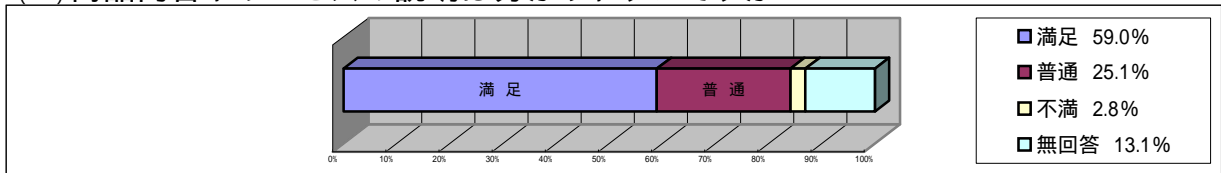
(1) 訪問の時間やお約束を守っていますか



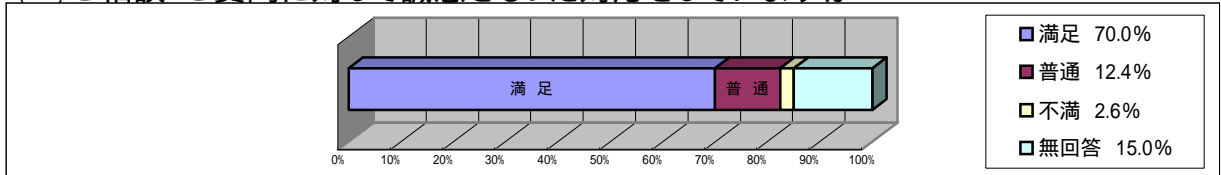
(2) ご要望に対して正確でスピーディーな対応をしていますか



(3) 商品内容やサービスの説明は分かりやすいですか

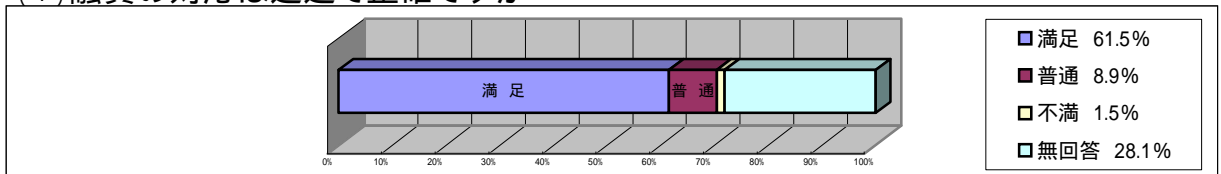


(4) ご相談・ご質問に対して誠意をもった対応をしていますか

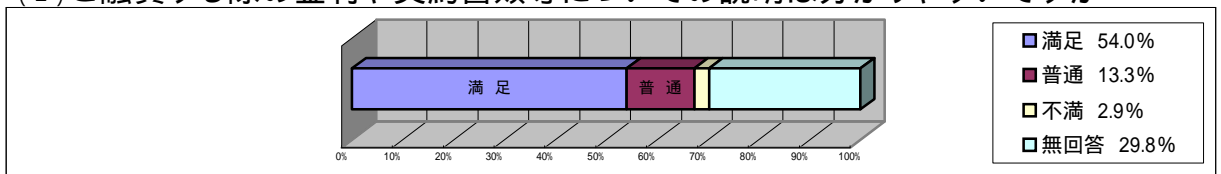


4. 融資について(ご利用されたお客様のみ回答)

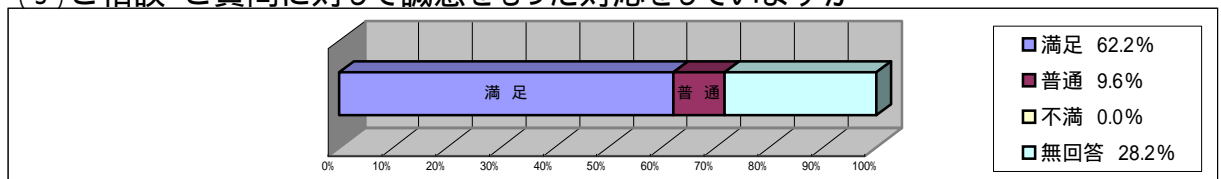
(1) 融資の対応は迅速で正確ですか



(2) ご融資する際の金利や契約書類等についての説明は分かりやすいですか

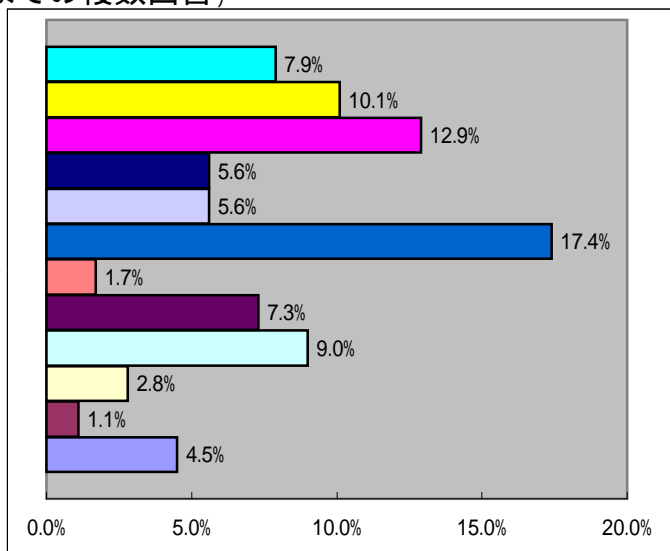


(3) ご相談・ご質問に対して誠意をもった対応をしていますか



5. 今後当組合に期待すること(2つまでの複数回答)

商品やサービスの有効提供
 的確な情報の提供
 個人事業主、中小企業への融資
 地元産業の発展に資金面で貢献
 お住いの地域への貢献
 何でも相談できる雰囲気作り
 職員の知識、能力のレベルアップ
 お客様へのサービスの拡充
 手続きの簡素化
 スピード感
 営業店の立地
 ATM台数の利便性



6. ご意見・ご要望に対する取り組みについて

(1)ATMでも通帳の繰越が出来るように進めていただきたい。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。ATMの機能拡充についてはご利用者の利便性第一に考え、全店舗のATMを365日稼働にし、ご利用手数料についても無料化の拡大を進めてきております。ご指摘の通帳繰越機能についても具体化に向けて順次検討してまいります。

(2)ネットバンキング大いに利用させてもらっています。法人カードの取扱いも望みます。

日頃のご愛顧並びに貴重なご意見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。法人キャッシュカードの取扱いについては平成22年2月からご利用が可能となっております。

(3)地域専門金融機関として積極的に情報の提供をお願いします。

ディスクロージャー誌や当組合ホームページにより経営内容等の積極的な開示を行っております。また、今後も地域の金融機関として、資金供給はもちろん、地域産業の育成や支援、発展に努めてまいります。

(4)全国的に不景気で、その影響があると思います。預金者が安心出来る経営を。

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。

(5)店頭での待ち時間の短縮に心掛けてください。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。正確・迅速・丁寧な事務の処理を基本として、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいります。

(6)小さいことでも、電話するとすぐに来て相談にのって下さいますので安心です。

あたたかいお言葉誠にありがとうございます。お客様のお言葉を励みにして、これからも地域社会の発展と、地域の皆様の豊かな生活づくりに貢献できる金融サービスを提供してまいります。

【本件に対するお問合せ先】

秋田県信用組合 / 総務部 018(831)3551