

「お客さま満足度向上にむけた取組みについて」

平成24年4月
日本海信用金庫

平素は、当金庫をご利用賜り誠にありがとうございます。

昨年10月に、お客さまへのよりよいサービスの実現を目指して、「お客さま満足度」向上にむけたアンケート調査を実施いたしました。おかげさまで、数多くのお客さまから貴重なご意見・ご要望を賜りました。

当金庫では、そのアンケートの結果およびお客さまからのご意見・ご要望を全役職員に周知し、今後も皆さまにころよくご利用いただける金融機関となる様、業務の向上に努めてまいりますので、なにとぞよろしくお願い申し上げます。

1. お客さま満足度調査概要

(1) 目的

地域金融機関として、地域の特性や利用者ニーズを的確に把握し経営に反映させ、より質の高いサービスを提供していくことを目的に実施いたしました。

(2) 調査対象及び方法

来店されたお客さまに対する「店頭調査」という形式で実施いたしました。

(3) 実施期間

平成23年10月11日（火）～ 10月21日（金）

(4) 調査内容

当金庫の営業店ロビー環境、ATMのサービス・機能改善、職員の対応、お客様への情報発信等について調査いたしました。

(5) 実施店舗

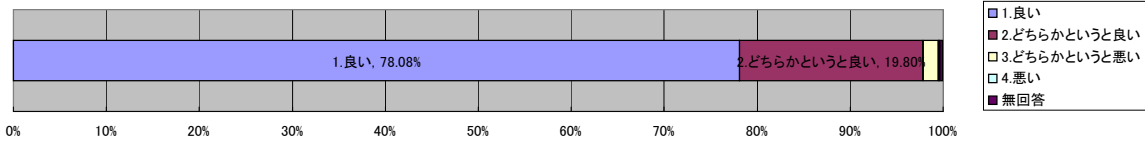
13店舗（出張所を含む）

(6) アンケート回収目標および回答先

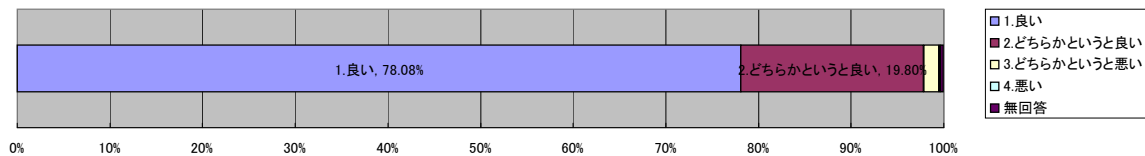
アンケート回収目標数	1,500先	
アンケート回答先数	1,323先	（回収率88.20%）

2. アンケート内容および結果

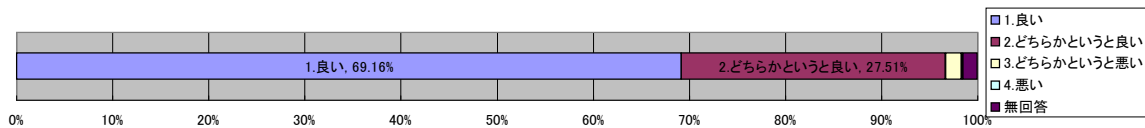
問1 当店の印象はいかがですか？



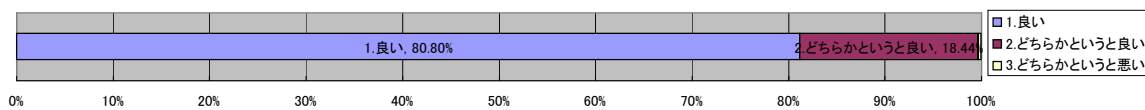
問2 挨拶は笑顔できちんとできていますか？



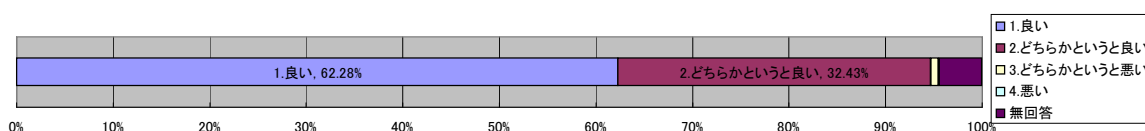
問3 窓口の対応や待ち時間はいかがでしたか？



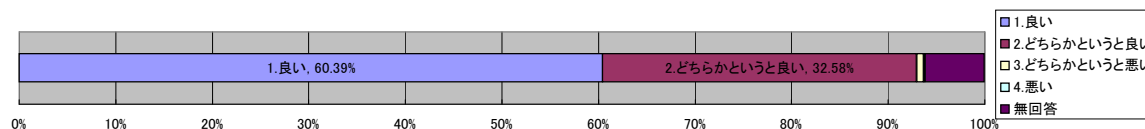
問4 職員の言葉遣い、身だしなみはいかがでしたか？



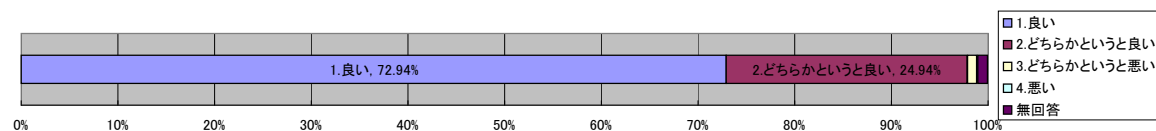
問5 商品内容や手続き等の説明は分かりやすいものでしたか？



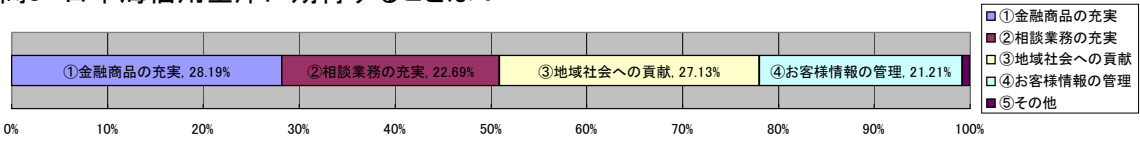
問6 相談事や質問に満足いく対応ができていますか？



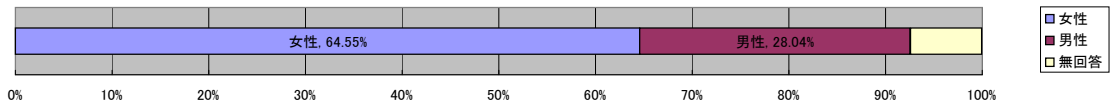
問7 店舗の美化・清掃状況はいかがですか？



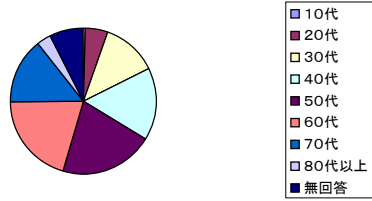
問8 日本海信用金庫に期待することは？



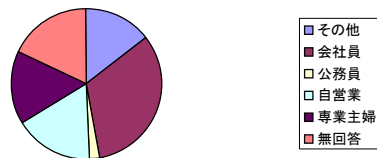
男女別構成比



年代別構成比



職業別構成比



3. アンケート結果（ご意見）に基づいた改善取組事項および検討事項

お客様のご意見・ご要望	取組み内容
<p>・当店の印象や接客態度（挨拶や笑顔での対応）について （設問①・②）</p>	<p>当金庫を利用していたたいた印象、笑顔での挨拶につきましては、97%のお客さまから「良い」「どちらかと言うと良い」との回答をいただき高い評価をいただきました。今後も研修会や金庫内ロールプレイング大会等を定期的で開催し、接客マナーの向上により一層努めてまいります。</p>
<p>・窓口の対応や待ち時間、職員の言葉遣い、身だしなみについて （設問③・④）</p>	<p>待ち時間につきましては、96%のお客さまから「良い」「どちらかというと良い」との回答をいただき高い評価をいただきました。一部の店舗において、改善を望まれるご意見をいただいております。今後も、お客様をお待たせしないよう、正確・迅速・丁寧な事務処理を心掛けてまいります。</p> <p>また、言葉遣い、身だしなみにつきましては、99%のお客さまから「良い」「どちらかというと良い」との回答をいただき高い評価をいただきました。今後も、職員には身だしなみも含め窓口対応マナーの向上等、継続的に教育を実施し、お客様に信頼していただける地元金融機関となるよう、努めてまいります。</p>
<p>・商品内容やご相談、ご質問に対する対応について （設問⑤・⑥）</p>	<p>商品内容や手続き等の説明につきましては、94%のお客さまから「良い」「どちらかというと良い」との回答をいただき高い評価をいただきました。今後も、ポスター掲示やチラシの作成など、商品内容を分かり易くご案内できるよう努め、通信講座の受講等を通じて、業務知識の習得に努め、説明態勢の強化を図ってまいります。</p>

<p>・店舗の美化・清掃状況について (設問⑦)</p>	<p>店舗の美化・掃除状況につきましては、98%のお客様から「良い」「どちらかというが良い」と高い評価をいただきました。一部の店舗において、改善を望まれるご意見をいただいております。今後も、役職員で掃除に心がけ、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう努力してまいります。</p>
<p>・日本海信用金庫に期待されることについて (設問⑧)</p>	<p>金融商品の充実、地域社会への貢献について多くのお客様から期待をいただいております。</p> <p>金融商品の充実に関しましては、預金、ローン、投資信託、保険商品等、お客様のニーズにお応えできるよう、引続き新商品の開発・導入に取り組んでまいります。</p> <p>地域社会への貢献に関しましては、石見子供神楽「どんちっち祭り」、ソフトボール大会、ゲートボール大会等、お客様にご参加いただける行事を引続き実施してまいります。</p> <p>また当金庫では、平成23年9月、浜田市およびアフラックと、がんの早期発見、早期治療により市民の皆様の健康的な生活の実現を図るべく、『浜田市がん検診受診率向上プロジェクト』に関する協定を結びました。がんの早期発見・早期治療のために日本海信金は浜田市と共にごがん検診受診率向上を目指します。</p> <p>平成23年9月より、【がん検診応援定期預金～メディカルチェック～】を販売しております。がん検診を受けられたお客様に、金利を優遇させていただいております。</p> <p>※商品の詳細につきましては、当金庫HPまたは窓口にてお問い合わせ下さい。</p>

当金庫は、次の三つを基本方針として事業を推進しております。

1. 地域の発展と会員・顧客へのサービス向上に努める。
2. 堅実経営に徹する。
3. 職員の資質と福祉の向上を図る。

地域の責任金融機関として当金庫がその使命を具体的に果たすために、地域密着型金融の取組み、単なる金融支援だけではなく、事業そのものの再生支援の必要性を最重要項目と位置づけ実践してまいります。

この度は、アンケート調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

当金庫に対する貴重なご意見・ご要望は今後の経営改善に反映させていきたいと考えております。なかには改善までに時間を要する事項もございますが、改善できるものはできる限り早期に対応してまいります。アンケートの内容について、分かりにくい等のご意見もいただきました。今後実施いたしますアンケートにつきましては、より分かりやすい内容となるよう見直しを行ってまいりますので、今後とも皆さまのご意見・ご要望等を賜ります様、お願い申し上げます。