

平成27年度 お客さま満足度アンケート調査結果について

東春信用金庫

とうしゅんでは、お客さまからのお声を頂戴し、より満足していただける信用金庫を目指すために「お客さま満足度アンケート」を実施いたしました。

その結果につきましては、以下のとおりとなりましたのでご報告申し上げます。

アンケート結果や、お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務活動に反映させ、これまで以上に「地域になくてはならない信用金庫」として、お客さまにご満足いただける諸施策を実施したいと考えております。

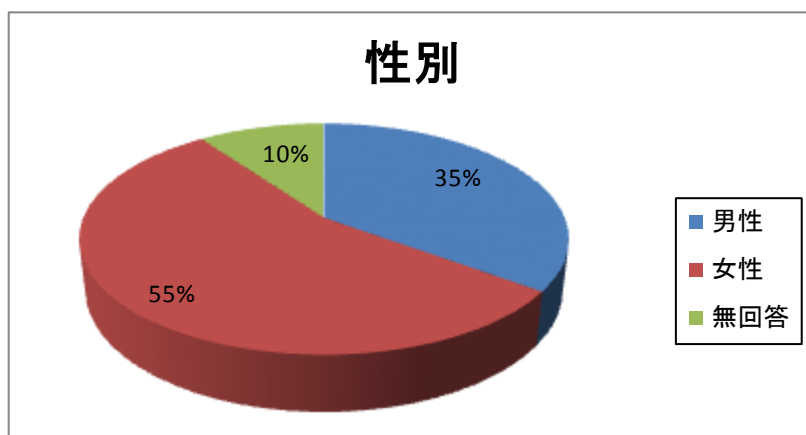
『お客さま満足度アンケート』実施概要

- 実施期間 平成28年2月15日(月)～2月23日(火)の7日間
- 調査要領 今回のアンケート用に策定したアンケート用紙を使用し、各店にて、窓口にご来店頂いたお客さま(預金・融資)20先と、各渉外担当者が訪問したお客さま10先(一渉外担当者あたり)に対してご協力をお願いして、調査いたしました。
- 回答先数 993先

■ 調査対象者の状況

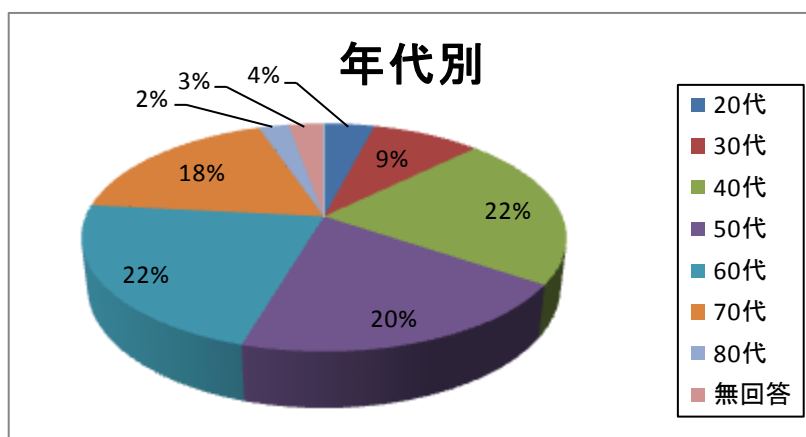
《男女別》

男性	348名
女性	546名
無回答	99名



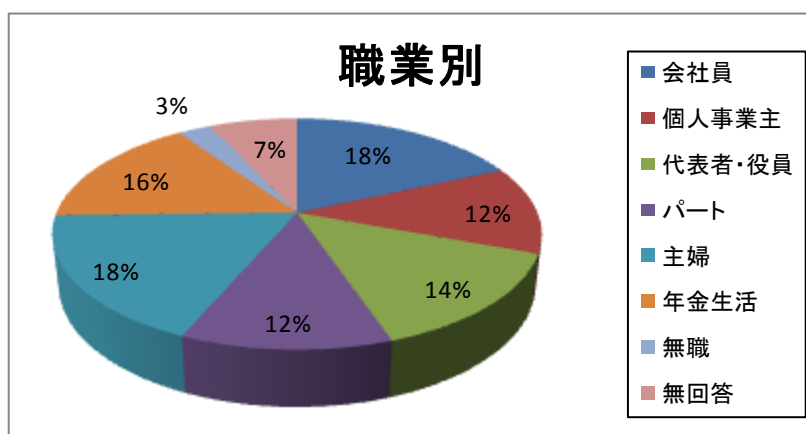
《年代別》

20代	40名
30代	86名
40代	216名
50代	200名
60代	219名
70代	180名
80代	24名
無回答	28名



《職業別》

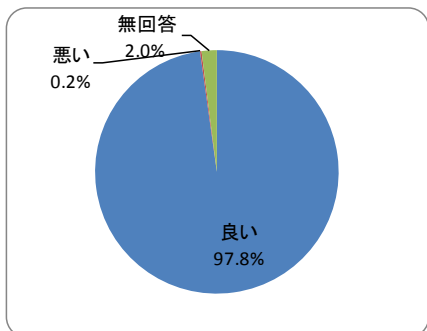
会社員	182名
個人事業主	122名
代表者・役員	140名
パート	117名
主婦	180名
年金生活	157名
無職	26名
無回答	69名



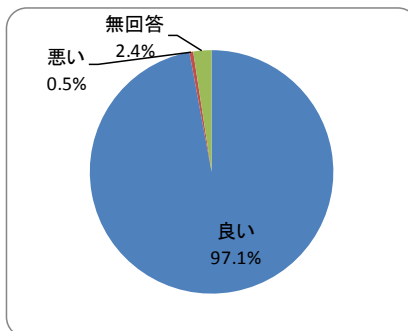
アンケート調査結果等

店舗について

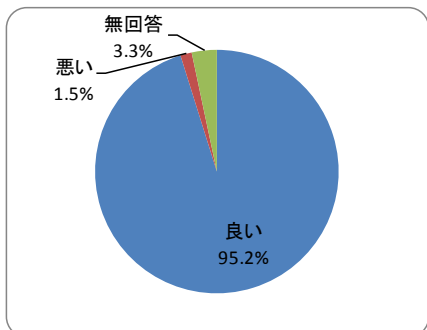
(1) 店内は整理整頓されていますか



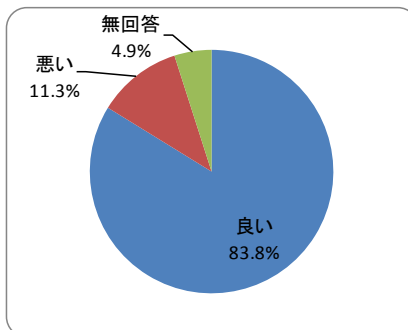
(2) 店内は相談しやすい環境となっていますか



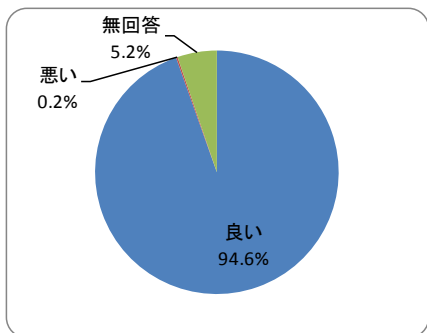
(3) ATMは利用しやすいですか



(4) 駐車場は利用しやすいですか



(5) 商品ラインアップは充実していますか



Q. お客さまからの主なご意見・ご要望

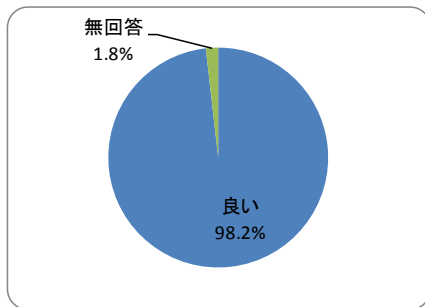
- ・駐車場の利便性について

A. お客さまからの主なご意見・ご要望に対する取り組み（改善）について

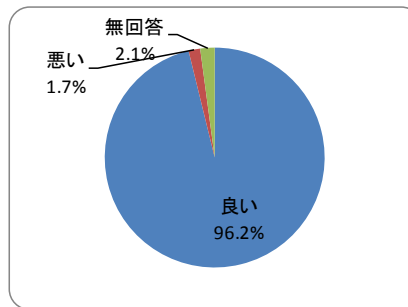
- ・駐車場の利便性については、店舗立地条件により改善可能な店舗から随時整備を行っていく予定であります。

窓口係の対応について

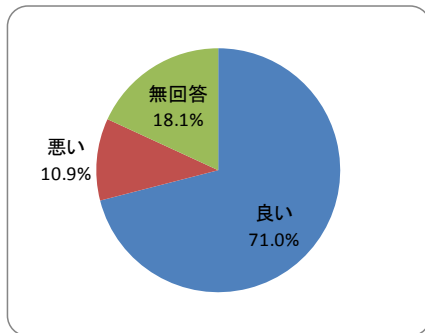
(1) 窓口係のあいさつ・接客態度・身だしなみはいかがですか



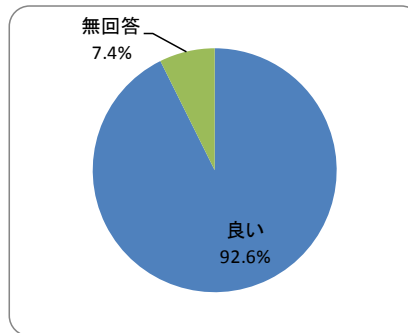
(2) 窓口での待ち時間はいかがですか



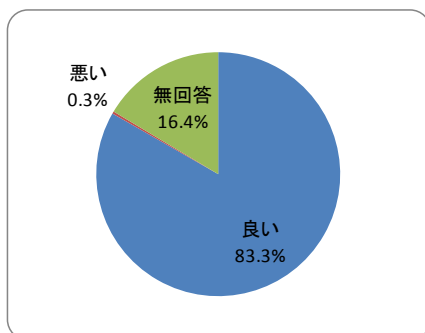
(3) 待ち時間が長くなっている場合、声掛け・現状・手続き完了までのおおよその時間等の説明はありますか



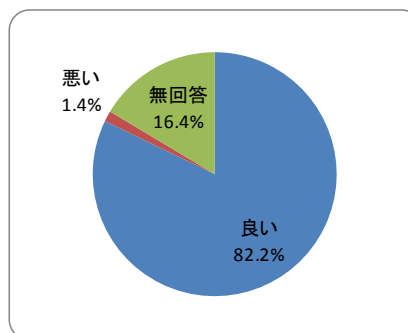
(4) 預金商品の説明は分かりやすいですか



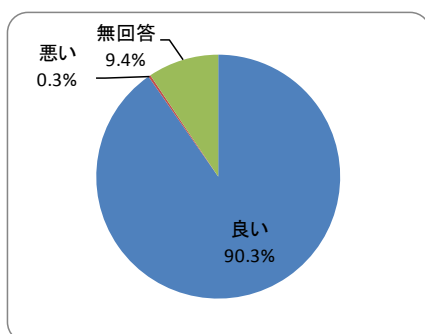
(5) ローン商品の説明は分かりやすいですか



(6) 金融商品(投資信託・個人向け国債・保険商品等)の説明は分かりやすいですか



(7) お客さまへの提案はいかがですか



Q. お客さまからの主なご意見・ご要望

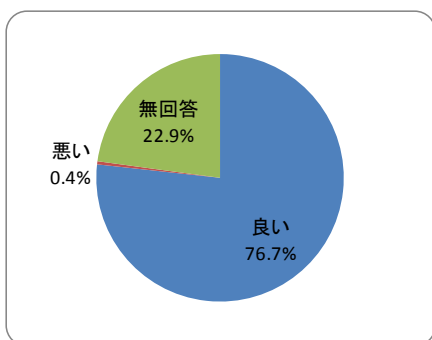
- ・待ち時間が長くなっている場合の声掛けや現状説明について

A. お客さまからの主なご意見・ご要望に対する取り組み（改善）について

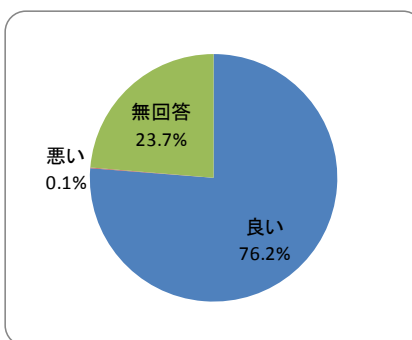
- ・取引別窓口による事務手順の見直しや本人確認システム・諸届システムの導入により、待ち時間の短縮に努めてまいります。
- また、待ち時間が長くなっているお客さまがいないか常に目を配り、お待たせする場合はお声掛けをして、お待たせしている理由、処理状況を説明するとともに、迅速な処理を行うよう努めて参ります。

渉外担当者の対応について

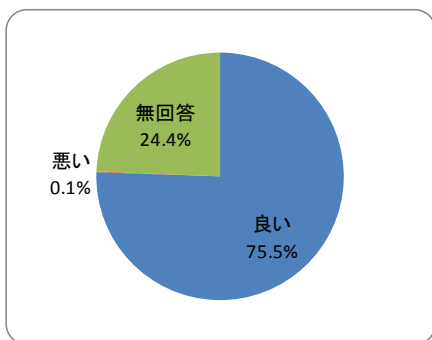
(1) 渉外担当者のあいさつ・訪問態度・身だしなみはいかがですか



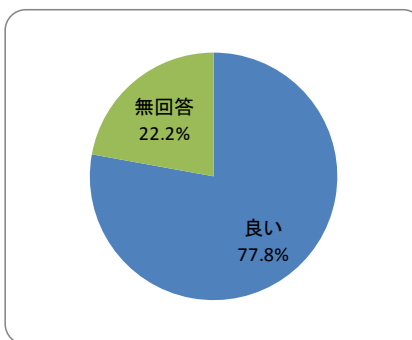
(2) 訪問日時や約束事は守られていますか



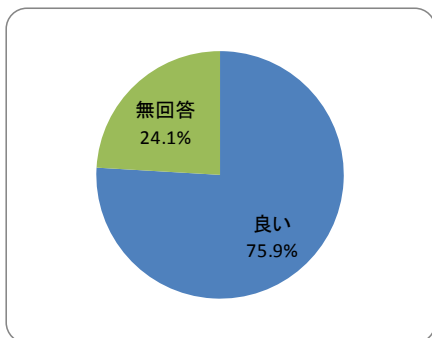
(3) 訪問頻度・訪問時間はいかがですか



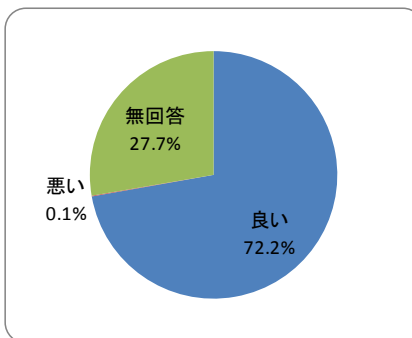
(4) 手続きの正確さ・速さはいかがですか



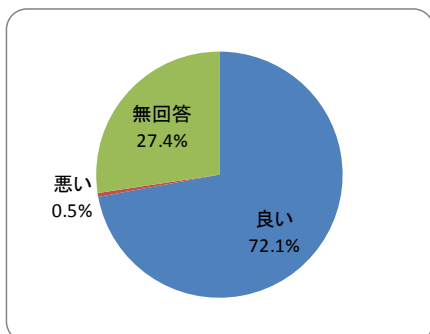
(5) 預金商品の説明は分かりやすいですか



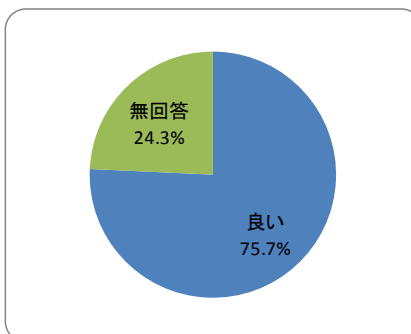
(6) ローン商品の説明は分かりやすいですか



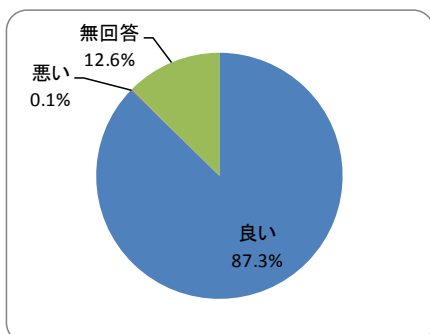
(7) 金融商品(投資信託・個人向け国債・保険商品等)の説明は分かりやすいですか



(8) お客さまへの提案はいかがですか



(9) 東春信用金庫に対する全体の満足度はいかがですか



Q. お客さまからの主なご意見・ご要望

- ・ 渉外担当者への対応については、90%以上の満足度を賜りました。

A. お客さまからの主なご意見・ご要望に対する取り組み(改善)について

- ・ 今後もお客さまに満足いただける渉外活動を徹底するとともに、金融・商品知識を高め、お客さまのニーズに適した商品を、必要な時に速やかにご提案できるように努めて参ります。

たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございました。

今後も地域の皆さまから信頼される金融機関を目指し、さらにお客さまにご満足いただけるように、役職員一同努力して参りますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。