

## 平成25年度「お客様満足度アンケート調査」の実施結果について

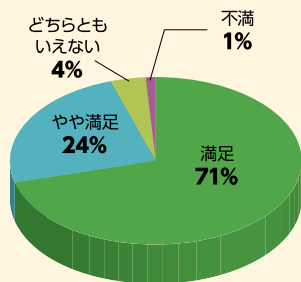
当金庫ではお客様のご意見・ご要望を取りまとめ、一層のサービスの実現とともに、経営改善を行うことを目的に、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様にあらためまして御礼申し上げます。

実施期間:平成25年6月25日～7月31日

調査方法:会員19,204人(25年3月末現在)の皆様へ、出資配当金支払通知書兼業務報告書郵便に「お客様アンケートはがき」を同封してお送りし、お客様からの「返信はがき」にて回収。

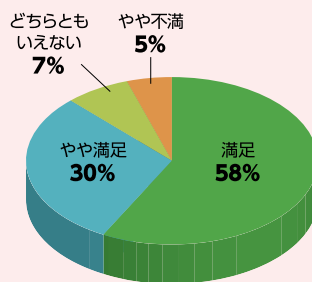
回答数件:362件 回収率2%

Q1 窓口では明るく笑顔でお迎えしていますか？



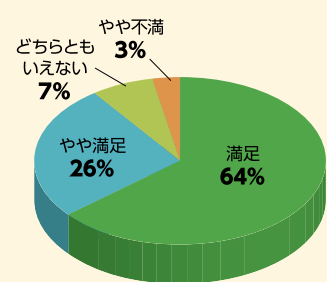
明るく感謝の気持ちを込めた挨拶でお迎えするよう、全職員で努めてまいります。

Q2 手続きでお待たせていませんか？



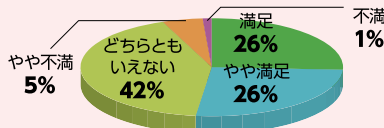
今後とも正確かつスピーディーな対応に努めてまいります。

Q3 思いやりのある、気配りはできていますか？



基本的マナーを重視し、お客様とのコミュニケーションを大切にまいります。

Q4 魅力ある商品がありますか？

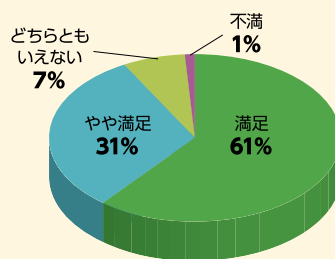


Q5 Q4でやや不満、不満とお答えいただいたお客様にお尋ねします。どのような商品をご希望されますか？

- ・優遇金利
- ・貯蓄性の高い投信、保険等
- ・ATM手数料の免除 など

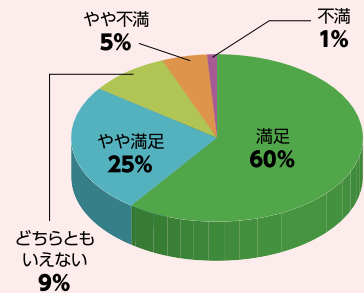
お客様のニーズを的確につかみ、地域のみなさまの生活向上につながる、お客様満足度が高い商品を提供してまいります。

Q6 説明はわかりやすいですか？



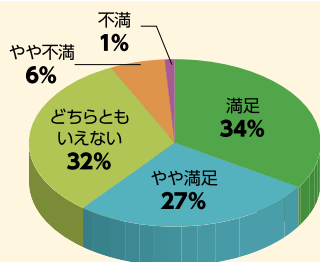
職員の資質向上に努め、お客様の立場に立って、親身なる説明を心掛けてまいります。

Q7 営業時間帯にご満足いただいていますか？



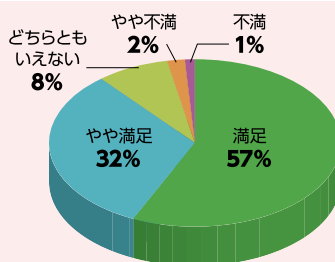
相談窓口の時間延長を継続しておりますが、今後ご意見を参考に実施について検討してまいります。

Q8 お役に立つ情報提供がなされていますか？



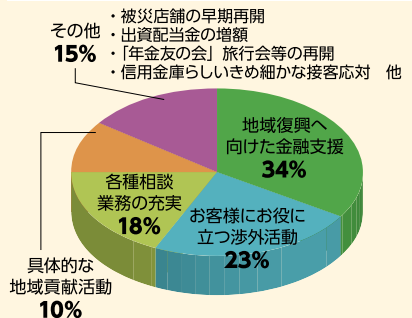
今後とも、生活支援・企業支援に直結するより良い情報を提供できるよう、取り組んでまいります。

Q9 当金庫に対する「満足度は」いかがですか？



皆様からのご意見を真摯にとらえ、お客様満足度の質について、更なる向上に努めてまいります。

Q10 地域の金融機関として当金庫に期待したいことはどのようなことですか？



お叱りや激励の言葉を真摯に受け止め対応を図ってまいります。

みなさまよりお寄せいただきました貴重なご意見、ご要望は真摯に受け止め、今後もお客様満足度の向上に努め、より質の高い金融サービスの向上に努めてまいります。