

平成22年度「お客様満足度アンケート調査」の実施結果について

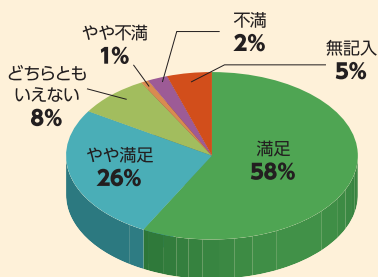
当金庫では、お客様のご意見・ご要望を取りまとめ、一層のサービスの実現とともに、経営改善を行うことを目的に、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様にあらためて御礼申し上げます。

実施期間：平成22年6月30日(水)～8月23(月)

調査方法：会員22,012人(平成22年3月31日現在)の皆様に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。

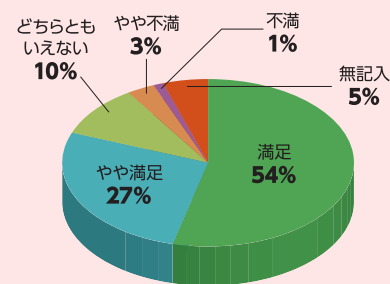
回答数：469件 回収率2.13%

①明るい笑顔とめくもりのある挨拶でお迎えしていますか



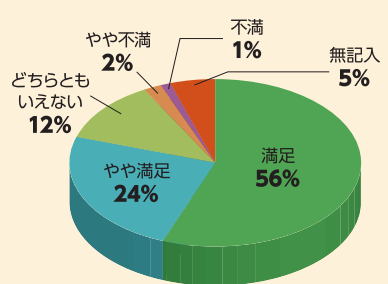
明るい笑顔とめくもりのある挨拶で、お客様をお迎えられるよう、満足度100%を目指し全職員努力してまいります。

②スピーディーな事務手続きができていますか



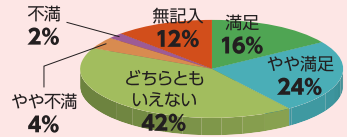
正確でスピーディーな事務手続きができるよう改善に努めてまいります。

③職員の気配りはできていますか

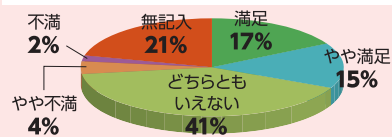


窓口での言葉遣いなど、マナーを重視し、お客様とのコミュニケーションを大切にすることを目標としてまいります。

④魅力ある預金商品がありますか

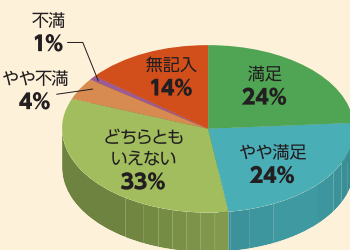


⑤使いやすいローン商品がありますか



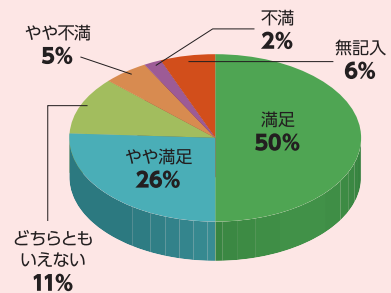
資産運用等のニーズに合ったきめ細やかな金融サービスや、更に新しい商品の開発を行い、地域の皆様の生活の向上に繋がる商品のご提供ができるよう取り組んでまいります。

⑥販売されている商品についての説明はわかりやすいですか



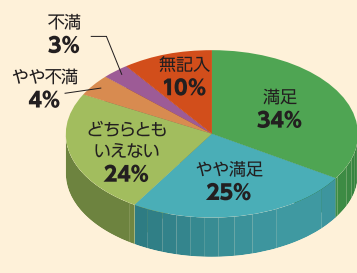
預金商品及びローン商品ともに、全職員が常に分かりやすく説明できる態勢として、商品概要説明書を各営業店に備え付けております。職員の能力向上に努め、商品説明に関し万全を期すよう努力してまいります。

⑦営業時間帯についてご満足いただいていますか



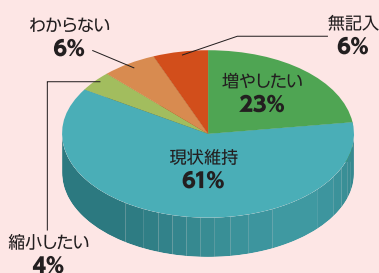
今後も今回のご意見を参考にして、実施できるものについて検討してまいります。

⑧当金庫がおこなっております情報提供についてご満足いただいていますか



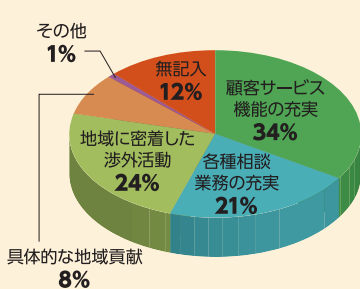
今後もお客様満足度向上を重視し、満足いただける情報提供ができるよう、取り組んでまいります。

⑨当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか



今後もお客様への一層のサービスの提供と、コンプライアンスを遵守し、今まで以上に安心してお取引ができる金融機関を目指し、営業活動を行ってまいります。

⑩地域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



お客様ニーズを優先し、お客様満足度が向上するよう引き続き取り組んでまいります。

多数の会員の皆様より、お寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様満足度向上を重視し、今後の業務の改善と、より質の高い金融サービスのご提供に向けて努力してまいります。