

# 「お客さまアンケート調査」結果に基づく当金庫の取り組みについて

平成20年2月、当金庫や他の金融機関の利用状況、お客さまの当金庫に対する評価やイメージ、意識、期待感などをエリアごとに把握し、今後の経営課題をより明確にするために、「お客さまアンケート調査」を実施いたしました。ご多忙の中、「お客さまアンケート調査」の趣旨をご理解いただき、数多くのお客さまから回答を頂戴いたしました。アンケート調査にご協力いただきましたことに深く感謝申し上げます。

お客さまからいただきました貴重なご意見・ご要望は、下記1に取り纏めました。下記2では、改善に向けた、平成20年度上半期の当金庫の取り組み事例とその結果を掲載しております。

## 1. 当金庫へのご意見やご要望

大分類	内容(集約)	ご意見・ご要望件数
ATMについて	ATM台数、店舗外ATM台数、営業時間、利用料金など	114
窓口担当者等の対応	接客態度・身だしなみ、事務処理の時間等(待ち時間)、商品・サービスの紹介・説明など	83
店舗について	店舗の統廃合、親しみ易さ(親しみ難さ)、立地場所(遠い、近い)など	71
会社の方針等	地域密着、PR・知名度、地域貢献など	54
提供商品・サービス	新商品・魅力ある新商品の開発、振り込みや両替など	51
駐車場	収容台数、入り易さなど	44
営業担当者の対応	訪問頻度、接客態度・身だしなみなど	28
営業体制について	営業時間など	26

## 2. 「お客さまアンケート調査」結果に基づく改善事項への取り組み

お客さまアンケート調査で頂戴いたしました貴重なご意見・ご要望の分析・検討を行い、平成20年度上半期において以下の事項の改善に向けた取り組みを行ってまいりました。

項目	ご意見・ご要望	当金庫の取り組みについて
ATMについて	・店舗によってATMの利用時間、土日休日の稼働時間がマチマチなのでせめて平日は、19時くらいまでにしてほしい	・18時以降にATMコーナーが無人であることからご利用者がATMコーナー内で犯罪被害に遭わないことを最優先とし、稼働時間を決定しております。尚、セブン銀行のATM(セブンイレブン内に設置)は、当金庫と提携しておりますので、手数料105円が掛かりますが、平日23時、土日祝日は22時まで、キャッシュカードによる入出金をご利用いただけます。
	・コンビニATM、金庫ATMの利用手数料を無料にしてほしい	・期間限定ではありますが、「ATM利用手数料キャッシュバックキャンペーン(平成20年10月、11月)」を実施しています。今後、期間等につきましても検討していきます。
	・ATMでの払出しを100万円までにしてほしい	・盗難・搾取・偽造等の不正な払出しによる被害防止のため、お取引の上限金額を50万に設定しておりますが、上限金額の引き上げ、引き下げ等は、お客さまの要望で変更が可能です。窓口でご相談ください。
窓口対応について	・窓口での事務処理時間が長い	・先ず一番に正確な事務処理を心掛け、いかにして処理時間の短縮を図るかを念頭に業務を行っておりますが、処理内容、繁忙日などの理由で長時間お待たせすることもございます。お待たせする場合は、一言声掛けをしてお伝えするよう指導を徹底するとともに、今後も、待ち時間の短縮化に向けて、鋭意努力していきます。
	・窓口の女性は、事務的で愛想がない	・毎年、窓口担当者のスキルアップ(接客対応の技術向上)の研修を実施しています。明るく感じの良い声掛けは、お客さまとの良好な関係を保てるものと思います。これからも、接客対応の技術向上に努めていきます。

項目	ご意見・ご要望	当金庫の取り組みについて
窓口対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預金残高が多い場合、有利な商品を紹介したりキャンペーンなどのパンフレットを窓口で渡してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対して新商品の勉強会等を実施して職員のレベルアップを図っております。今後とも、お客さまの多様なニーズに積極的に応えるように、職員教育を徹底していきます。なお、当金庫のホームページ上にも商品の紹介をさせていただきます。</li> </ul>
店舗について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗統廃合の実施により、不便になった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統合により大変ご不便をおかけして申し訳ございません。店舗の統廃合は、地域金融機関である信用金庫としての役割を果たすため、より一層の経営効率化と経営体質の強化を進め、更なる顧客サービスの向上を目指して実施したものです。お客さまには、継承店から渉外担当者をお伺いさせる等、従来どおりのお取引をしていただくよう、努力していきますので、何卒、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。</li> </ul>
地域貢献について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献活動については、全く知らなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当金庫は、地域社会発展のため本業以外でも貢献したいと、“わっしょい百万夏祭り”等の地域イベントへの参加、「信用金庫の日」における献血活動、警察署との連携による交通安全教室等を実施し、今後も地域の皆さまのお役に立てるように一層の努力をしていきます。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子供たちが自然のなかで遊べるような企画してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本年8月に、子供向けに「夏休み親子エアロビック教室」を開催いたしました。今後も、子供向けに各種の催しを企画し実践していきます。</li> </ul>
提供商品・サービスについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと魅力的な商品を作って宣伝してほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境保護に協賛する預金商品として、『ひびしんエコチャレンジ「グリーン積金」』（平成20年2月～7月）『ひびしん環境応援定期「エコひびき」』（平成20年6月～8月）を発売しました。</li> <li>・飲酒運転撲滅運動の一環として、平成19年の冬に「飲んだら乗るな定期預金」を発売し、20年11月から第2弾として「飲んだら乗るな定期預金2」を発売予定です。</li> <li>・少子化対策支援として「子宝積金」を、団塊世代応援シリーズとして団塊世代の方を対象に、投資信託と定期預金をセットにした「団塊セットプラン」、定期預金だけの「団塊定期預金」を発売中です。</li> <li>・そのほか、環境保護・子育て支援に対応した融資商品もあります。今後も、お客さまのニーズや時代の要請に即した商品を販売していきます。</li> </ul>
駐車場について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が少なく不便を感じる</li> <li>・ATMを利用するとき、車を止めて利用できる場所が少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場につきましては、スペース確保に努力しておりますが、現状では、利便性の良い場所での駐車場スペースの確保が出来ていません。今後も引き続き駐車場スペース確保に努めるとともに、新築・移転時等に十分な駐車場を確保していきます。</li> </ul>
営業担当者の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前は、営業担当者がよく訪問して来てくれたが、最近は来なくなった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用金庫業界においても、渉外活動の効率化及び生産性の向上が、これからの時代に向けた課題とされております。当金庫におきましても、店舗統廃合、渉外人員の効率的な配置や担当エリアの見直しを進めております。このため、営業店では渉外人員が減少しご不便をお掛けしていることにつきましては、深くお詫びを申し上げます。現在、お客さまの視点に立ってお客様のニーズや課題解決にきめ細かくお応えするよう取り組んでおります。これらの取り組みをしっかりと実行することが、お客さまへの真のサービス向上と、地域社会・地域経済への貢献につながるものと考えております。その為にも今後も引き続き、営業担当者の渉外能力や融資提案能力の向上を目的とした勉強会や研修会を実施し、お客さまのご相談に幅広く応えられるよう、より一層の職員のレベルアップを図ってまいります。</li> </ul>
営業体制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1か月に4日～5日でもいいので、窓口利用時間を19時まで開けてほしい。また、土日の営業も考えてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業時間の延長および土日の営業につきましては、防犯面等の考慮や営業体制の整備を踏まえ、前向きに検討していきたいと思っております。</li> </ul>

### 3. おわりに

今回のアンケート調査結果を真摯に受け止め、今後とも、より一層「お客さまの声」を経営改善に活かし、更なるサービスの向上、お客さまの利便性向上に取り組んでまいります。

また、今後も「お客さまアンケート調査」の実施を予定しておりますので、その節は引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。