

お客様の利用満足度向上への取組みについて

1. 利用者満足度アンケート調査

平成21年2月に、当金庫のお取引先にご協力いただき「利用者満足度アンケート調査」を実施し、お取引先800先からご回答をいただきました。このアンケート調査は、当金庫のお客様の声を聴き、お客様の利用満足度向上に向け、経営にできるだけ反映させていくことを目的として実施したものであります。

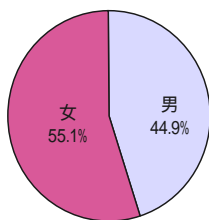
アンケートの調査結果は満足している旨の回答をいただくことができましたが、お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受止め、今後の業務の改善に活かし、お客様にご満足いただけるように努めてまいります。

アンケートの内容

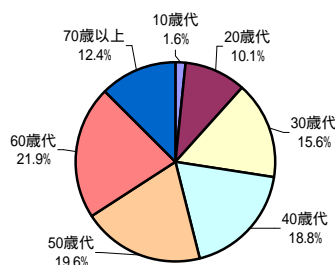
アンケート実施日：平成21年2月10日～平成21年2月17日

アンケート回答数：800先

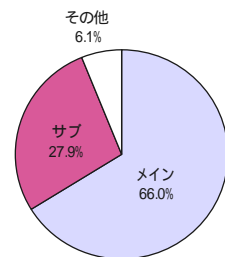
性別構成比



年齢別構成比



取引度合別構成比



アンケート結果

アンケート項目	回答内容				
1. 職員の応対	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
職員の応対や言葉遣いはいかがですか。	70.4%	15.9%	13.6%	0.1%	0.0%
窓口での待ち時間はいかがですか。	短い	やや短い	普通	やや長い	長い
	25.0%	12.1%	58.3%	4.4%	0.2%
2. 店舗施設	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
店舗(ATMコーナーを含む)は清潔で整然としていますか。	53.0%	18.1%	28.4%	0.5%	0.0%
店舗の中に入りやすいですか。	46.0%	15.8%	35.3%	2.2%	0.7%
3. 情報開示	見たことがある		見たことがない		
ディスクロージャー誌やホームページをご覧になったことがありますか。	25.5%		74.5%		
4. 商品説明	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
お客様のご要望に合った商品のご提供でしたか。	29.7%	21.1%	48.5%	0.6%	0.1%
商品や手続のご説明は理解しやすかったですか。	35.9%	21.3%	42.4%	0.4%	0.1%
5. 相談、質問等	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足
ご相談、ご質問された場合、対応はいかがでしたか。	47.1%	23.0%	29.5%	0.4%	0.0%
ご預金やご融資などの手続等のすすめ方に満足していますか。	43.7%	19.9%	35.2%	0.9%	0.3%

主なご意見・ご要望

- 駐車場に入りにくい、せまい
- ATMを増設して欲しい
- ATMの利用時間を延長して欲しい
- キャンペーン商品の充実を図って欲しい
- 手数料の無料化や見直しをして欲しい

2. 改善への取組み

店舗施設

- ・本店・本部の駐車場を拡張しました。(平成20年10月)
- ・井原支店を新築移転オープンしました。(平成21年1月19日)

ATM機能の充実

- ・イオン銀行とのATM相互利用提携を開始しました。(平成20年6月16日)
- ・ATM利用手数料の画面表示機能を追加しました。(平成20年9月30日)
- ・セブン銀行とのATM利用提携を開始しました。(平成21年1月5日)
- ・ATMでの通帳繰越機能を追加しました。(平成20年12月)
- ・ATMの待ち受け画面及び振込操作時の確認画面に「振り込め詐欺」を注意喚起するメッセージの表示機能を追加しました。(平成21年1月)

金融商品・サービスの充実

- ・市場金利連動型個人年金保険の取扱いを開始しました。(平成20年6月2日)
- ・がん保険と医療保険の取扱いを開始しました。(平成20年7月1日)
- ・「子育て応援定期積金」「子育て応援ローン」の取扱いを開始しました。(平成20年8月1日)
- ・全国緊急保証制度の取扱窓口を設置しました。(平成20年12月25日)

その他

- ・ATMコーナーに「振り込め詐欺」防止のポスターを掲載しました。(平成20年10月)