

平成23年11月18日

お客さま 各位

瀬戸信用金庫

平成23年度 お客さま満足度アンケート調査結果のご報告

当金庫では、お客さまからの貴重なご意見・ご要望を経営に活かし、これまで以上にお客さまに満足していただけるよう「お客さま満足度アンケート調査」を実施いたしましたので、その結果につきましてご報告いたします。

ご協力いただいたお客さまには厚く御礼申し上げます。

今回、お客さまからいただいた貴重なご意見をもとに、当金庫の経営改善やより良い商品・サービスの提供に向けて努力してまいります。

記

◇調査期間

- 平成23年7月11日（月）から22日（金）までの9営業日間

◇調査対象

- 当金庫窓口へ来店されたお客さま（ATM利用のみのお客さまは除く）及び当金庫職員が訪問したお客さまを合わせて5,000名。

◇回答数

- 3,764名の方にご協力をいただきました。

◇調査方法

- アンケートは匿名方式にて行いました。
- 窓口へ来店されたお客さま及び当金庫職員が訪問したお客さまに対して、アンケート用紙と返信用封筒をお渡ししました。記入していただいたアンケート用紙はお客さま自身に封入していただき、あらかじめ窓口を設置した回収箱もしくは郵便ポストに投函していただきました。

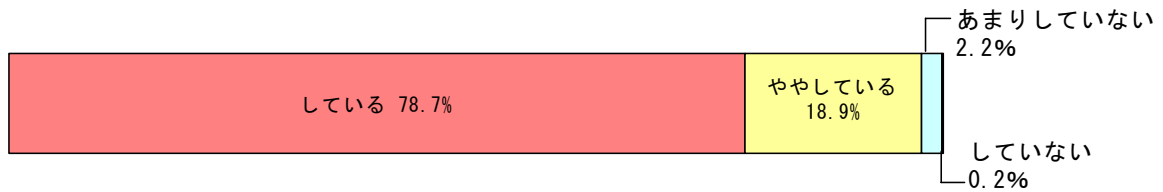
◇集計方法

- 無回答または選択項目に対して複数回答されていた項目については、その項目のみを無効回答とし、その他の項目に対しては有効回答としました。

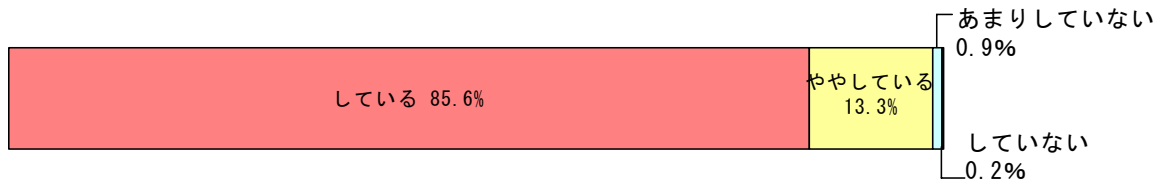
◇調査結果概要

1. 当金庫の職員について(窓口に来店された方、過去に来店した事がある方からの回答)

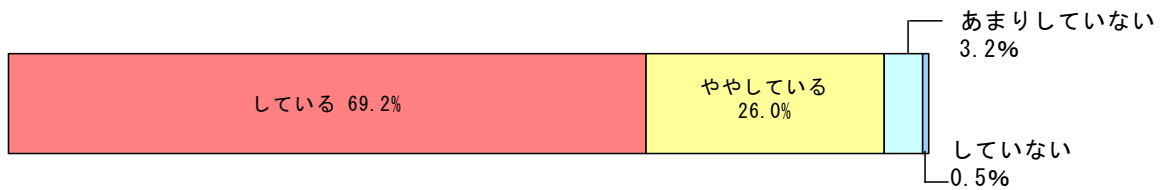
(1) 明るい笑顔と元気な挨拶で対応していますか



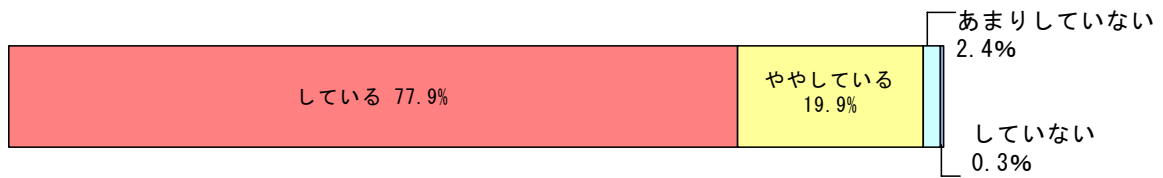
(2) 正確な事務処理をしていますか



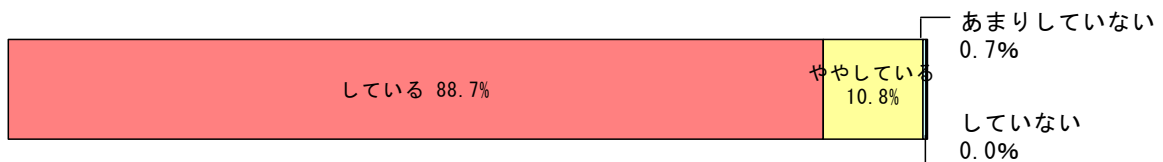
(3) 迅速な事務処理をしていますか



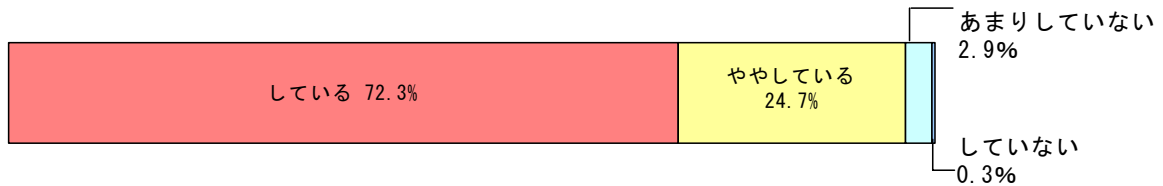
(4) お客様の立場で考え、親切・丁寧な対応をしていますか



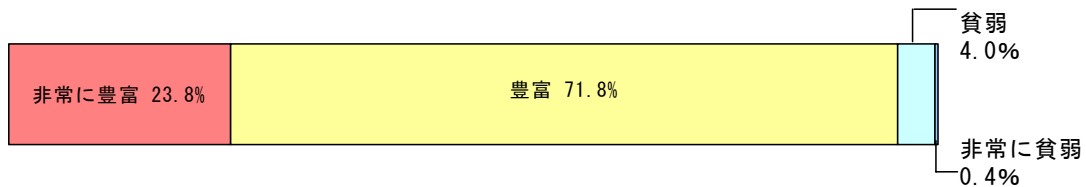
(5) お客様の好感が持てる身だしなみをしていますか



(6) 商品内容の説明はわかりやすくしていますか

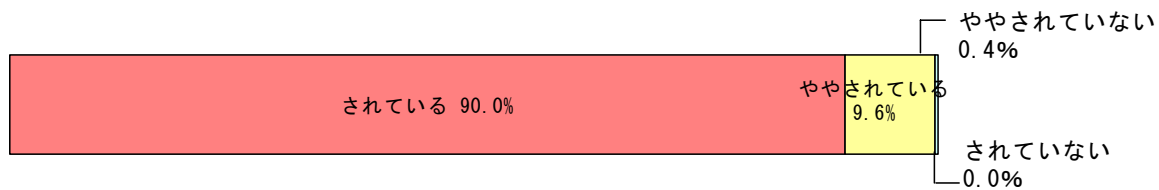


(7) 窓口担当者の商品・業務知識はいかがですか

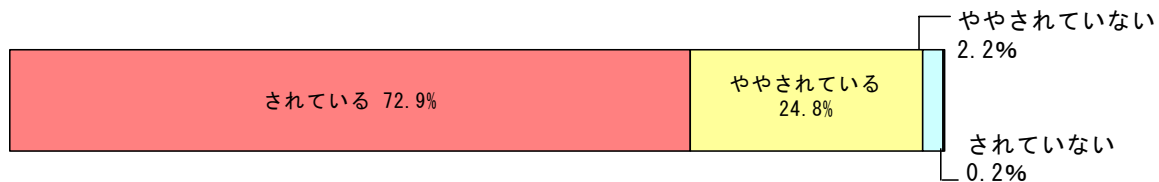


2. 店舗設備の状況について（窓口に来店された方）

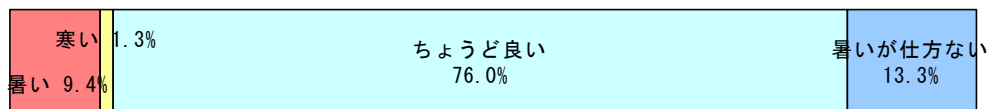
（1）ロビーは清潔にされていますか



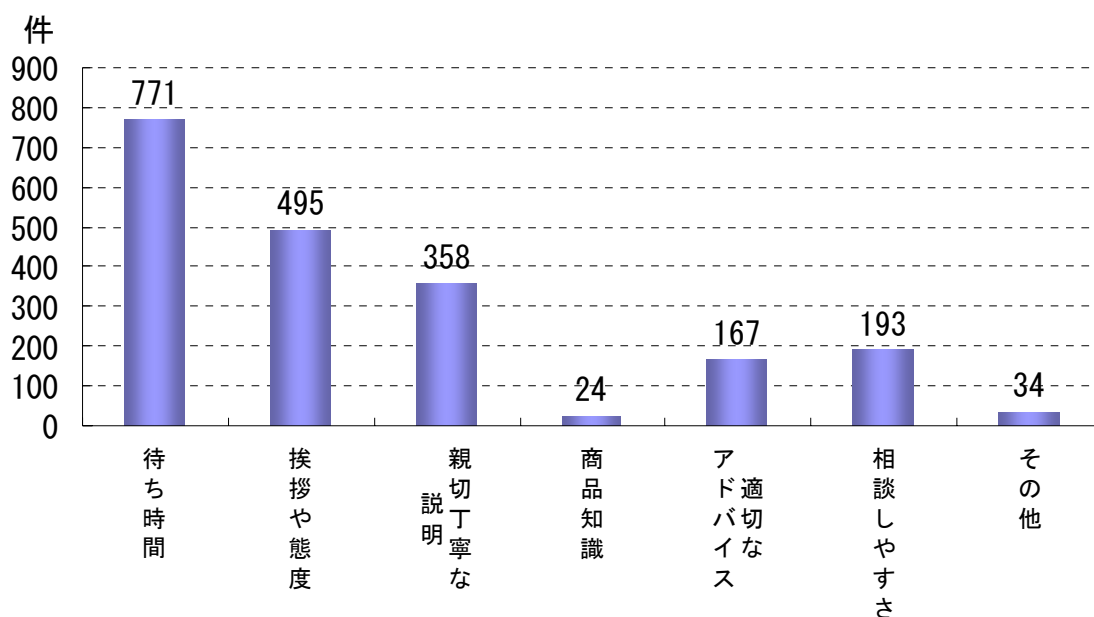
（2）パンフレットは見やすく備え付けられていますか



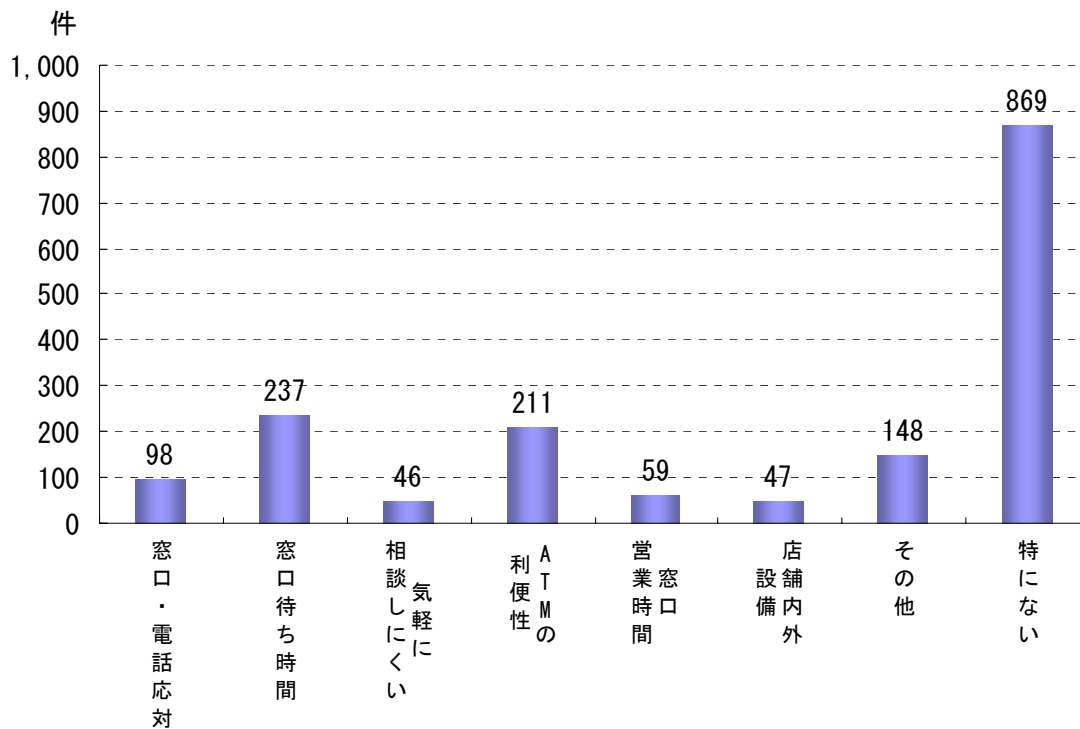
（3）現在、電力使用量の削減のため営業店内温度を 28 度に設定していますが、室内温度についてはいかがでしょうか。



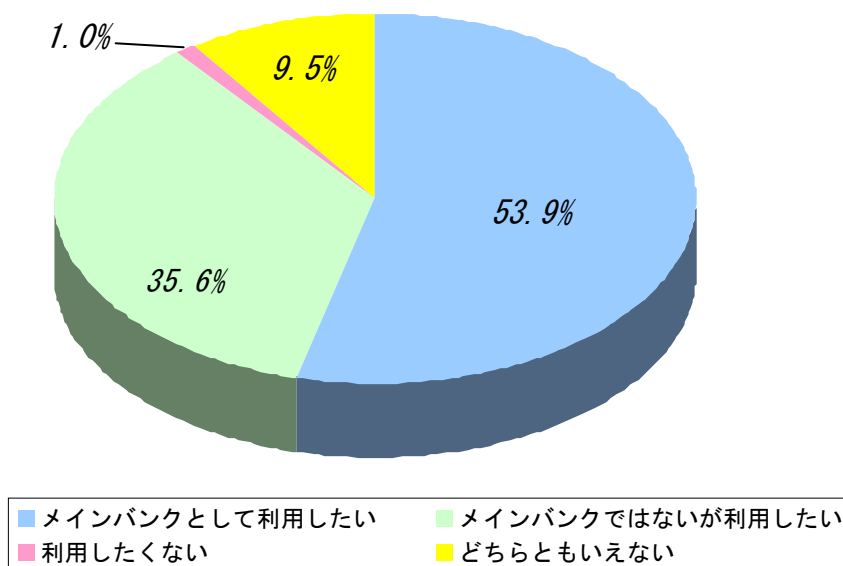
（4）窓口対応については何をご重視しますか。



(5) 当金庫に関して不満に感じている事柄がございましたら、お教え下さい（複数回答）



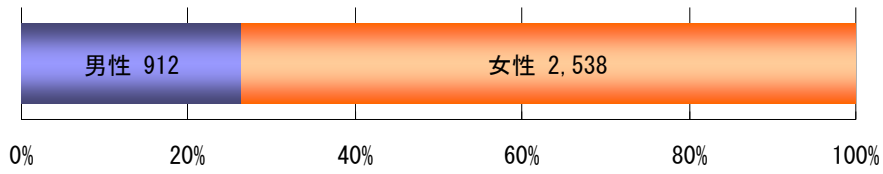
3. 今後、当金庫を利用したいと思いますか



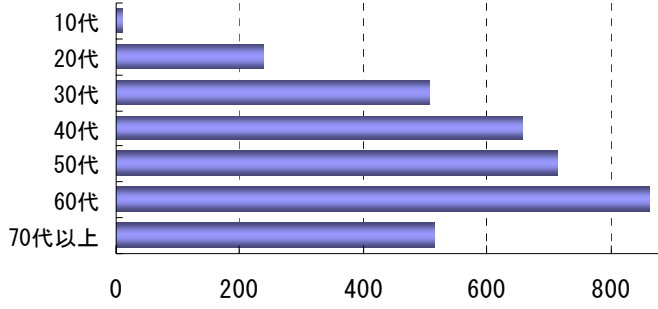
今後の利用については、89.5%の方から「利用したい」との回答を頂きました。

4. 回答いただいた方の属性

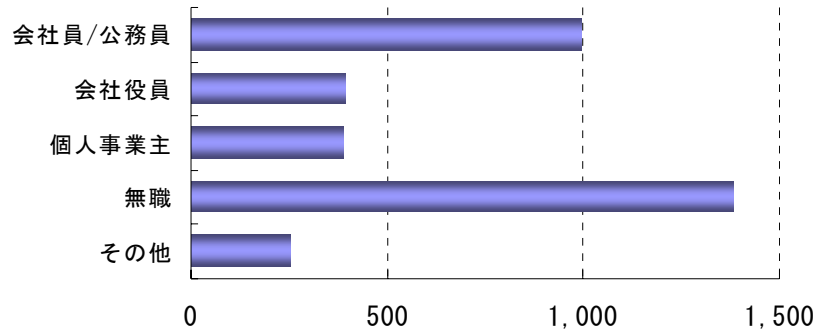
○性別



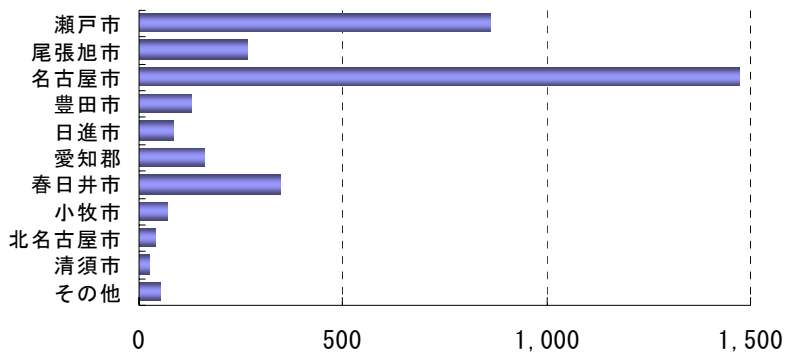
○年齢



○ご職業



○ご住所



5. お客様の声をふまえた改善の取組みについて

お客様アンケートにおける主なご意見の内容と改善策・対応状況

	主なご意見の内容	改善策・対応状況
窓口について	待ち時間が長い	待ち時間の短縮のため、事務処理方法、店内レイアウトの見直しを行なっています。
	混雑した際に窓口を増やして欲しい	
	職員の言葉遣いがなれなれしい	職員を対象とした以下の研修を実施しました。 ・テラーレベルアップ講座 ・マネーマーケットセミナー ・コミュニケーション講座 ・融資土曜勉強会 ・証券業務、外国為替、歳入代理店事務取扱講座 ・女子職員スキルアップ講座 等
	仕事の処理が遅い人が居る	
	知識不足	
	人によってレベルの差を感じる	
	窓口の女性の私語が目立つ	
ATMについて	他信用金庫の通帳が記帳できるとうれしいです	平成23年10月16日より、東海4県（愛知・岐阜・三重・静岡）に本店を置く信用金庫（ただし、豊川信金を除く）のATMで相互に記帳が可能となりました。
	ATMの処理速度が遅い	ATMの能力向上のため、順次新型ATMへの切り替えを進めています。
	ATMでの手数料がかからないようにして欲しい	「給与振込」と「カードローン契約」のある個人の方を対象にした、当金庫ATM手数料が無料になり、さらに取引内容に応じたキャッシュバックがついた「せとしんポイントサービス」を平成23年4月1日より取扱開始いたしました。
	ATMの時間外出金手数料の無料化	
その他	現金を入れる封筒がもう少し大きいと使いやすい	現金封筒の大きさを見直すよう検討いたします。
	ホームページが見にくいと思います	平成23年1月11日、ホームページの全面リニューアルを行ない、操作性や視認性の改善を図りました。
	店内が暑い。エコや節電かもしれないがとても暑い	冷房温度の28度設定、照明の見直し等により、前年比10%削減目標を上回る12.6%の削減が達成できました。 お客様には大変暑い中、ご協力いただきありがとうございました。
	地球環境に配慮した商品を作ってはどうか	平成23年9月20日から平成24年3月30日まで、通常のリフォームローンより金利を優遇した、せとしん「ソーラーローン」を取扱っています。

上記以外にも、お客様からの多くの貴重なご意見を頂きました。

今回頂いたご意見を今後の経営改善や商品・サービス等に反映させ、これまで以上にお客様にご満足頂ける金融機関としていきたいと考えております。今後とも当金庫をよろしく願い申し上げます。