

## 「お客様満足度アンケート調査」について

当組合はよりよい経営を目指し、お客様に対してアンケート調査を実施いたしました。

お忙しい中、アンケートに数多くの方が快くご回答いただいたことに御礼申し上げます。

今回いただいた貴重なご意見・ご要望は当組合の宝であり、これを元に当組合は地域金融機関として「いま何が必要か」、「何を行なうべきか」を全役職員全員で考え、地域のお客様から「愛され、親しまれる金融機関」となるよう努力する所存でございますので、今後ともますますしんをご愛顧下さいますようお願い申し上げます。

### お客様アンケート調査の概要

1. 調査期間 平成22年11月08日(月) ~ 平成22年11月20日(土)
2. 調査対象 各営業店お取引において無作為に抽出
3. 調査方法 アンケート用紙を郵送・店頭・渉外担当者にて配付
4. 回収状況

配付枚数 1,000枚

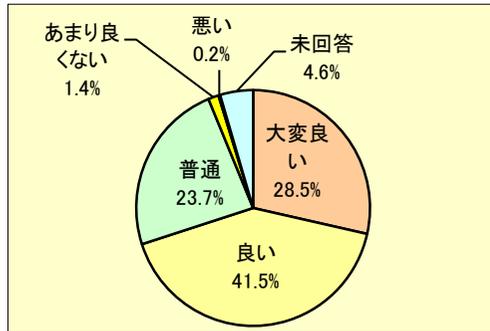
有効回答枚数 417枚

5. アンケート項目
  - ① 窓口対応について
  - ② 店舗について
  - ③ 渉外担当者対応について
  - ④ 商品・サービスについて
  - ⑤ 融資相談業務について
6. アンケート結果

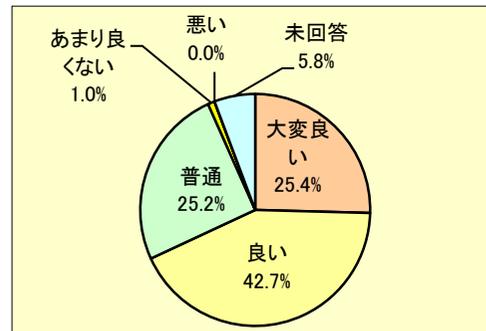
総合的な満足度としては半数以上の方から良いという評価を頂きましたが、ご意見やご要望の中で改善すべきところもあり、今後改善を図ってまいります。

# 1. 窓口の対応について

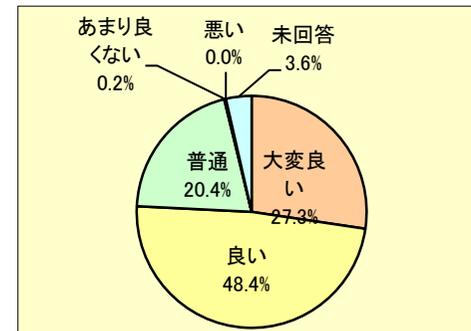
(1) 職員のあいさつ(笑顔・明るさ)はいかがですか？



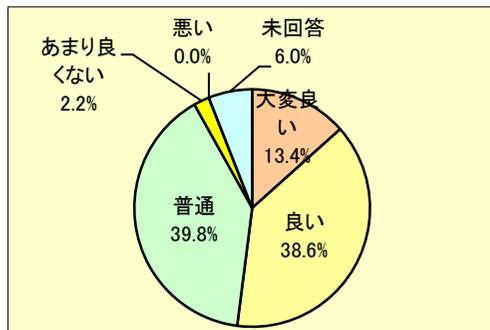
(2) 窓口の対応マナー(言葉使い等)はいかがですか？



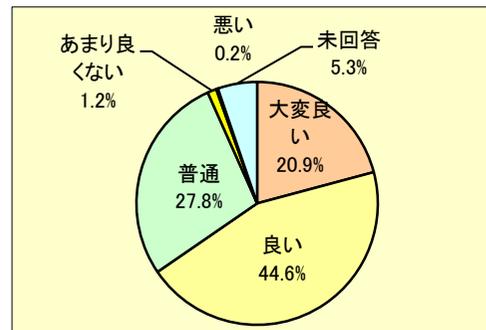
(3) 職員の身だしなみはいかがですか？



(4) 窓口での「待ち時間」はいかがですか？



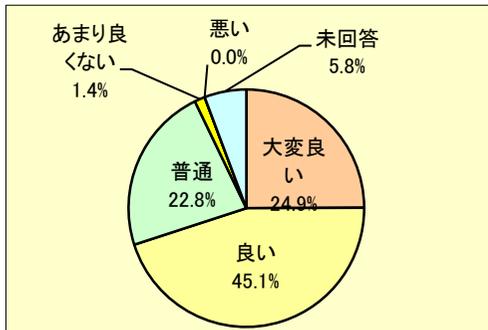
(5) 電話対応・取次の正確性はいかがですか？



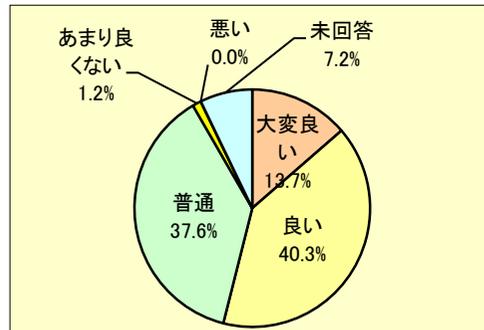
窓口の対応につきましては、(4)を除き約60%以上のお客様から「大変良い」「良い」というご回答を頂きました。  
 (4)「窓口での待ち時間」につきましては「大変良い」「良い」というご回答が52%であったため、今後「正確で迅速な事務処理」の向上に努めて参ります。

## 2. 店舗の様子について

(1) 店内ロビーは整理整頓されていきましたか？



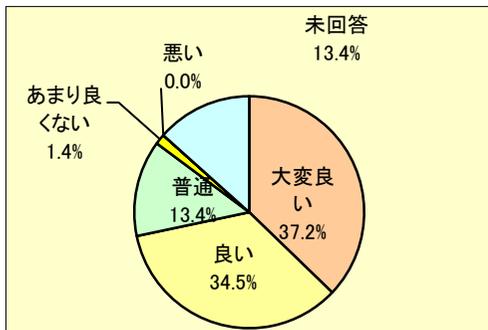
(2) 店内ポスター・提示物はいかがですか？



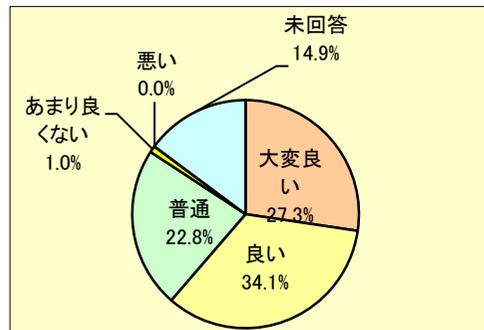
(1) 店舗ロビーの整理整頓につきまして70%以上のお客様から「大変良い」「良い」という回答を頂きました。  
 (2) ポスター・掲示物につきましては「大変良い」「良い」というご回答が54%であったため、今後お客様へわかりやすくご理解いただける広報活動を行って参ります。

## 3. お伺いしている渉外担当者について

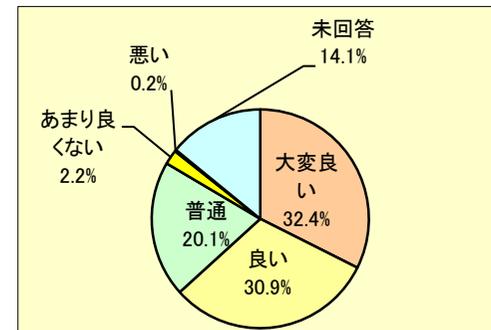
(1) 渉外担当者のあいさつ・マナー・身だしなみはいかがですか？



(2) お客様に対する商品説明はわかりやすいですか？



(3) 事務処理の正確さ、迅速さはいかがですか？（預かり物件返却等）



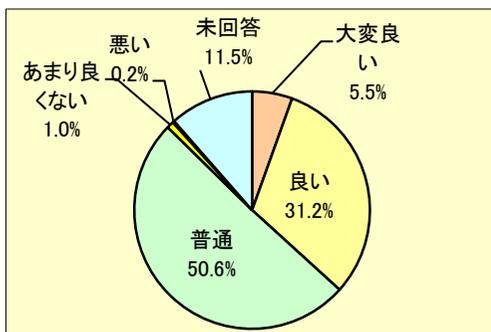
(4) お客様からの相談に対する渉外担当者の対応はいかがですか？



「大変良い」「良い」という回答を60%以上のお客様から頂きました。  
今後ともマナー・姿勢・熱意等対応の向上に努めて参ります。

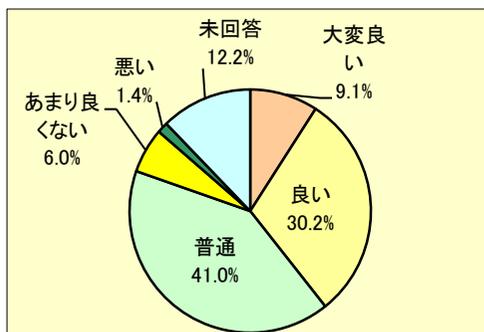
## 4. 当組合の商品・サービスについて

(1) 当組合が取扱う金融商品はいかがですか？



「大変良い」が5.5%と「良い」が31.2%で半数も満たしておりませんでした。  
今後、より良い商品やサービスをご提供できるよう努力して参ります。

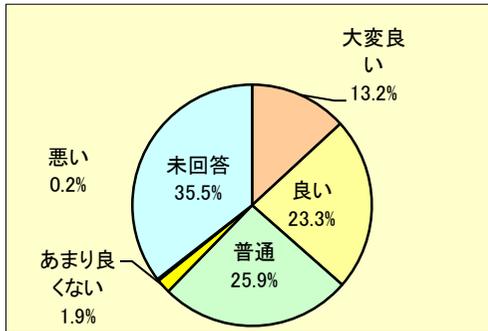
(2) ATM・CDの設置場所・稼働時間についてはいかがですか？



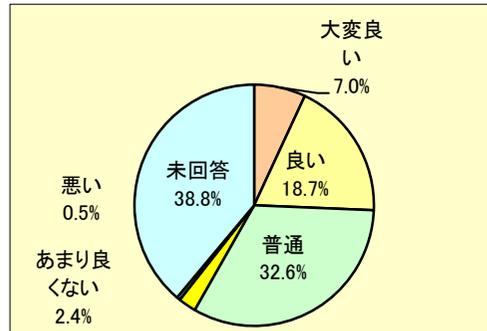
「大変良い」が9.1%と「良い」が30.2%と半数も満たしておりませんでした。  
今後、お客様のご期待に添えるサービスをご提供できるよう努力して参ります。

## 5. 融資のご相談について

(1) 融資のご相談に対して、当組合の対応はいかがですか？



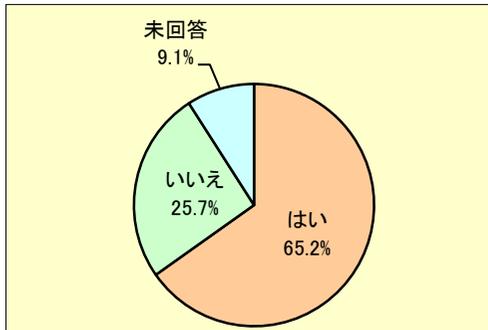
(2) 経営相談・情報提供についての対応に満足されていますか？



両項目とも「大変良い」が10%前後と「良い」が20%前後と半数も満たしておりませんでした。職員一同一層の知識を高め、より良い情報をお客様にご提供できるよう努力して参ります。

## 6. お客様にとってのメインバンクについて

(1) ますしんは、お客様にとってメインバンク(最も重要な金融機関)ですか？



お客様にとってますしんを最も重要な金融機関で「ある」と回答された方が65.2%ございました。今後も「皆様に愛される」地域金融機関となるよう努力していく所存でございます。