

平成 28 年度「お客様アンケート」の実施結果について

熊本中央信用金庫

当金庫は、地域に、より密着した金融機関を目指し、より良いサービスをお客様に提供するためにアンケート調査を実施いたしましたところ、多くのお客様から回答をお寄せいただきました。皆様からお寄せいただいた貴重なご意見を業務の改善や見直しに役立たせていただき、今後ともより良いサービスの提供を目指して努力してまいります。

お礼申し上げます、調査結果の一部をご報告いたします。

- ◎ 対象期間 : 平成 28 年 9 月 1 日 (木) ~ 平成 28 年 10 月 11 日 (火)
- ◎ 調査対象 : お取引先 3,000 先
- ◎ 回収方法 : 郵便による回答、店頭、渉外係訪問による回収
- ◎ 回収状況 : 1,298 先 (43.3%)

アンケート結果項目別回答数及び回答率一覧表

	アンケート項目	回答数		無回答		満足		やや満足		やや不満足		不満足	
		(名)	人数	率	人数	率	人数	率	人数	率	人数	率	
1.	店内・店週の美化はいかがですか	1,298	9	0.69	902	69.49	360	27.73	27	2.08	0	0.0	
2.	店内の雰囲気はいかがですか	1,298	9	0.69	908	69.95	354	27.27	25	1.93	0	0.0	
3.	職員のあいさつはいかがですか	1,298	9	0.69	1,020	78.58	253	19.49	14	1.08	0	0.0	
4.	職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか	1,298	3	0.23	1,034	79.66	253	19.49	8	0.62	0	0.0	
5.	職員の対応はいかがですか	1,298	5	0.39	1,029	79.28	257	19.8	6	0.46	0	0.0	
6.	ご来店時の待ち時間はいかがですか	1,298	13	1.0	852	65.94	388	29.89	44	3.39	1	0.08	
7.	説明の丁寧さ、分かりやすさはいかがですか	1,298	12	0.92	939	72.34	335	25.81	12	0.92	0	0.0	
8.	事務処理の正確さはいかがですか	1,298	8	0.62	970	74.73	307	23.65	13	1.0	0	0.0	
9.	預金、融資、各種サービスの品揃えはいかがですか	1,298	59	4.55	728	56.09	441	33.98	67	5.16	3	0.23	
10.	ATM のサービス機能はいかがですか	1,298	64	4.93	713	54.93	424	32.67	94	7.24	3	0.23	
11.	各種相談の際は、親身に対応していますか	1,298	45	3.47	937	72.19	302	23.27	13	1.0	1	0.08	
12.	総合的満足度はいかがですか	1,298	9	0.69	953	73.42	331	25.50	4	0.31	1	0.08	

お客様からの感謝・応援等のお言葉《抜粋》

毎日通勤時、職員の人たちが掃除をしている姿を見て、感心しています。
他の銀行の職員より、親近感がもてていいと思います。
いつも大変丁寧な対応をさせていただいております。ありがとうございます。
来店時は、いつも気持ちのよい挨拶をしていただきとても感じがいいです。
職員さんの対応がよい。地震の時、気を遣って頂き感謝します。営業の方が親切と思います。
いつでも気軽にやってきたい窓口です。気持ちに余裕をもたせてくれる所です。

お客様からのご意見・ご要望と対応状況

項目	ご意見・ご要望等	当金庫の取り組みについて
ATMのサービス機能	ATMの振込が難しいです。	ATMメーカーとともに、お客様が理解しやすい操作ができるよう心掛けていますが、操作が難しいと思われた時はいつでも、窓口またはインターホンでお問合せ下さい。
	ATMでの日・祝日の手数料をなくしてほしい。	ATMの維持管理については金庫のシステム運営費用（機器の保守費用、通信回線の費用、営業時間外の警備費用等）コストが掛かっており、時間外および休日の手数料をいただいております。大変申し訳ございませんが、なにとぞご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
	両替機を置いてください。	両替機の設置の関しましては、ご利用者の数やご来店の数等を考慮し設置しております。ご迷惑をおかけ致しますが、窓口のご利用をお願い致します。
	ATMを増やしてほしいです。	ATMの設置に関しては、利用状況等を考慮し設置を行ってまいります。
預金、融資、各種サービス機能	教育資金用カードローンはないのか？	平成29年1月から取扱を開始していますので、窓口・渉外担当者にご相談の上、お申込下さい。
	ネットで申込を行えば金利優遇をしてほしい。	ネットでのご利用も便利である為、今後検討してまいります。
	預金のほかに何があるのかよく分かりません。	当金庫の商品については、お客様へできるだけ分かりやすく、説明するように徹底致します。預金のほか、融資、金融商品がございます。お気軽に窓口までお尋ね下さい。
職員の対応	職員さんの対応がよい。地震の時、気を使って頂き感謝します。営業の方が親切と思います。	ありがとうございます。これからも常にお客様の目線に立ち、ご満足いただける接客ができるよう努めてまいります。
駐車場	駐車場に車止めをつけてほしい。	該当店舗につきましては、安全にご利用いただくため、現在、車止めの設置を検討しています。もう暫くお待ち下さい。
店内・店周の美化	毎日通勤時、職員の人たちが掃除をしている姿を見て、感心しています。	ありがとうございます。 これからもお客様に気持ちよく御来店いただけるよう努めてまいります。
職員の挨拶	来店時は、いつも気持ちのよい挨拶をしていただき、とても感じがいいです。	ありがとうございます。 これからも、笑顔で、より良いおもてなしができるよう挨拶と声かけを徹底し、地域やお客様の期待と信頼に応えることができるよう努めてまいります。

店内環境	月間目標実績表や月間予定表が客からみると正面にある。位置をずらして目に触れない方がよいのでは・・・。	ご指摘ありがとうございます。 側面にずらす、記入する文字を小さくする等の対処を致します。
店内の雰囲気	店内の雰囲気でやや不満足につけたのは、あまりに静かすぎて活気がないように感じる。店内に入っすぐの挨拶に間がある。	職員一同、ご意見を真摯に受け止め、明るく元気な挨拶を励行し、お客様にご満足いただけるよう、ホスピタリティに努めてまいります。
ご来店待ち時間	月末は、お客様も多く待ち時間が長くなる時が多々あります。	まず、正確な事務処理を心掛けたうえで、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、繁忙日などによって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、鋭意努めてまいります。
訪問活動	昔はよく来てくれた。	営業の人数も減っており、お客様にはご迷惑をかけております。毎日の渉外訪問件数を増やす活動を行い、訪問できるよう努力してまいります。