

## 平成29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ありがとうございます。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努力してまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

- ◎ 実施期間 : 平成29年9月1日(金) ~ 平成29年10月10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 : 1,378先(45.9%)

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	満足		やや満足		やや不満足		不満足		無回答	
		人数	率	人数	率	人数	率	人数	率	人数	率
1.	店内・展周の美化はいかがですか	993	72.1	347	25.2	21	1.5	0	0.0	17	1.2
2.	店内の雰囲気はいかがですか	1,003	72.8	344	25.0	14	1.0	1	0.1	16	1.2
3.	職員のあいさつはいかがですか	1,073	77.9	279	20.2	17	1.2	3	0.2	6	0.4
4.	職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか	1,108	80.4	255	18.5	7	0.5	4	0.3	4	0.3
5.	職員の対応はいかがですか	1,094	79.4	265	19.2	13	0.9	3	0.2	3	0.2
6.	ご来店時の待ち時間はいかがですか	908	65.9	405	29.4	48	3.5	5	0.4	12	0.9
7.	説明の丁寧さ、分かりやすさはいかがですか	1,029	74.7	319	23.1	18	1.3	3	0.2	9	0.7
8.	事務処理の正確さはいかがですか	1,020	74.0	329	23.9	12	0.9	3	0.2	14	1.0
9.	預金、融資、各種サービスの品揃えはいかがですか	800	58.1	472	34.3	50	3.6	3	0.2	53	3.8
10.	ATMのサービス機能はいかがですか	845	61.3	380	27.6	86	6.2	13	0.9	54	3.9
11.	各種相談の際は、親身に対応していますか	997	72.4	317	23.0	17	1.2	3	0.2	44	3.2
12.	総合的満足度はいかがですか	1,023	74.2	326	23.7	11	0.8	5	0.4	13	0.9

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に関連したサービス	ATMが1台なので待たされることがある。	店舗のATMご利用状況に応じてATMを設置しておりますが、ご不便を解消するよう努めてまいります。
	新しい通帳に繰り越すときATMの操作が難しい。職員に対応してもらえたらいいですね。	ATMに自動で通帳を繰越す機能を追加してお客さまの利便性を図っております。新通帳に繰り越す時間が若干かかりますが、好評をいただいております。ご不明の点や煩わしいとお感じの場合はいつでも窓口にご用命下さい。窓口にて新通帳への繰越を行なわせていただきます。
	法人キャッシュカードはありませんか？	法人様用のキャッシュカードもご用意しております。詳しいことは窓口にて御用命ください。
	ATMで通帳使用が不可になった。	最近のスマートフォンやマグネット式携帯ケースでは非常に強い磁気が発生し、通帳の磁気ストライプを近づけると読み取れなくなる事例が発生しております。不具合が発生した場合は窓口にお持ちいただければ、その場で復旧いたします。
	振込が連続して出来たらいいですね。	今後のATM機能拡充の参考とさせていただきます。ありがとうございます。
	ATMへの硬貨入金ができたらいいですね	以前、硬貨入金を可能としておりましたが、硬貨詰まりが多発しお客さまに御不便をかけた経験から中止しております。申し訳ございませんが窓口での御利用をお願い申し上げます。
	ATMで定期預金ができたらいいですね	今後のATM機能拡充の参考とさせていただきます。ありがとうございます。
職員の対応	丁寧に対応して頂きました。皆様頑張ってください！	ありがとうございます。これからも地域の皆様の支えとなるよう努めて参ります。
	訪問時刻を考えてくれませんか？	お客様宅へお伺いする時間帯につきましては、可能な限りご要望に沿うよう配慮致しますので、営業担当の者に遠慮なくご相談ください。
	相談するとすぐに対応していただけるので安心できます。	ありがとうございます。お客様に寄り添う姿勢を絶やさぬよう職員一同心掛けておりますので、お気付きの際は気兼ねなくご相談ください。
駐車場	駐車場が入れにくい。場所が判り難い。	申し訳ございません。現在、当金庫の施設を安全かつ便利にご利用いただけるよう、改善を重ねております。 (案内看板の設置等)
店舗網	近くに店舗がないので不便です。	大変申し訳ございません。近くの金融機関やコンビニの提携ATMは、ご利用できます。手数料等については、窓口までお尋ねください。