

お客様アンケートの結果について

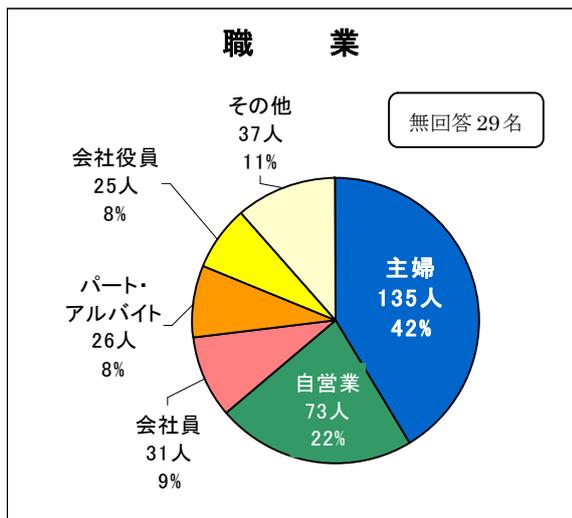
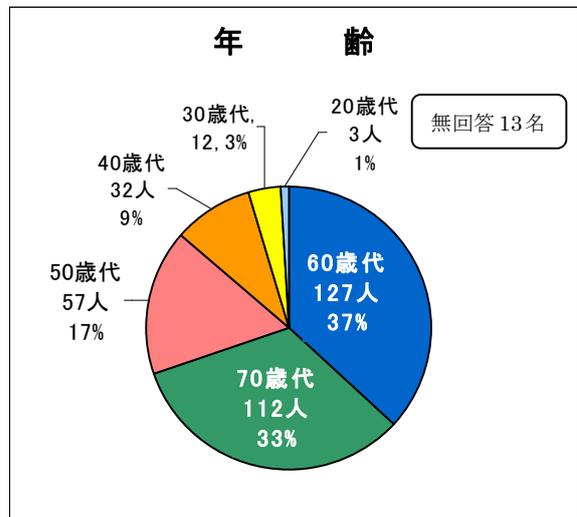
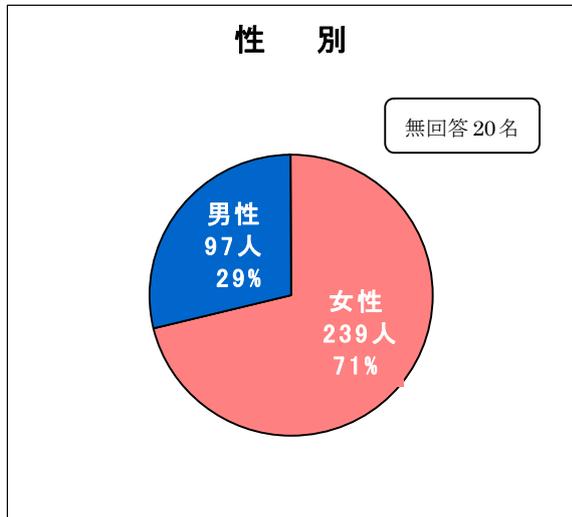
当組合では、ご利用されるお客様により満足していただけるサービスの提供・利便性向上のため、今年度もお客様アンケート調査を実施いたしました。

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。心よりお礼を申し上げます。

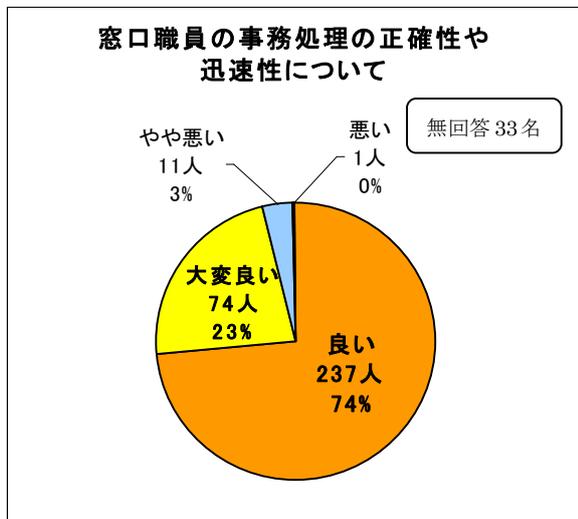
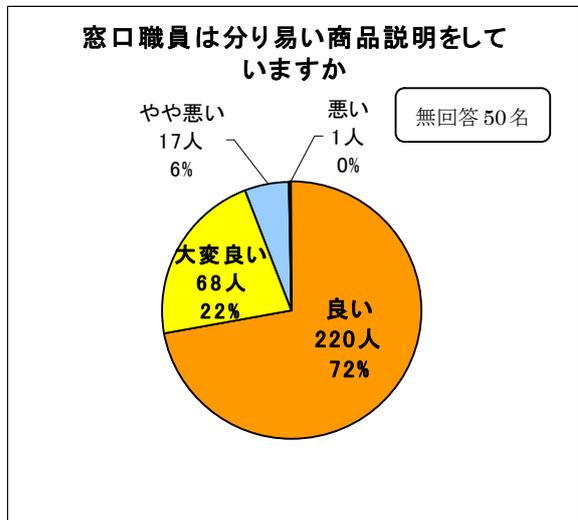
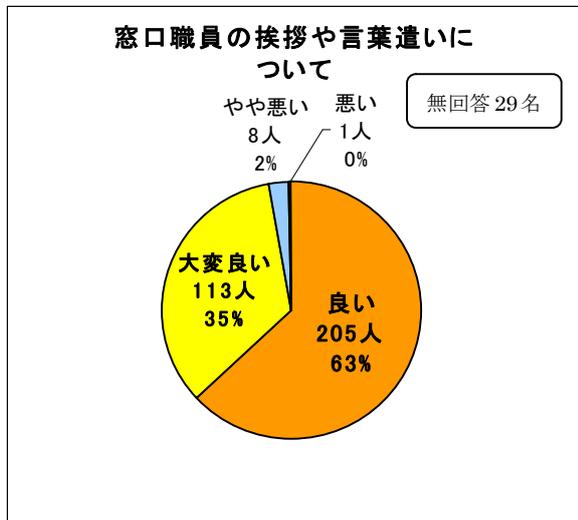
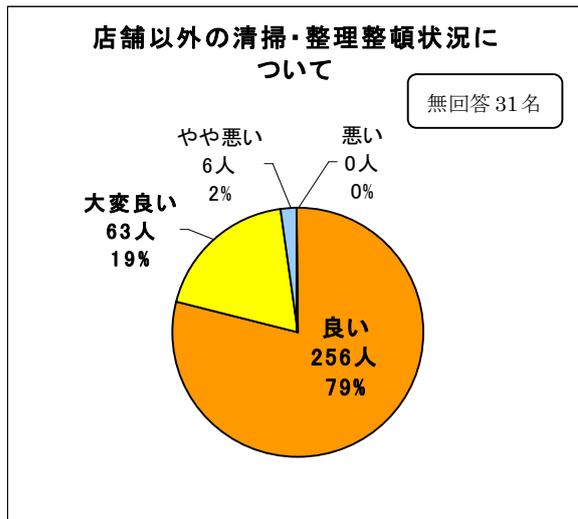
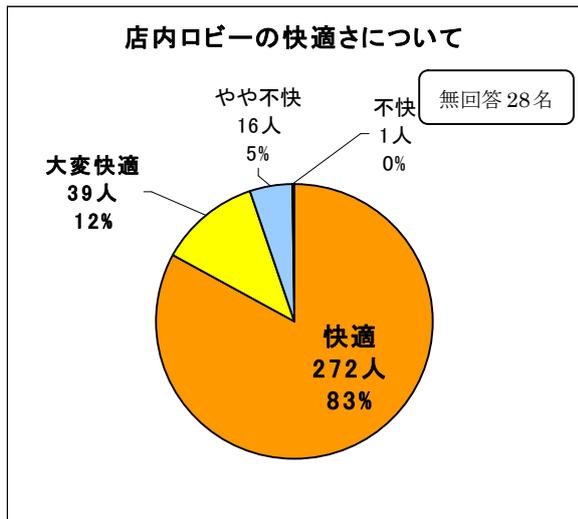
1. 実施期間 平成20年2月21日(火)～3月6日(火)
2. 対象者 窓口・営業訪問先
3. 発行部数 800部(各店窓口100部・営業100部)
4. 配布方法 面談にて手渡し
5. 回答方法 無記名
6. 回収方法 返信用封筒にて回収
7. 回収部数 356部

「お客様のご意見をお聞かせください」アンケート集計結果

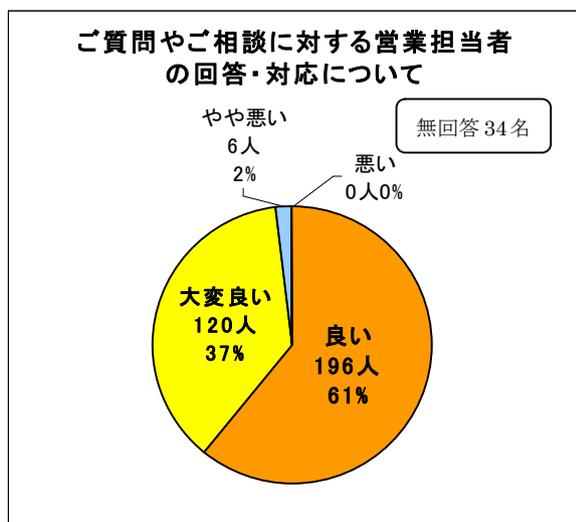
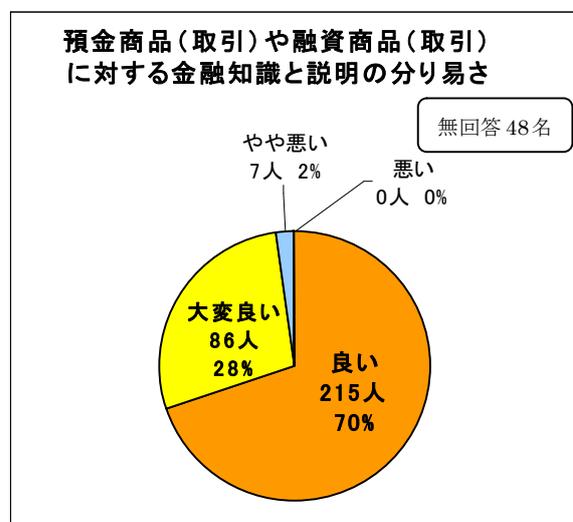
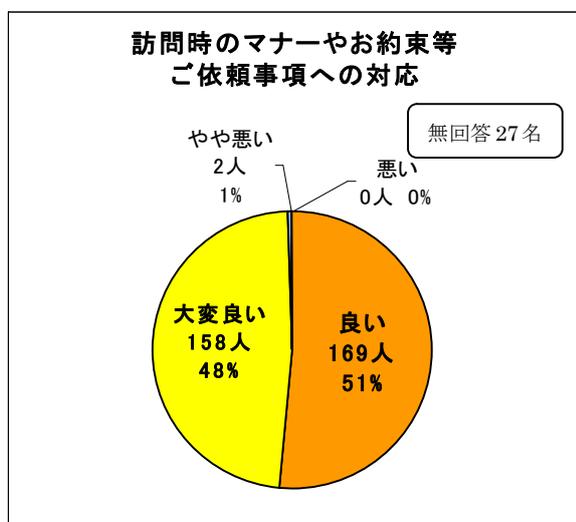
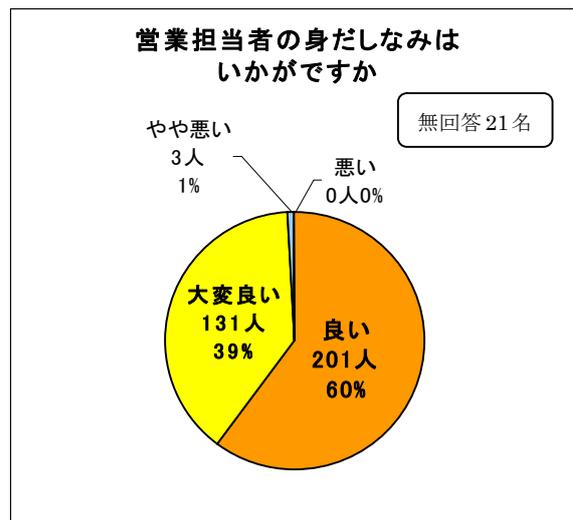
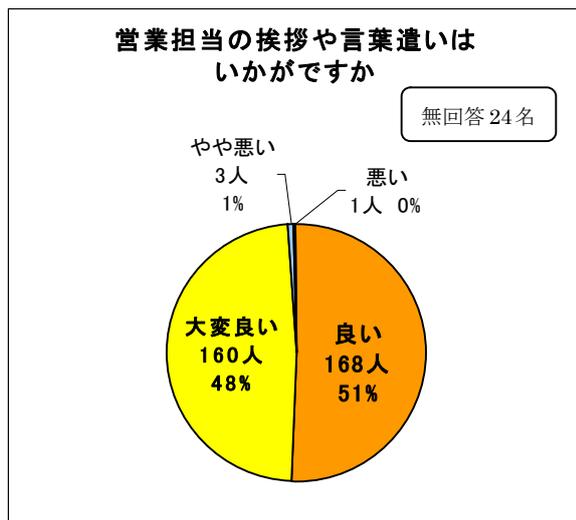
Q1 お客様ご自身の事をお聞かせください



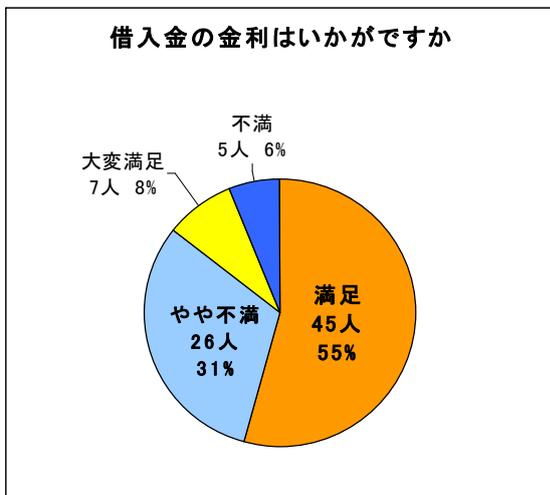
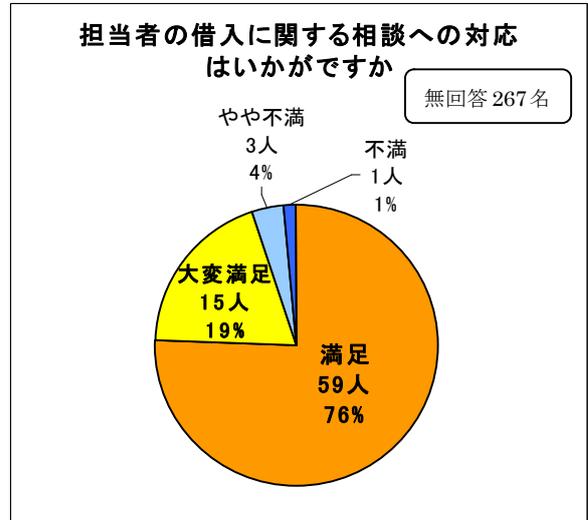
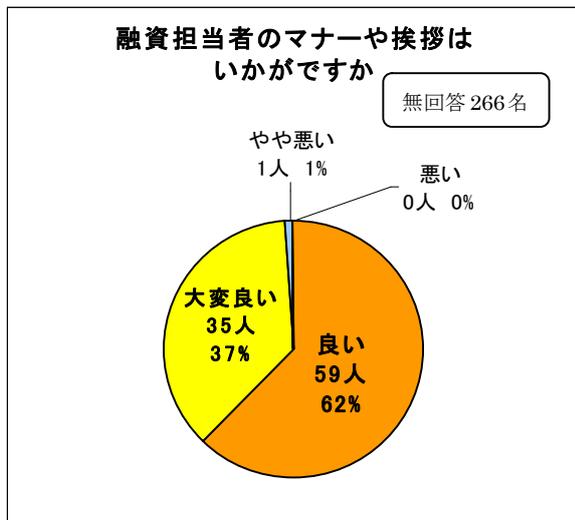
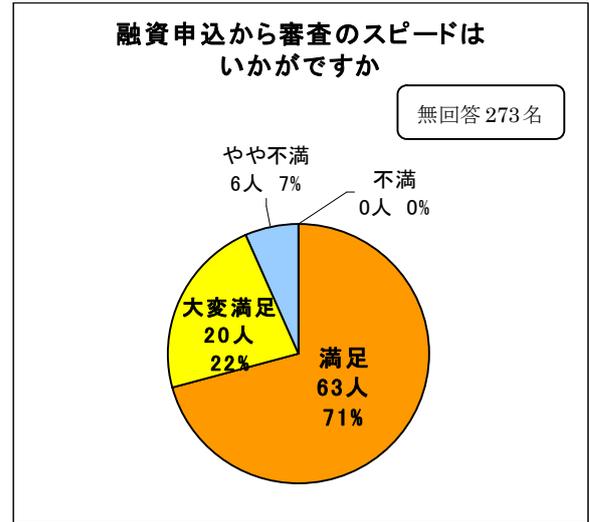
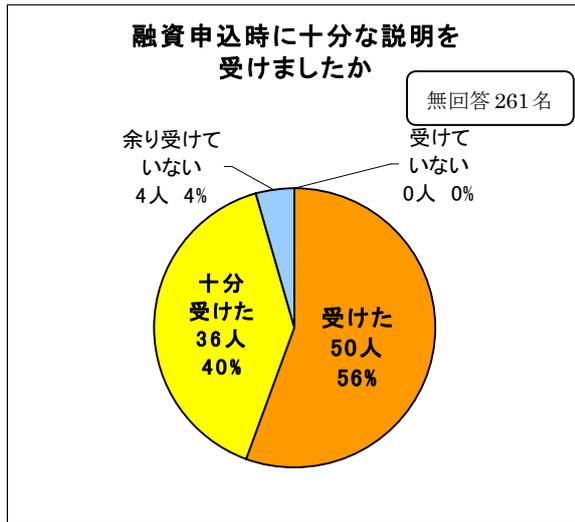
Q2 店頭・窓口についてお伺いします



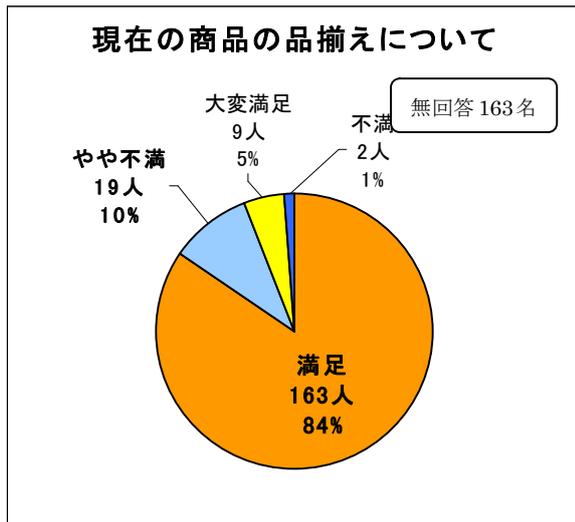
Q3 営業職員についてお伺いします



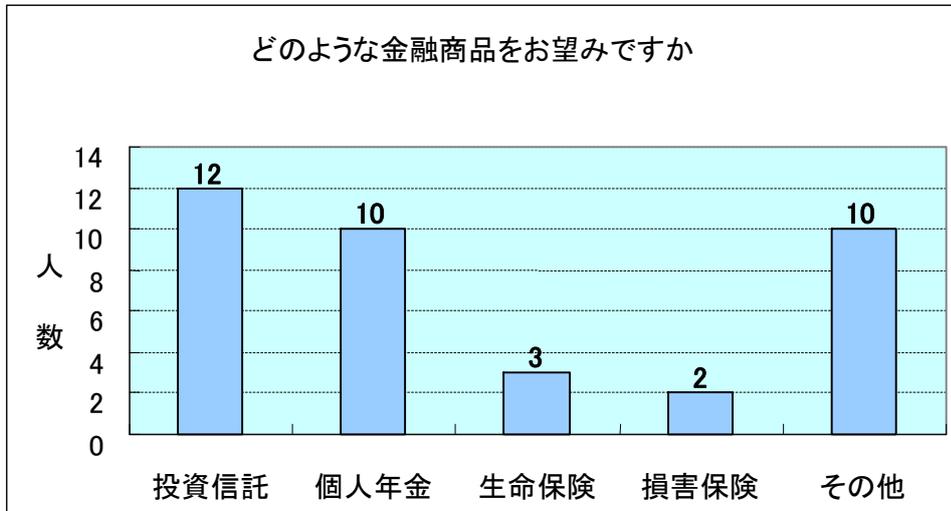
Q 4 融資をご利用いただいているお客様にお伺いします



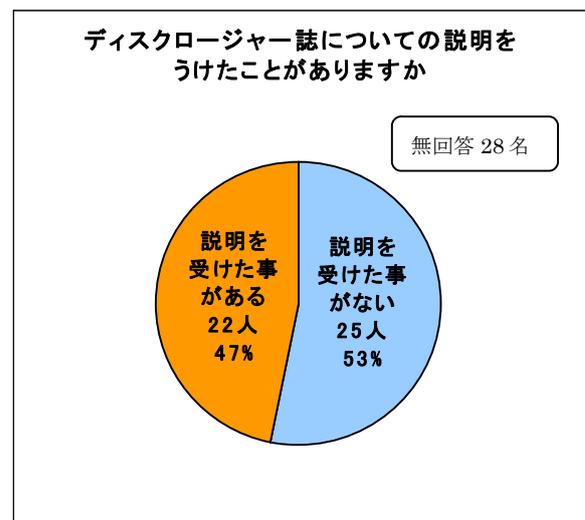
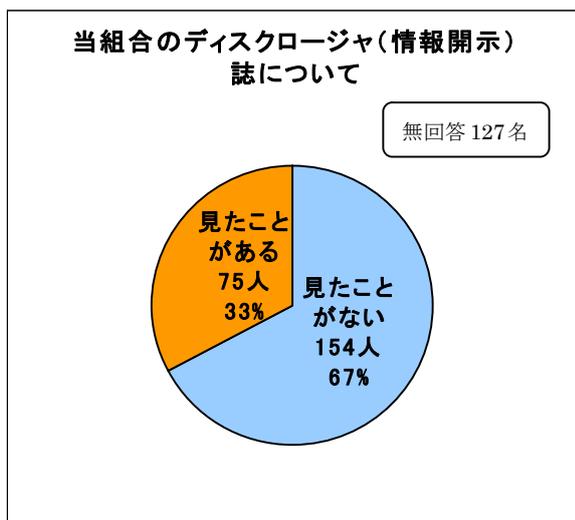
Q5 当組合の金融・サービスについてお伺いします



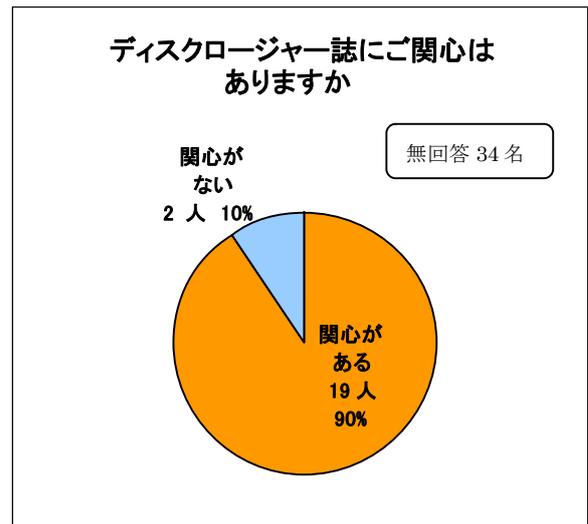
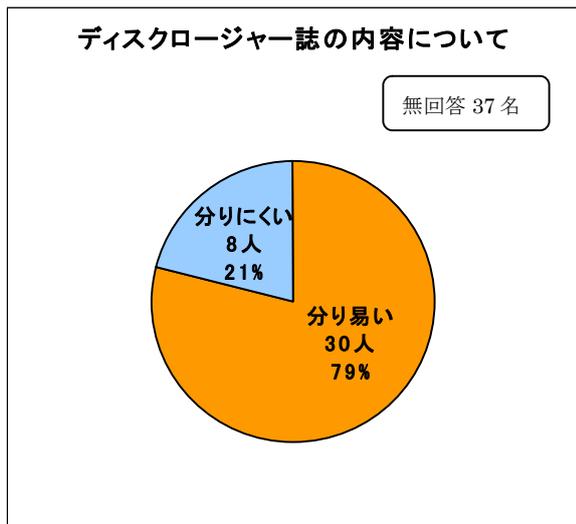
(現在の商品の品揃えについてやや不満・不満と答えた方)



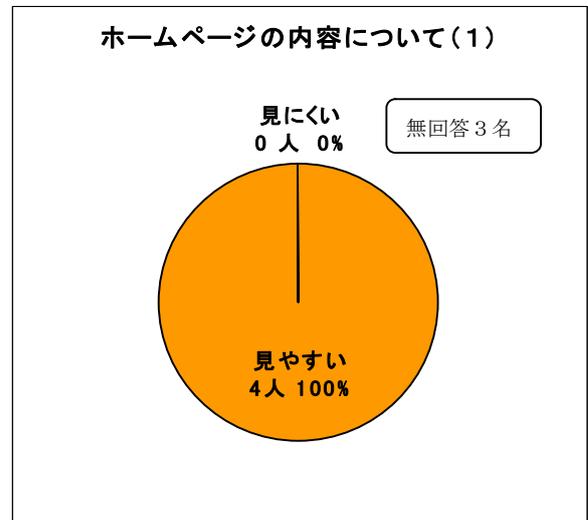
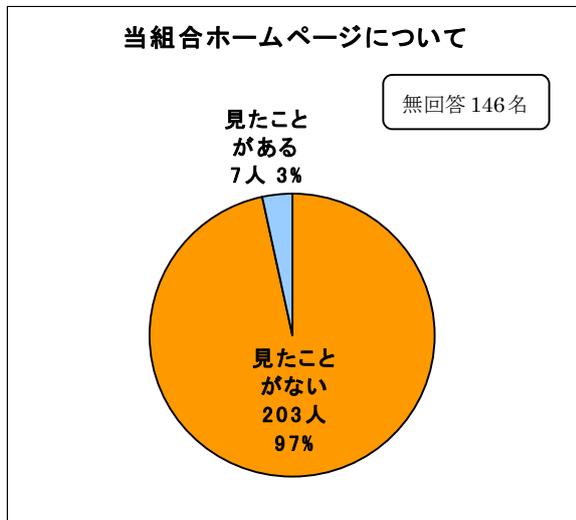
(ディスクロージャー誌を見たことがあると答えた方)



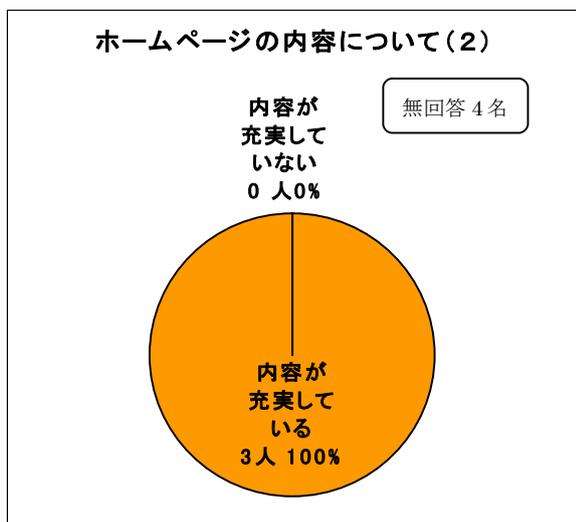
(ディスクロージャー誌を見たことがあると答えた方)



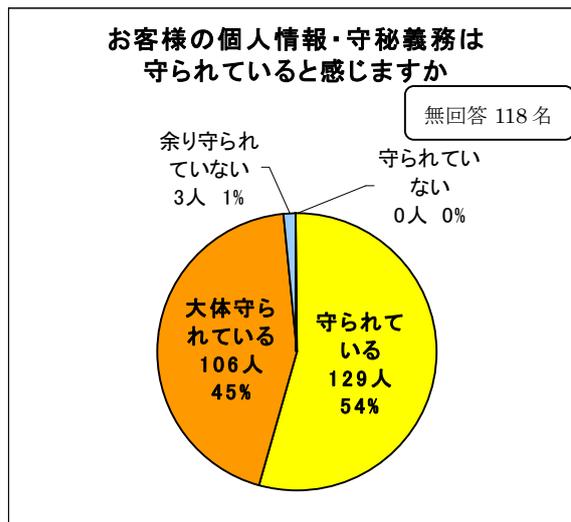
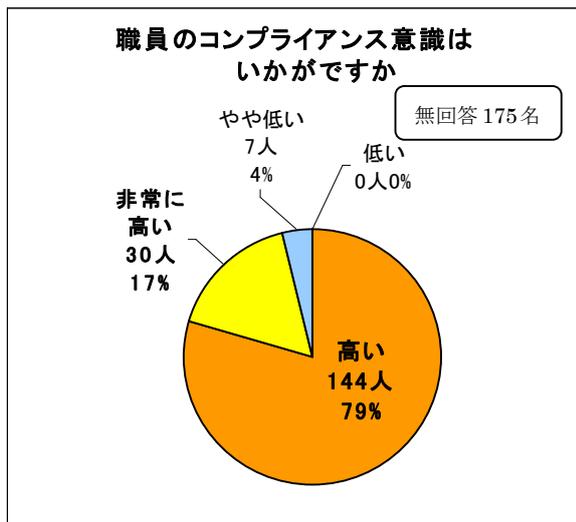
(ホームページを見たことがあると答えた方)



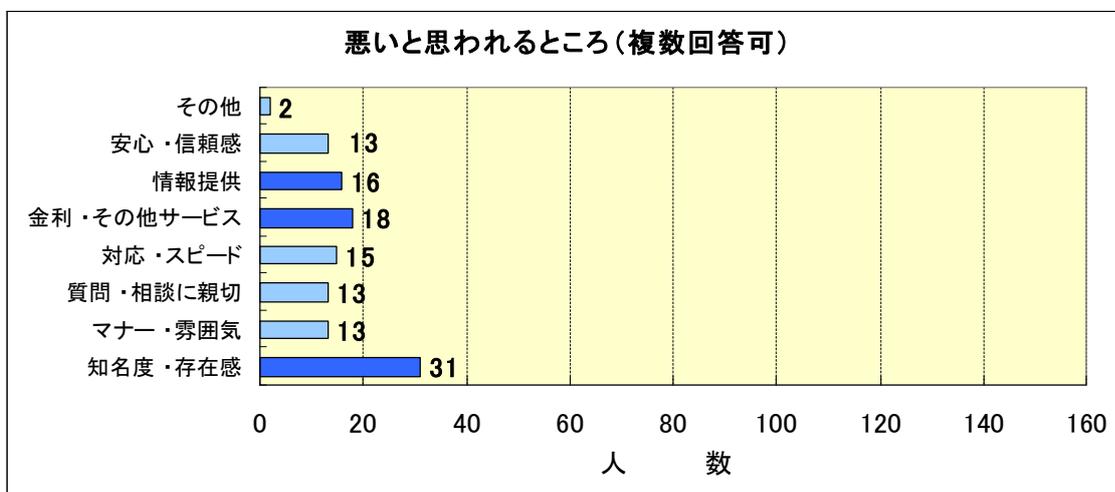
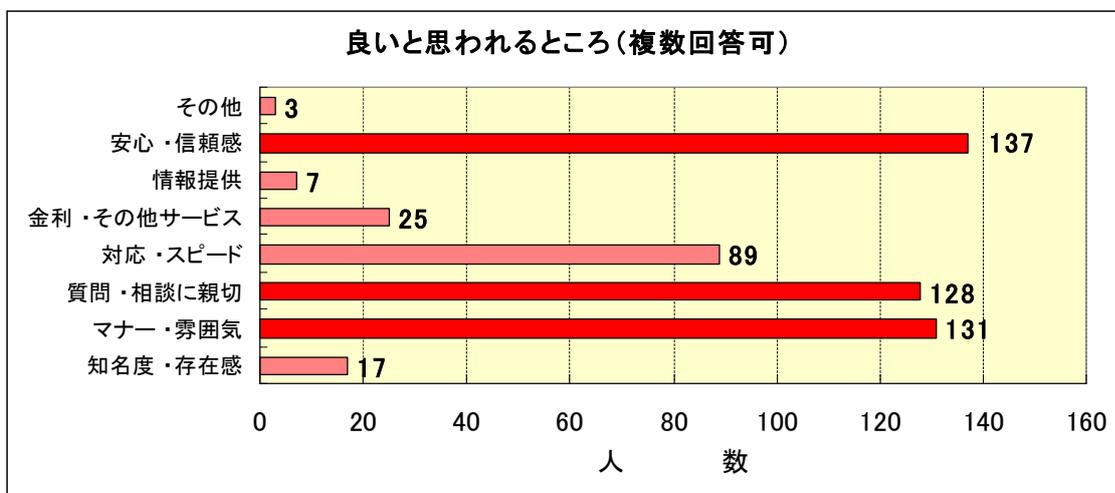
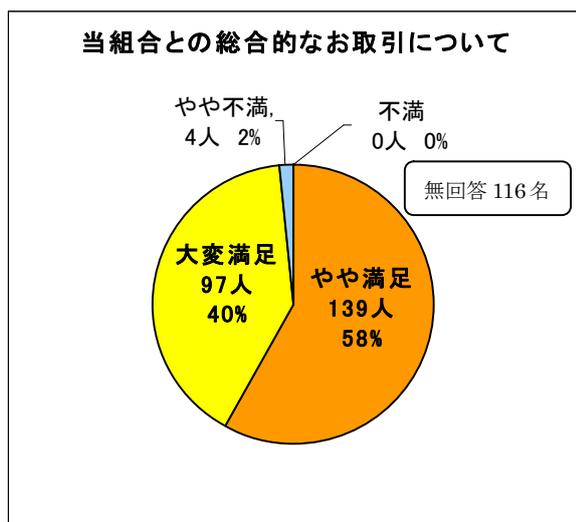
(ホームページを見たことがあると答えた方)



Q6 コンプライアンスについてお伺いします



Q7 当組合全般に関する事についてお伺いします



お客様アンケートに色々なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

お客様の声を踏まえ、これまで以上に皆様へより良いサービスの提供を目指して今後も努力してまいります。

お客様からの励ましのお言葉

(一部抜粋)

- ☆ 「常に正確でスピード感ある対応をしていただき非常に好感が持てます。今後ともよろしくお願ひします。」
- ☆ 「地域に密着して地元行事に積極的に協力していただき感謝しております。」
- ☆ 「だいしんがメインバンクです、皆さん親切で満足しています。」
- ☆ 「営業職員の皆様に笑顔で大きな声をかけていただき元気づけられています。」
- ☆ 「地元の金融機関では、だいしんさんが一番好きです。窓口の方たちの笑顔がうれしいです。」
- ☆ 「職員の方々は、対応がとても丁寧で心が爽やかになります。」
- ☆ 「長い間お世話になっています、厳しい時代ですがこれからも張り切ってください。」
- ☆ 「営業の方は、寒い時、暑い時本当にご苦勞様です、体に気を付けて頑張ってください。」
- ☆ 「地域密着で小回りが効く小田原の中小企業のためになる様、そして大手銀行では出来ないきめ細かさは失わずに末永く発展してください。IT化が進んでいますが人対人の対面取引を絶対大事にしていきたいと思います。」

お客様からのご意見・ご要望と当組合の対応状況

(一部抜粋)

- ATMコーナーが死角になっていて見えないので怖い。
- ATMのタッチパネルが西日で光って見づらい。

ATMコーナーが死角になっていて怖い、またタッチパネルが光って見づらい等の意見については今後専門業者に相談し対応をする予定です。

- 店外ATMを設置してほしい。
- 店舗を増やしてもらいたい。
- ATMの増設をしてほしい。

申し訳ございませんが増設等は当面見合わせさせていただきます。

当組合のキャッシュカードは全国の信用組合、都銀、地銀、信託銀行、信金、農協、労金、郵便局が設置するCD・ATMでお引き出しができます。

セブン銀行(セブンイレブン)ATMのご利用手数料無料の時間帯は平日は午前8時45分から午後6時まで、土曜日は午前9時から午後2時までとなっておりますのでご利用ください(土曜日が祝日の場合は有料となっておりますのでご注意ください)。

- ATMが古く、字が小さい。
- ATMで通帳の繰越が出来る様にしてほしい。
- ATMで硬貨の取扱いをできるようにしてほしい。

新しいATM機の導入を検討しております。

ATMでの硬貨の取扱いは故障等のトラブルが多いため当面見合わせさせていただこうと思えます。

- もう少し店内が明るいほうがいい。

店内のカーテンのクリーニングや店舗内に花(造花)を置き、店舗の雰囲気をもくいたしました。

- 宝くじ付、懸賞金付的預金を取り扱ってほしい。

ただいま抽選付の定期積金の取扱いを検討しております。

- ディスクロージャー誌をもう少し判り易くしてほしい。

毎年度見直し、見やすさなどを工夫致しております。

見出しの一部を和文で表現するなど平成19年度ディスクロージャー誌より改善いたしました。

- 対応、笑顔にむらがあり不快。

心のこもった接客対応でお客様から親しまれる職員を目指し、研修やOJT等で職員の接客対応の向上を図っております。今年度も外部講師を招聘し集合研修を予定しております。

- インターネット・モバイルバンキングの取扱開始。
- 融資書類の簡素化。

今後 お客様アンケート調査等の要望を踏まえ検討致します。

- 夕方ATMを利用するので駐車場をあけて欲しい。

窓口営業時間外に駐車場を開放する事は、防犯上警察の指導もあり当面見合わせます。

貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

お客様からいただいたアンケート結果を経営に活かし、様々なサービスをさらに充実させお客様にご満足いただけますよう積極的に取組んで参ります。