

お客さま各位

水沢信用金庫

### 「お客様満足度」向上に向けた取組みについて

水沢信用金庫では、お客様へのサービス向上を目指して、「お客様満足度」アンケートを実施させていただきました。

皆様からいただいた貴重なご意見を、今後の経営の参考とさせていただき、「お客様満足度」の向上に努めたいと考えております。

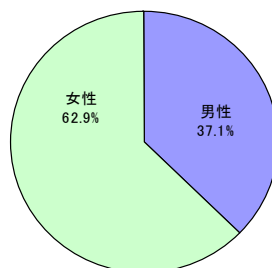
お忙しいなかご協力いただきました皆様には心から御礼申し上げます。

今後とも、ご意見・ご要望等をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

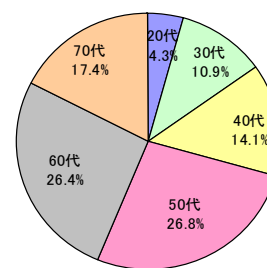
「お客様満足度」アンケートの実施内容は以下のとおりです。

- |         |                                |
|---------|--------------------------------|
| 1. 実施期間 | 平成23年2月22日(水)～3月4日(金)          |
| 2. 実施方法 | 渉外担当者が訪問先に配布し、郵便によりご返送いただきました。 |
| 3. 依頼先数 | 400先                           |
| 4. 回答先数 | 293先                           |
| 5. 属性等  | 回収率73.2%                       |

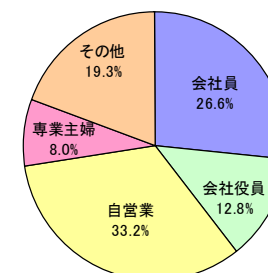
【性別】



【年齢】

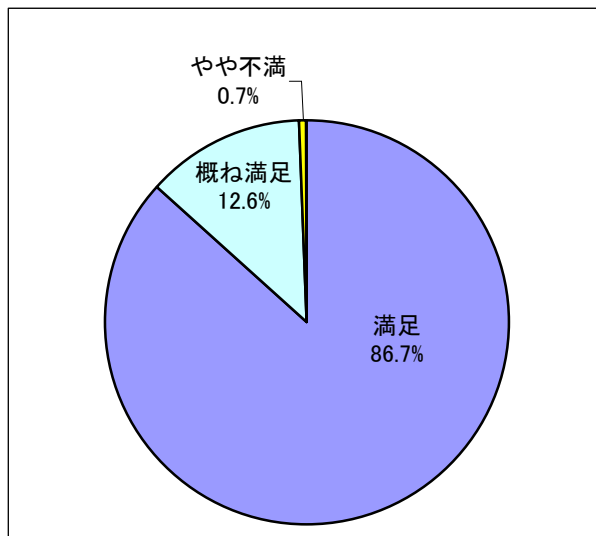


【職業等】

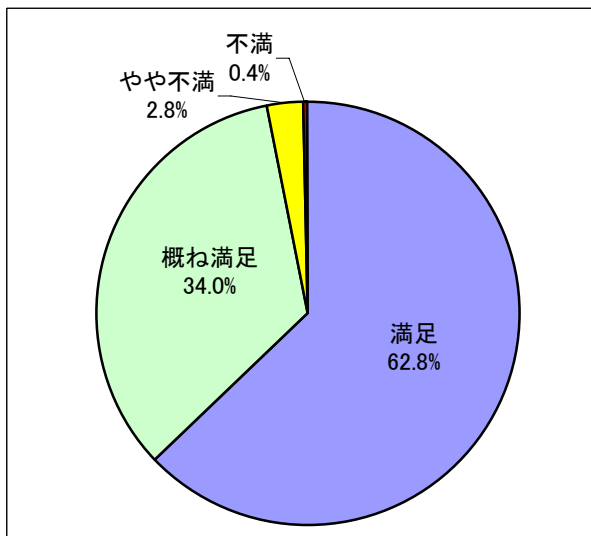


## 1. 窓口、渉外担当者の対応について

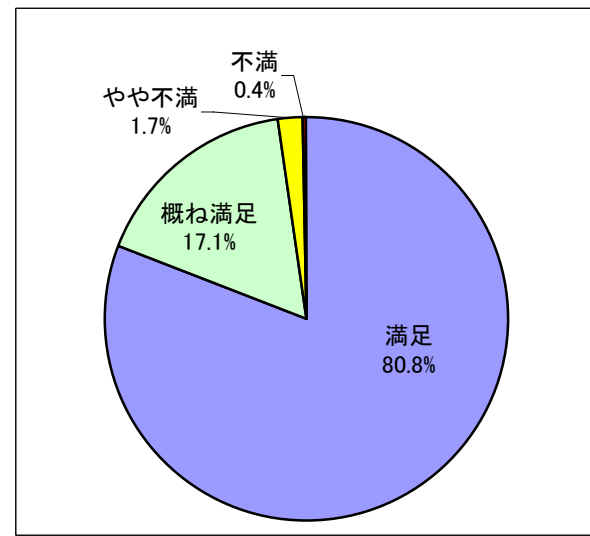
言葉遣い・挨拶について



ご来店時の待ち時間について

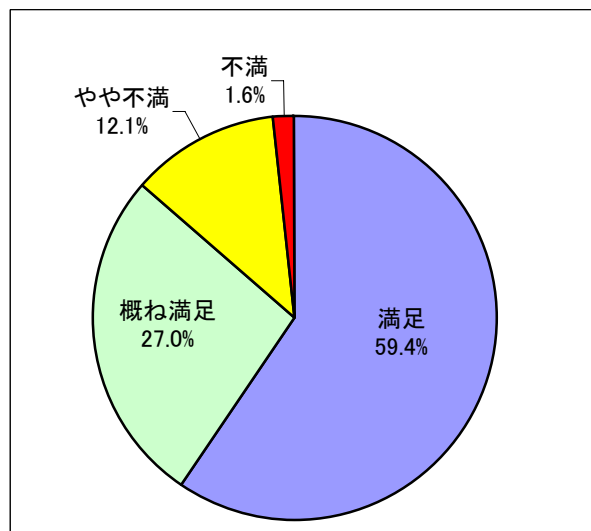


訪問時間・約束事について

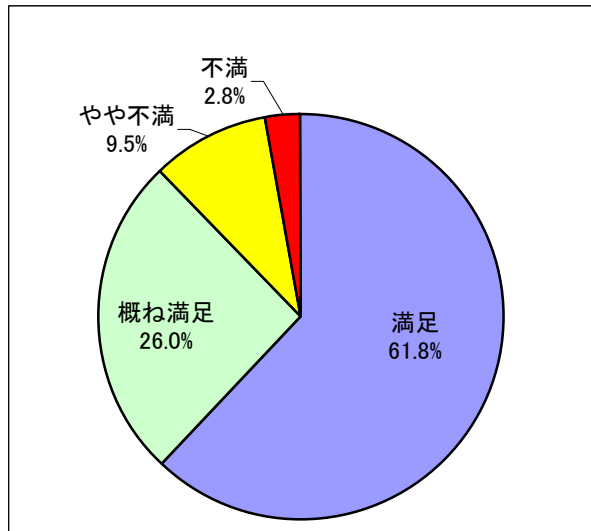


## 2. 店舗内外の環境について

店舗設備について(駐車場含む)

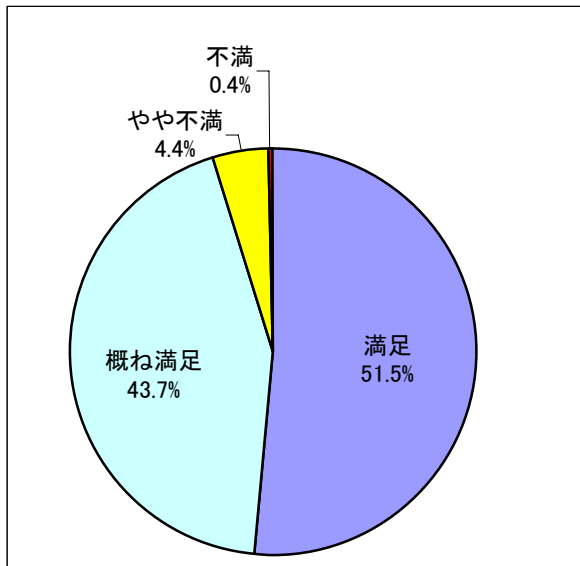


店舗網について(ATM含む)

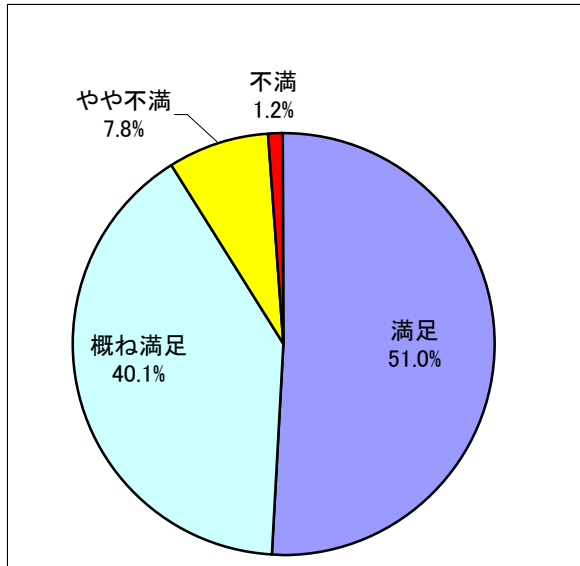


### 3. 商品・サービスについて

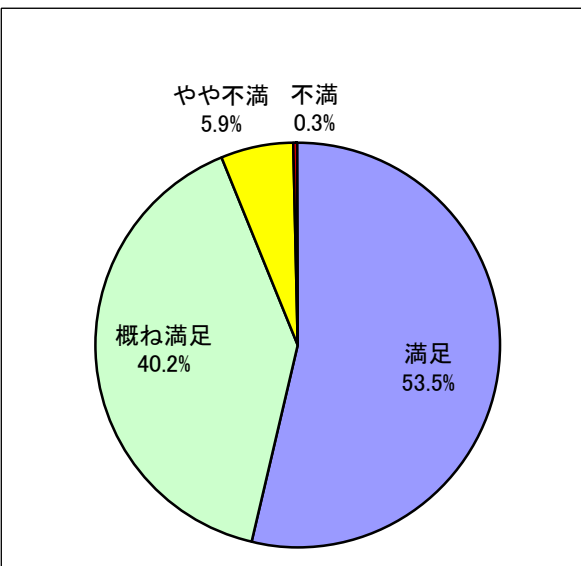
預金・資産運用商品について



融資商品について

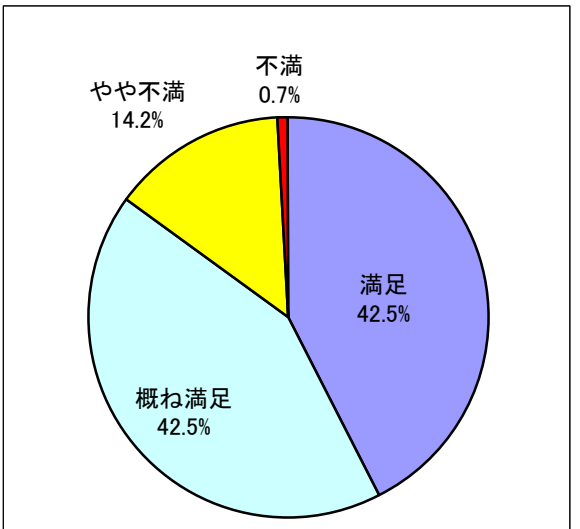


商品内容説明について

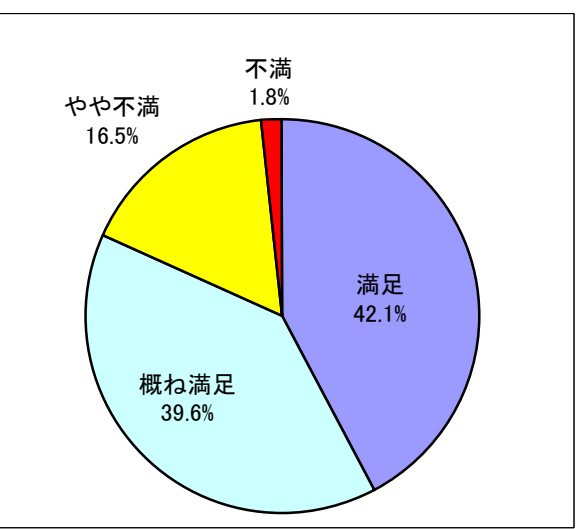


### 4. 情報提供について

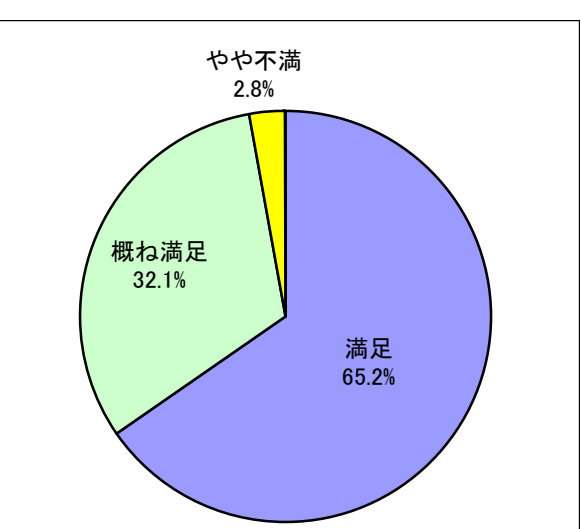
金融・経済に関する情報



地域の身近な話題



### 5. 苦情・相談等の対応について



## 「お客様アンケート」に基づく当金庫の取り組みについて

### 1. 当金庫へのご意見・ご要望

項目	内容	件数
窓口担当者等の対応	接客態度、商品説明など	9
店舗内外の環境	店舗立地・改装、駐車場収容台数、ATM台数など	13
商品・サービス	新商品の提供、サービスの多様化など	6
その他		3

### 2. 当金庫の取り組み

- 学資保険の取り扱いを始めました。
- ICキャッシュカードの発行を開始しました。
- 給与振込口座のATM時間外手数料を無料としました。
- 全店舗のATMに振込手数料負担者選択の機能を追加しました。
- 各種研修の受講や資格取得の支援を行い、窓口対応のほか融資業務等の能力向上に努めました。

今後も「お客様の声」を真摯に受け止め、金融サービスの一層の向上に努めてまいります。