

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。

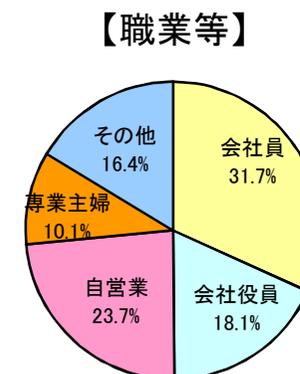
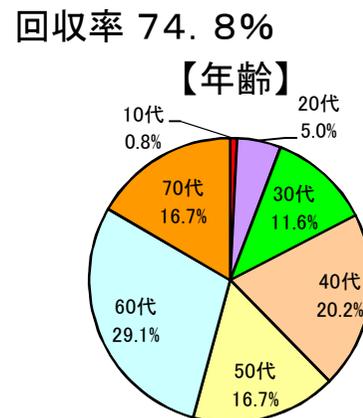
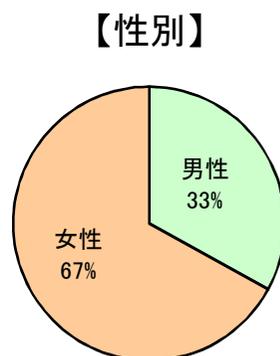
皆様からいただいた貴重なご意見を、今後の経営の参考とさせていただき、「お客様満足度」の向上に努めたいと考えております。

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。

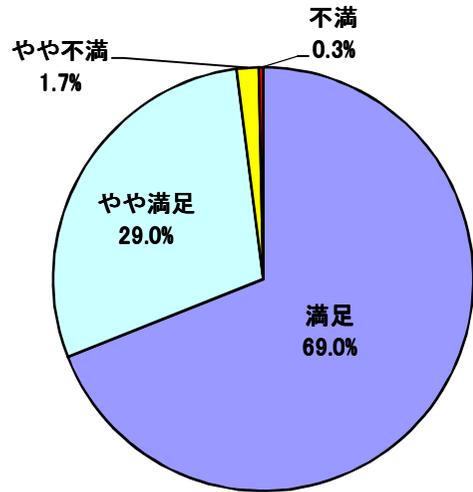
今後とも、ご意見・ご要望等をお聞かせ下さいますようお願い申し上げます。

「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。

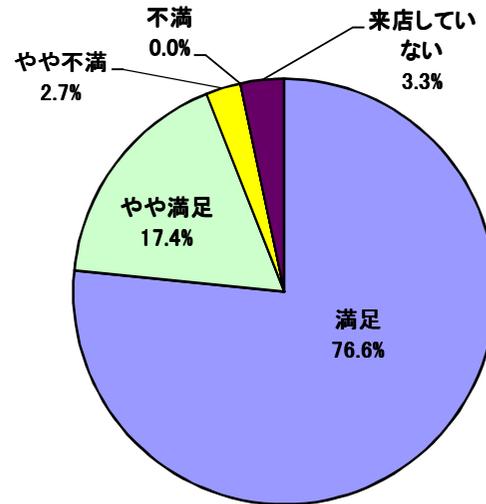
- |         |                                |
|---------|--------------------------------|
| 1. 実施期間 | 平成24年2月22日(水)～3月2日(金)          |
| 2. 実施方法 | 渉外担当者が訪問先に配布し、郵便によりご返送いただきました。 |
| 3. 依頼先数 | 400先                           |
| 4. 回答先数 | 299先                           |
| 5. 属性等  |                                |



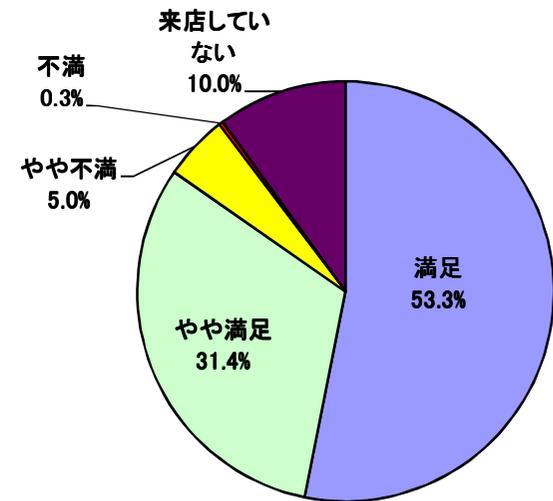
1.当金庫に対する印象はいかがですか。



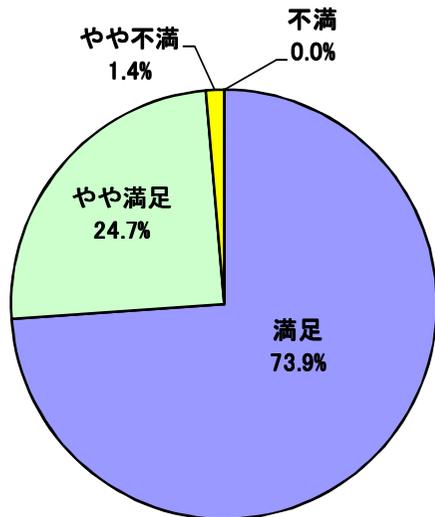
2.言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



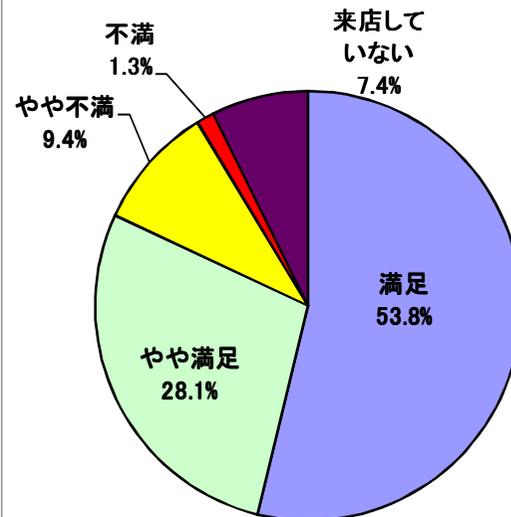
3.ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



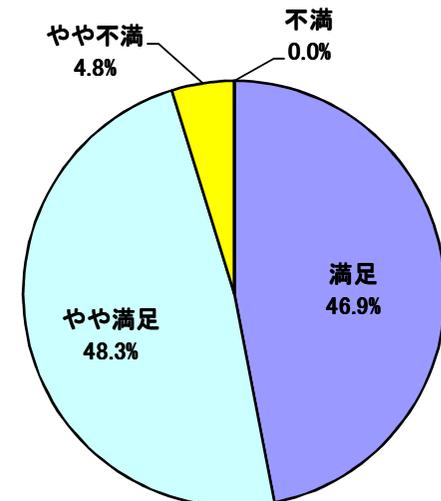
4.ご相談、ご質問について誠意をもって対応していますか。



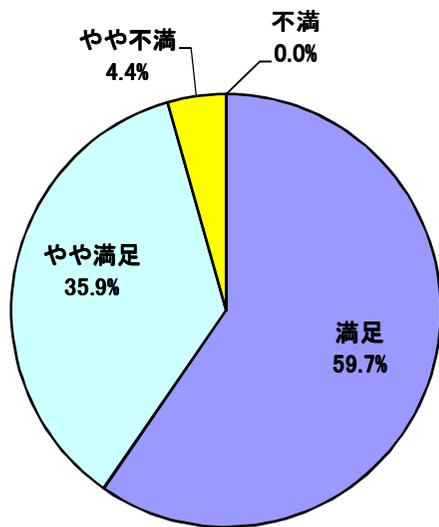
5.店舗内外の美化や設備はいかがですか。



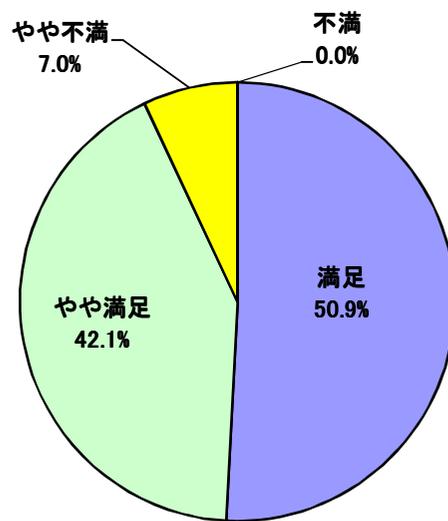
6.商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



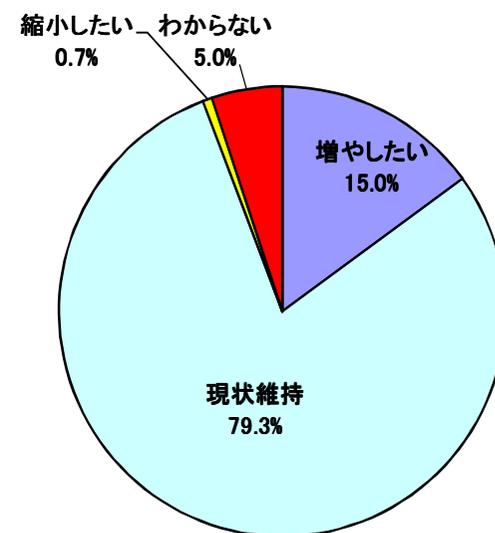
7.各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



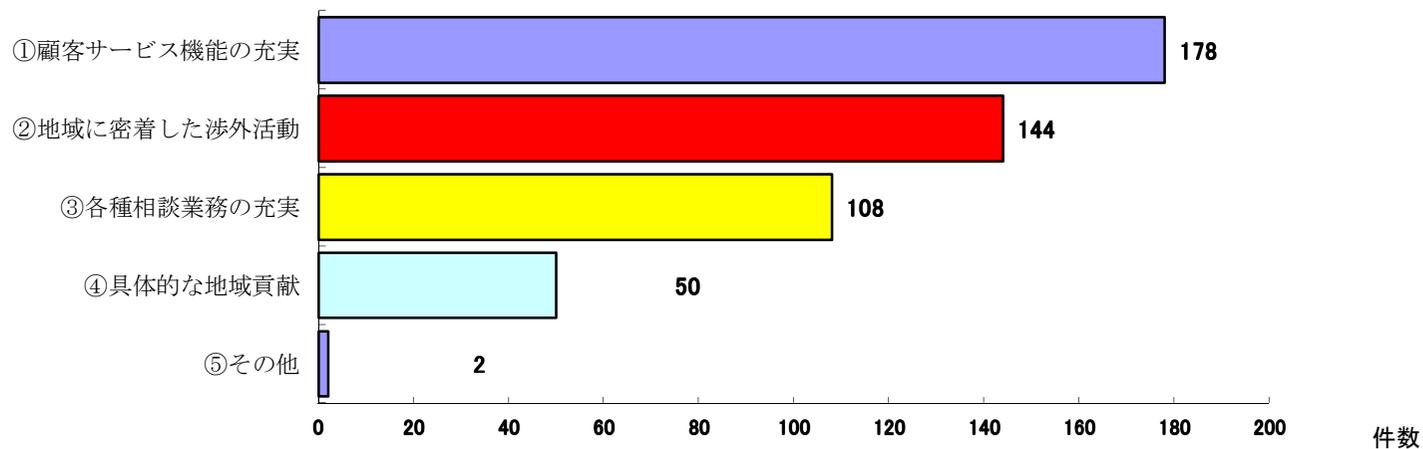
8.情報提供についてご満足いただけていますか。



9.当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか。



10.地域金融機関として当金庫に期待したいことはどのようなことですか。



## 「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	15
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	6
商品・サービス	新商品の提供、サービスの多様化など	13
その他		5

### 2. 当金庫の取り組み

- お客様の要望にお応えして、6月15日よりATMコーナーの利用時間の延長を実施しております。
- お体の不自由な方のため、本店ロビーに「障害者用トイレ」の設置を行います。

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。