

第6回「お客様アンケート調査」について

当金庫は、地域密着型金融推進計画の一環として「お客様アンケート調査」を実施いたしました。

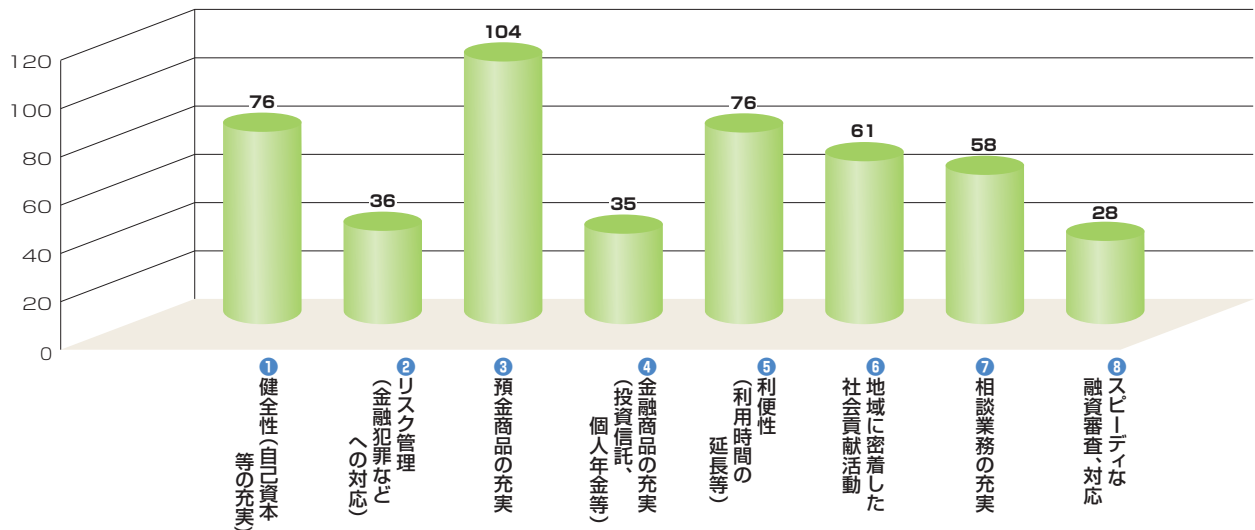
地域の皆様の満足度を重視した金融機関を目指し、毎年お客様の声を経営の中に反映させることとして、今年で6年目となっております。

調査方法 来店及び渉外活動により訪問したお客様に対してアンケート

調査期間 平成23年2月28日～平成23年4月22日 **回収枚数** 309枚

	非常に良い	やや良い	やや悪い	非常に悪い	合計
① 職員の接客態度(マナー、挨拶等)はいかがですか	208	99	0	1	308
② 商品の説明はわかりやすいものですか?	176	125	1	0	302
③ 他金融機関と比較して、待ち時間や対応はいかがですか?	182	114	8	1	305
④ 店舗内外の清掃はいかがですか?	211	95	1	0	307
⑤ ATMの利用しやすさはいかがですか?	152	134	6	0	292

	①健全性 (自己資本等の充実)	②リスク管理 (金融犯罪などへの対応)	③預金商品の充実	④金融商品の充実 (投資信託、個人年金等)
⑥ 今後の二本松信用金庫に何を期待しますか? (複数回答可)	76	36	104	35
	⑤利便性 (利用時間の延長等)	⑥地域に密着した 社会貢献活動	⑦相談業務の 充実	⑧スピーディな 融資審査、対応
	76	61	58	28



お客様のご要望等により実施した具体的な事項(22年度)

ご要望事項	改善策
通帳繰越を窓口だけでなくATMでも発行できないのか	お客様からの要望により、ATMで普通預金等の通帳繰越が可能になりました。明細欄がいっぱいになったお通帳をご持参いただければ、ATMで新しい通帳を発行します。現在4店舗の店内ATM(1台限定)で通帳繰越(普通預金通帳、総合口座通帳等)が可能となっております。なお、ATM営業時間内であれば、土日祝日を含むすべての時間帯でご利用できます。

