

## 「にしんお客さまアンケート」調査結果報告書

- 調査目的 利用者満足度（CS）を重視した経営体制を確立するため、お客さまのご意見やご要望を把握し、これに適切に対応することを目的として実施いたしました。
- 調査期間 平成19年11月12日～平成19年11月22日
- 調査方法 「来店されたお客さまにご協力をお願いする方式」と「得意先係がお客さまを訪問した機会にご協力をお願いする方式」とを組み合わせました。
- 調査対象 3,348名の方々からご協力をいただきました。

### 1. 調査結果の概要

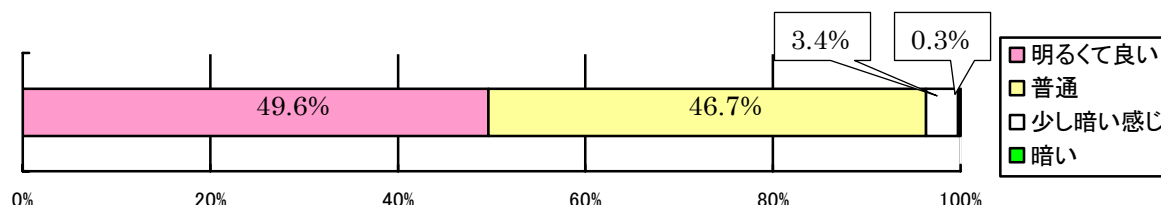
平成19年1月9日4金庫合併によりスタートをした「にしん」に対する評価（問1から問9まで）について、9割以上の方々からご支持をいただきました。これは、合併を前に本部・営業店が一体となってお客さまへの説明を行ない、ご理解をいただくことに努めたことや、「笑顔の窓口運動」などの地道な取り組みによるものと考えます。

また、「にしん」のこれからの期待することについては、金融商品、業務の充実や地域社会への貢献とともに、「お客様情報の管理厳正化」など体制についてのご要望が寄せられております。

今後は、今回の調査結果を踏まえ、体制の整備・改善を図り、お客さまの満足度向上への取組みを推進して参ります。

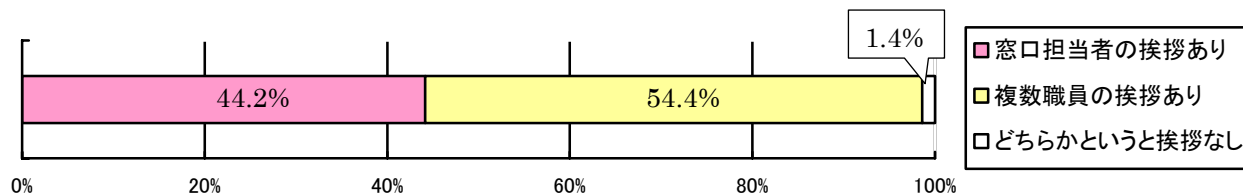
### 2. 個別項目毎の調査結果

#### （1）店舗全体の雰囲気（回答者数構成比、以下同じ）



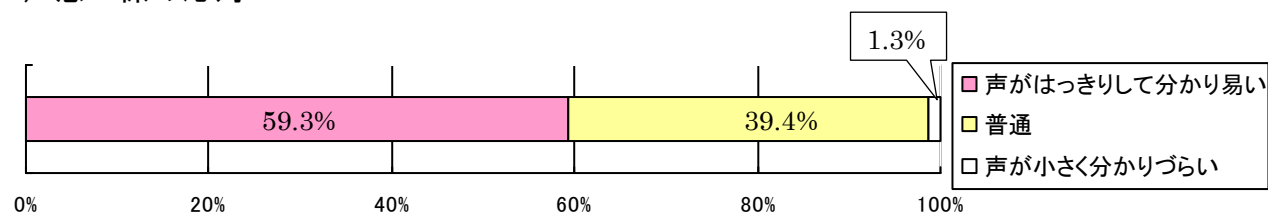
営業店の雰囲気について、「明るくて良い」との評価が49.6%となり、平成18年11月の前回調査（47.2%）を上回りました。これに「普通」を含めると、96.3%の方から一定の評価をいただいております。

## (2) 職員の挨拶



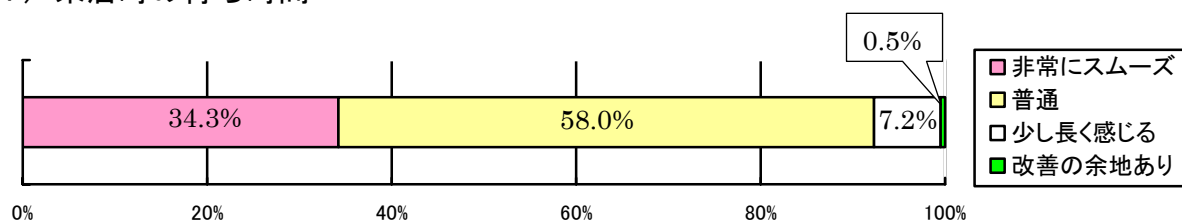
合併前の、旧下関信用金庫と旧津和野信用金庫が「明るい窓口運動」に取り組んだのに続いて、合併後の平成19年3月からは全店で「笑顔の挨拶運動」を展開したこともあり、全体の98.6%と多くの方から評価の声をいただきました。

## (3) 窓口係の応対



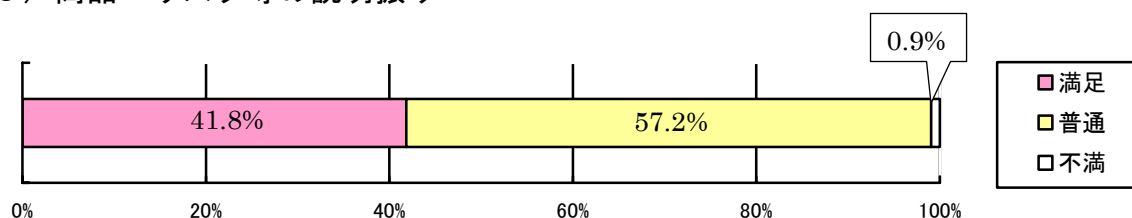
窓口係の応対振りについては、「声をはっきりして分かり易い」が59.3%となり、前回調査(43.1%)を大きく上回りました。

## (4) 来店時の待ち時間



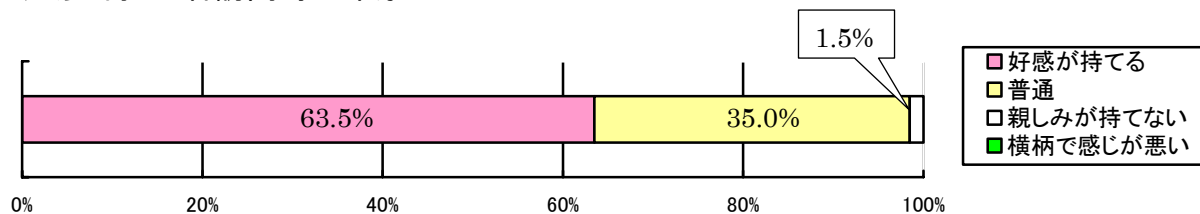
来店時の待ち時間については、前回調査と同様に、9割以上の方から「非常にスムーズ」、あるいは「普通」とのご回答をいただきましたが、7.7%の方から「工夫の余地がある(少し長く感じられ、改善の余地がある)」というご指摘がありました。

## (5) 商品・リスク等の説明振り



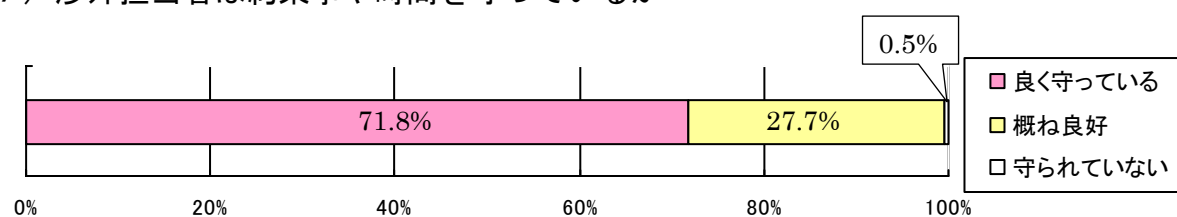
商品・リスク等の説明振りについては、多くの方から評価の声をいただいております、不満とする意見は0.9%と僅かでした。

### (6) 渉外担当者訪問時の印象



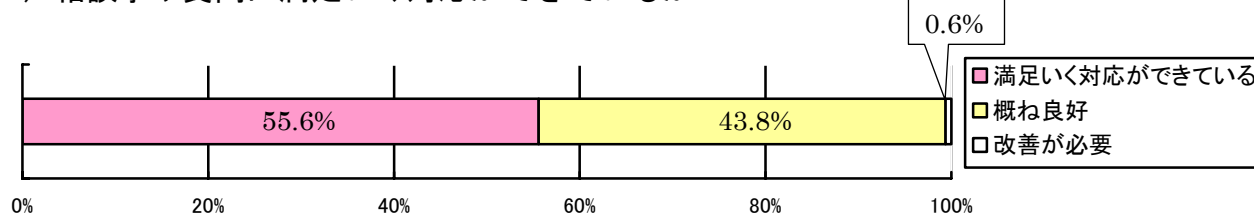
渉外担当者が訪問した際の態度や言葉使いに関する印象については、63.5%の方から「好感が持てる」との評価をいただきました。

### (7) 渉外担当者は約束事や時間を守っているか



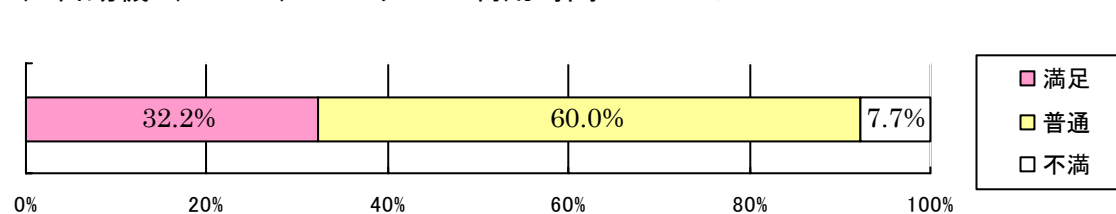
渉外担当者が約束事や時間を守っているかどうか、日頃の態度についてうかがったところ、99.5%の方から評価の声が聞かれました。

### (8) 相談事や質問に満足いく対応ができていますか



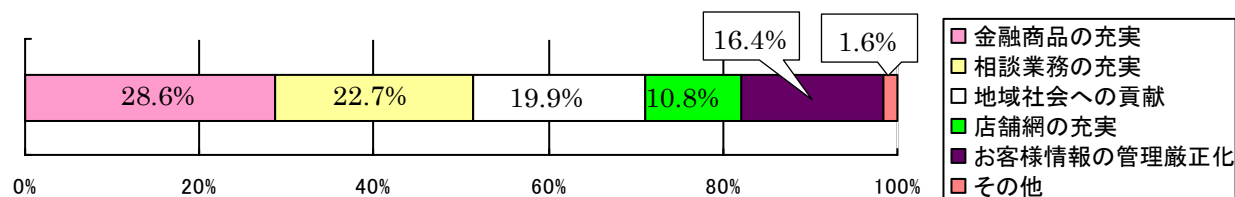
金庫職員の日頃の対応振りが信頼に値するかどうかうかがったところ、「満足いく対応ができています」という意見が大勢を占め、「改善が必要」とのご意見は0.6%と僅かでした。

### (9) 自動機（ATM）コーナーの利用時間について



自動機（ATM）コーナーの利用について、全般的には良好との評価を頂戴しておりますが、地域毎の区分では満足度合いには格差が認められました。

(10) 「にしん」に期待すること（複数回答）



これからの「にしん」に何を期待するかがあったところ、「金融商品の充実」（28.6%）、「相談業務の充実」（22.7%）、「地域社会への貢献」（19.9%）に続いて、「お客様情報の管理厳正化」（16.4%）など、体制整備を求める声が聞かれました。

3. お客様の声を踏まえた取組み

当金庫では、今回のアンケート調査に寄せられたご意見・ご要望を受けて、早速、以下のような対策を講じてきたところです。

○お客様の声を踏まえたこれまでの取組み

お客様の声	取組み事例
全般について	アンケート調査結果を全営業店にフィードバックしたうえで、お客様満足度向上に向けた営業店独自の取組みについて報告を求め、進捗状況を本部がチェックする体制を導入しました。 こうしたなかで、①リスクある金融商品の取り扱いに関する定期的な勉強会の開催、②「笑顔の挨拶運動」を職員が相互に検証し、その効果を高めるためのチェック体制の確立、といった動きが出て来ており、窓口における対応改善活動の広がりがみられ始めております。これに、金庫を挙げた各種施策への取組みを追加することで、お客様の満足度を高めて参ることとしております。
A T Mの利便性の向上	新下関支店のA T Mについて、平日は午後7時まで稼働時間を延長したうえで、日曜日も稼働させることとしました。また、改装工事に着手した吉賀支店のA T Mについては、7月の工事完了を待って土・日曜日の稼働を追加することとしております。
手数料制度について	合併を機に、4金庫が個別に運営していた手数料体系の一本化を図りました。その結果、全体では引き下げとなったものの、一部には「手数料が高い」との印象を持たれるケースが残りました。今後、再調整が可能かどうかを含めて検討を進めます。

<p>駐車場利用について</p>	<p>店舗の駐車場が利用しづらいといったご意見が多く寄せられました。一部の店舗においては、手当をして対応しておりますが、今後も、店舗の新築移転時や改装時には、駐車場を拡張するなどの対応を進めます。また、バリアフリー化を実施し、お客様が安心して利用可能な店舗作りに努めます。</p>
<p>お届け金について</p>	<p>お届け金につき、従来と同様に取扱って欲しいというご要望がありました。</p> <p>本件は、平成19年11月に提出・公表しました業務改善計画のなかでうたった、「営業店における厳正な事務処理の徹底と相互牽制機能の充実・強化」が目的です。ご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力を賜りたいと存じます。</p>
<p>制服について</p>	<p>合併を機に女子職員の制服を廃止いたしましたが、一部に服装の着こなしなどにご意見をいただきました。これは、単に服装の良し悪しだけに止まらず、日頃の接客態度による面が少なくないと考えられることから、服装を含む身だしなみに配慮するとともに、接客における言葉づかいや態度に留意し、お客さまに不快感を感じさせない職場規律及び職場環境の構築を図って参ります。</p>

当金庫では、今回のアンケート調査に限らず、お客さまのご意見・ご要望を把握する方法として、「営業店窓口に設置したポスト」、「お客さま相談センター（フリーダイヤル 0120-26-3521 または 0120-67-5563）」および「ホームページのお問い合わせコーナー」(<http://www.nishichugoku.co.jp/>)を常時開設しておりますので、申し添えます。

以 上