

「にし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20年10月28日（火）～平成20年11月10日（月） |
| ○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」を組み合わせ実施しました。 |
| ○調査対象 | 3,368名の方々のご協力をいただきました。 |

1. 調査結果の概要

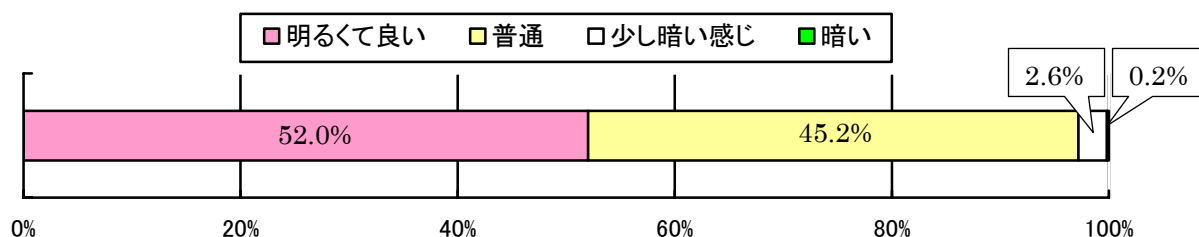
「にししん」に対する評価については、それぞれの項目につき9割以上の方々からご支持をいただきました。これは、本部・営業店が一体となってお客さまへの説明を行い、ご理解をいただくことに努めたことや、「笑顔の挨拶運動」に地道に取り組んだことによるものと考えます。

また、「にししん」のこれからの期待することについては、金融商品・相談業務の充実や地域社会への貢献とともに、「お客さま情報の管理厳正化」など体制に関するご要望が引き続き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・改善に一段と注力することを通じて、お客さまの満足度向上への取り組みを推進して参ります。

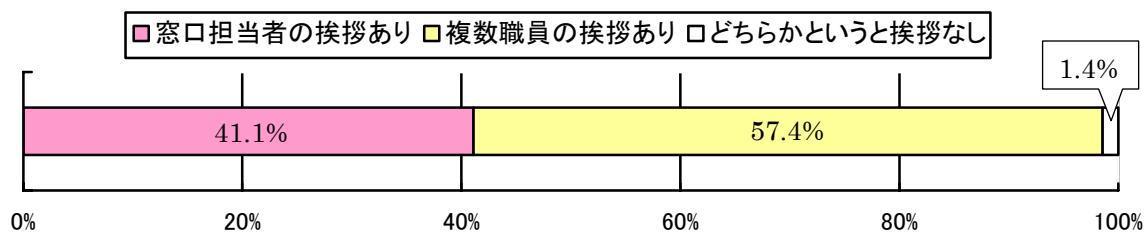
2. 個別項目毎の結果

（1）店舗全体の雰囲気（回答者数構成比、以下同じ）



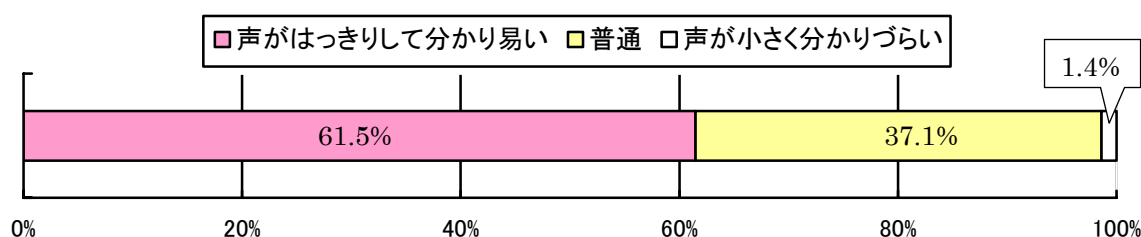
営業店の雰囲気について、「明るくて良い」との評価が52.0%と過半数を超え、平成19年11月の前回調査（49.6%）を上回りました。これに「普通」を含めると、97.2%の方から評価をいただいております。

(2) 職員の挨拶



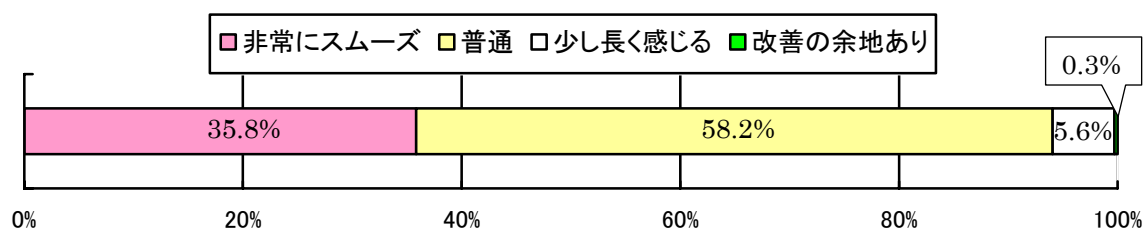
「複数職員の挨拶がある」との評価が57.4%まで増加（前回調査：54.4%）し、「笑顔の挨拶運動」が浸透している結果となっています。

(3) 窓口係の応対



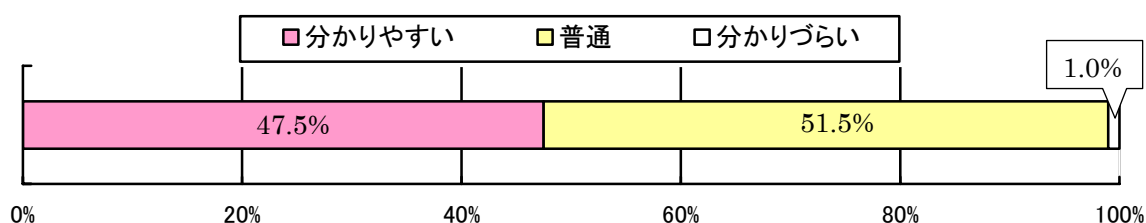
窓口係の応対振りについては、「声ははっきりして分かり易い」が61.5%となり、前回調査（59.3%）を上回りました。

(4) 来店時の待ち時間



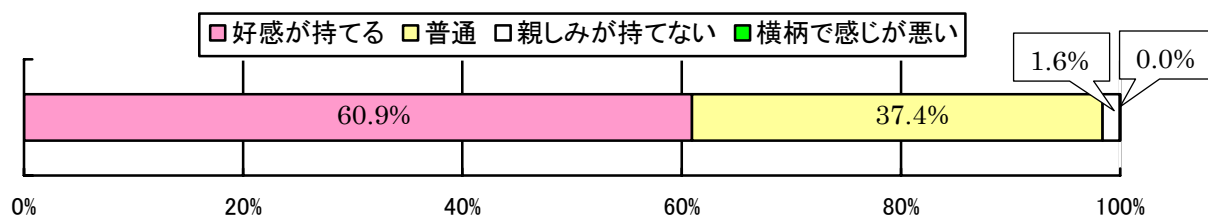
来店時の待ち時間については、前回調査と同様に、9割以上の方から「非常にスムーズ」、あるいは「普通」とのご回答をいただきましたが、5.9%の方から工夫の余地がある（少し長く感じられ、改善の余地あり）というご指摘がありました。

(5) 商品・リスク等の説明振り



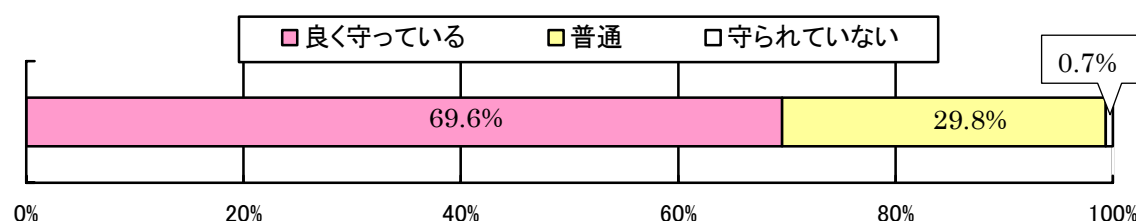
商品・リスクの説明振りについては、99.0%の方から評価をいただきました。

(6) 渉外担当者訪問時の印象



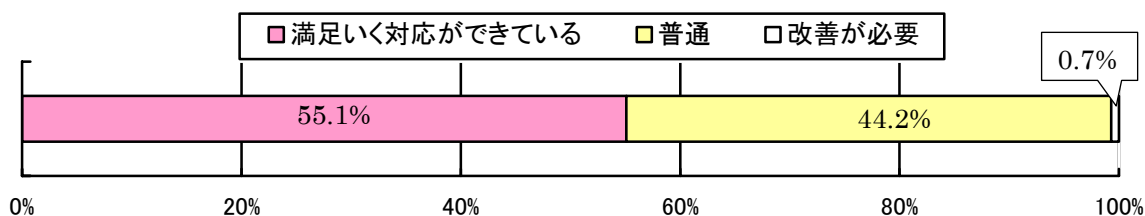
渉外担当者が訪問した際の態度、言葉使いに関する印象については、98.3%の方から評価をいただきました。

(7) 渉外担当者は約束事や時間を守っているか



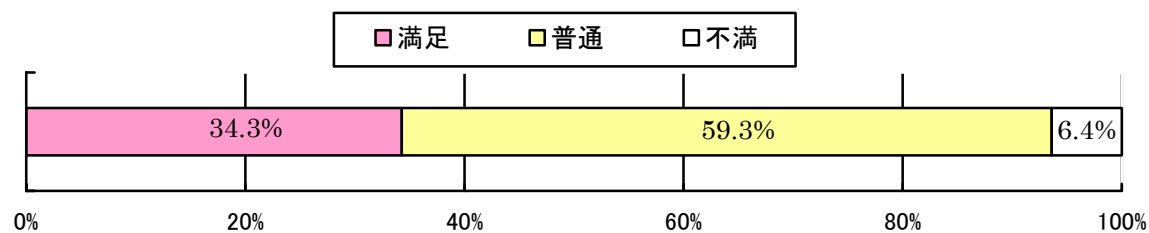
渉外担当者が約束事や時間を守っているかどうか、日頃の態度についてうかがったところ、99.4%の方から評価をいただきました。

(8) 相談事や質問に満足いく対応ができていますか



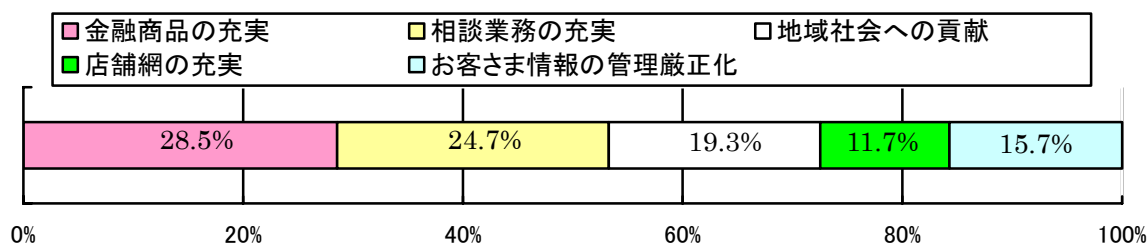
金庫職員の日頃の対応振りが信頼に値するかどうかうかがったところ、「対応できている」との評価を99.3%の方からいただきました。

(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いただいておりますが、営業地域別にみると満足度合いに幾分の格差が認められました。

(10) 「にしん」に期待すること



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」(28.5%)、「相談業務の充実」(24.7%)、「地域社会への貢献」(19.3%)に続いて、「お客さま情報の管理厳正化」(15.7%)など体制整備を求める声が聞かれました。

3. お客さま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。

○お客さまの声を踏まえたこれまでの取組み

お客さまの声	取組み事例
全般について	アンケート調査結果を全店にフィードバックし、お客さま満足度向上に向けた営業店独自の取組みを直ちに実施し、その概要の報告を求めたところですが、本部では各店の取組みの状況をチェックする体制としております。こうした各店の取組みに、金庫を挙げた各種施策の取組みを追加することを通じて、お客さまの満足度をさらに高めて参ることといたします。
店舗全体の雰囲気について	各店が、「お客さまの視点に立った店舗運営のあり方」に関する話し合いを行いました。そのなかで、来店のお客さまへの「声かけ」などに注意を払うことが、①待ち時間の短縮や事務処理効率化につながる②こうした努力がお客さま満足度向上に結びつき、店舗全体の雰囲気改善にも寄与する、といった意見が数多く出され、直ちに実施に移しています。
来店時の待ち時間について	繁忙日に、柔軟な窓口応援体制が組めるよう営業店運営を見直すほか、通常時においても、処理に時間がかかることが想定される場合は、予めお客さまに処理終了予想時間をお伝えし理解をいただくなど、ケースバイケースの対応に努めることとしております。

お客さまの声	取 組 み 事 例
渉外担当者の態度について	渉外担当者は、顧客からの申し出等を記録・管理するとともに、支店長や役席者を含むチェック体制の下で「報告・連絡・相談」の徹底を図り、お客さまへの迅速な対応を心掛けています。
商品・リスクの説明について	各店にて店内研修会等の場を用いて、お互いが商品・リスクの内容を再確認しました。 本部においては、各店の担当者が的確な商品・リスクの説明が行えるように、研修等を通じて商品知識の習得、向上のための体制作りをサポートしています。
自動機（ＡＴＭ）コーナーの利用について	店舗統廃合に伴うＡＴＭの移設や、大規模商業施設の閉店による店外ＡＴＭの廃止など、お客さまにはご不便をおかけしておりますが、近隣ＡＴＭの稼働体制見直しなど、次善の策を講じることに努めます。 また、ＡＴＭ以外でも、利便性向上の観点から常に運用体制の見直しを進めることとしております。

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