

地域のお客様の利便性向上について

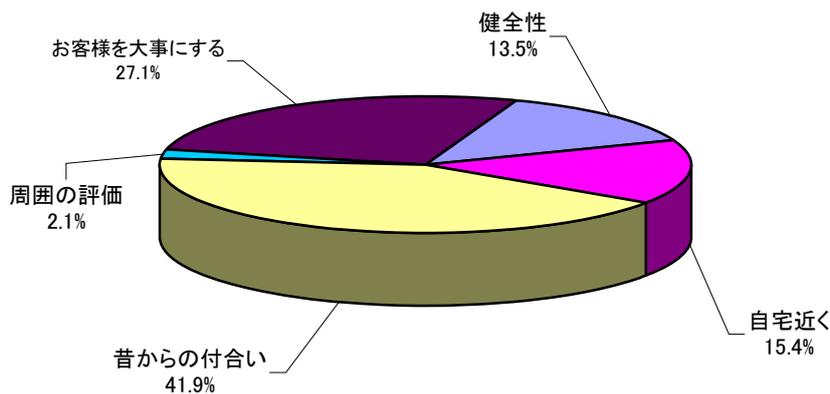
H21.1.5
秋田県信用組合

地域密着型金融推進計画の中にある「地域のお客様の満足度アンケート」を実施し、組合員の皆様から寄せられたアンケート結果について公表いたします。

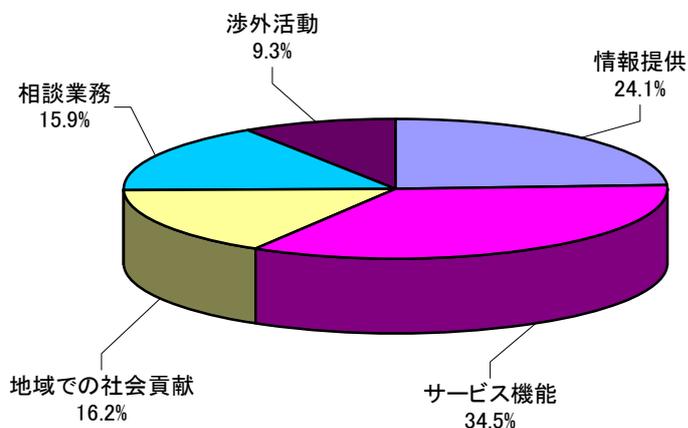
1. 調査対象 当組合、組合員の皆様
2. 調査方法 アンケートハガキ形式
3. 送付枚数 18,797枚
4. 調査時期 平成20年7月17日～9月末
5. 回収枚数 364枚(回収率:1.9%)

『アンケート項目』

1. 当組合とお取引される場合に重要視することは何ですか。

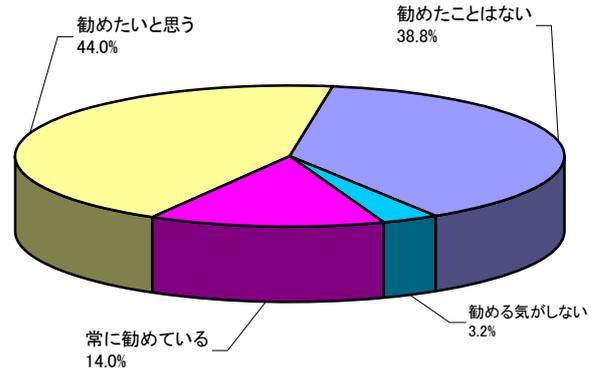
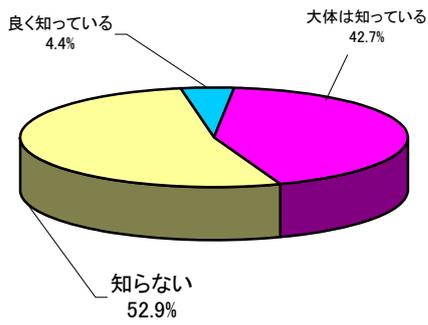


2. 当組合に期待することは何ですか。



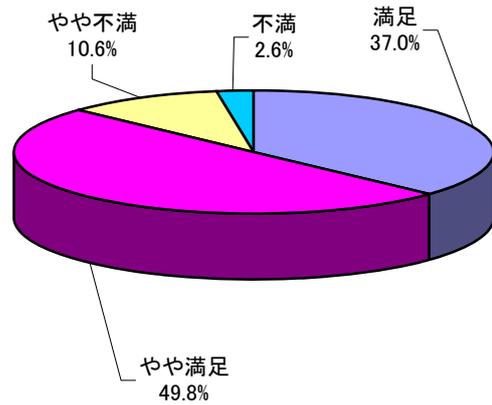
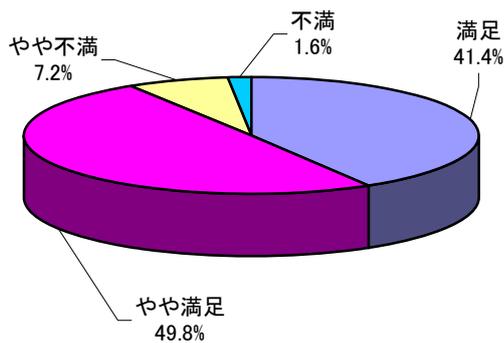
3. 当組合で実施の地域活性化事業の内容をご存知ですか。

4. 組合取引を親戚、友人に勧めたいと思いますか。



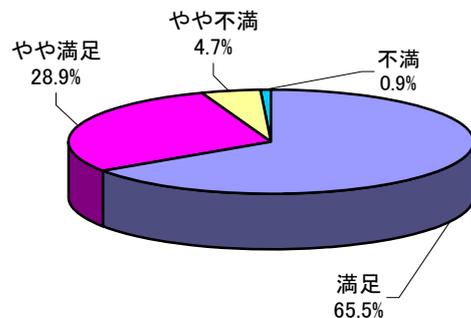
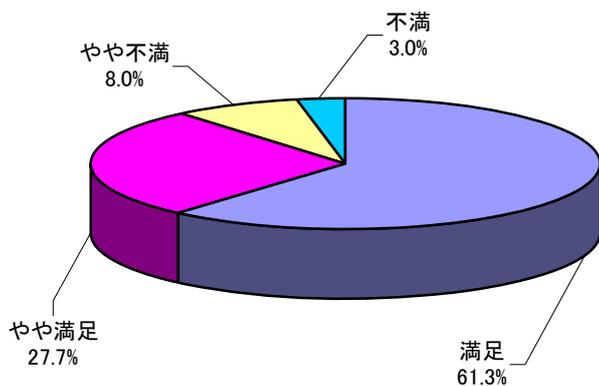
5. 預金商品の品揃えに満足しておりますか。

6. 融資商品の品揃えに満足しておりますか。

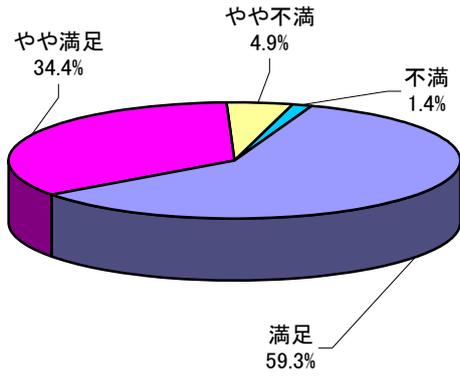


7. 店舗への入りやすさはいかがですか。

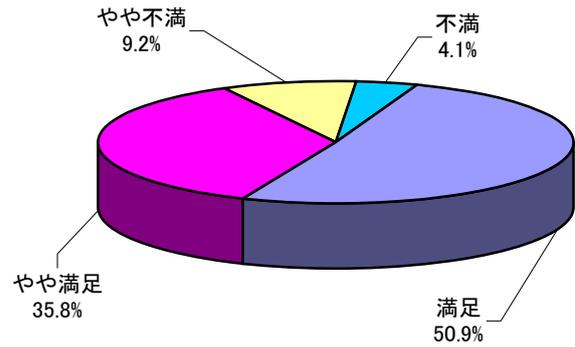
8. 挨拶・言葉づかいはいかがですか。



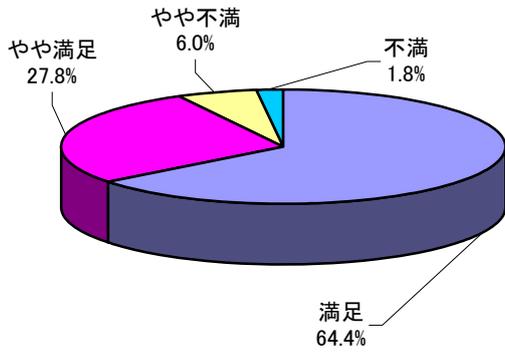
9. 窓口の待ち時間はいかがですか。



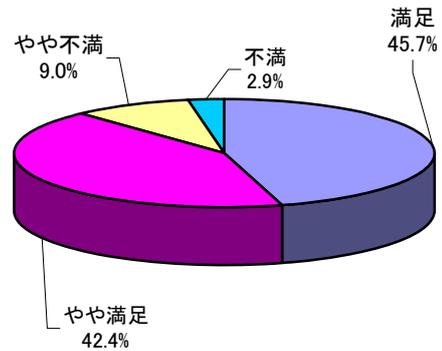
10. 商品の説明はいかがですか。



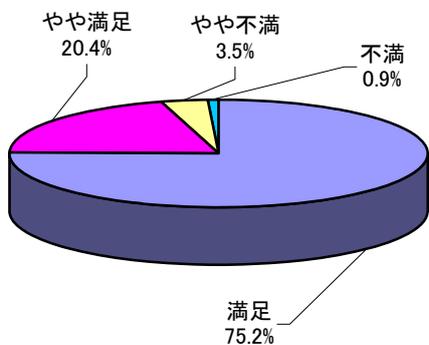
11. 渉外担当者の約束事の守り具合はいかがですか。



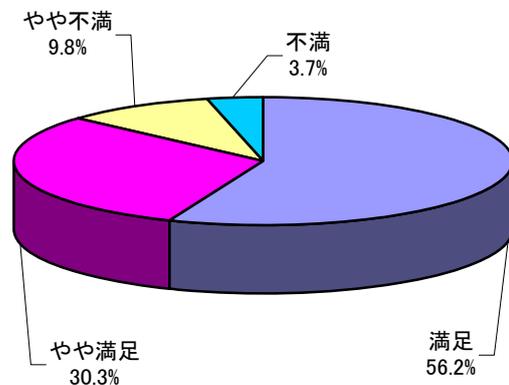
12. 渉外担当者の情報提供はいかがですか。



13. 渉外担当者の服装・身だしなみはいかがですか。

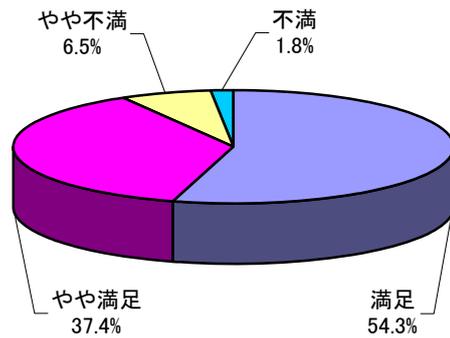
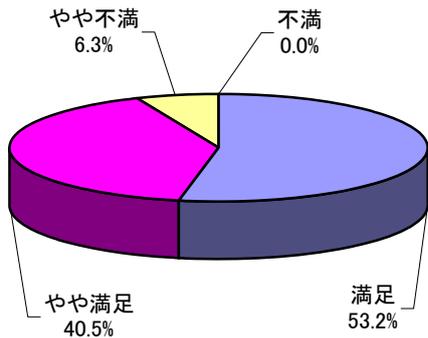


14. ATMの稼働時間はいかがですか。



15. ATMの防犯設備はいかがですか。

16. ATMのサービス機能はいかがですか。



■ご回答をいただいた組合員の皆様の状況(回収枚数とは一致しません)

【性別】

男性	196名
女性	136名
合計	332名

【氏名記載の有無】

記載有り	307名
記載無し	57名
合計	364名

【年齢層】

20歳代	2名
30歳代	3名
40歳代	22名
50歳代	50名
60歳代	90名
70歳代	98名
80歳代～	31名
合計	296名

■アンケート結果

項目2について	地域での社会貢献を望む声もあり、しんくみピーターパンカードの寄付金により、地元養護学校等に学習用教材等を毎年継続的に寄贈しております。また、「しんくみの日」に合わせて、役職員、組合員による献血活動、河川敷・店舗周辺の清掃、地域の祭典等へのボランティア活動、店内での各種催し物等を企画、実施しました。これらの取り組みに対して全国信用組合中央協会より表彰を受けました。
項目3について	取引先である中小企業経営者を対象とした「事業支援相談会」を年間8回開催しております。また、職員に対しては年6回開催の「事業支援講座」で融資に強い人材を育てております。
項目4について	たとえ少数の方からでも「当組合との取引を勧めたくない」と回答を得たことについては真摯に受け止め、役職員が意思の統一を図り、今後の経営に活かして参ります。
項目11・12・13について	渉外担当者の評価に若干の不満があることから、「渉外実践講座」や年3回の渉外担当者全員による渉外研修等を通じ、職員の資質向上を図っております。
項目14について	これまでATMの取引時間帯等にご不便を掛けておりましたが、20年12月からは、全営業店で休日稼働および平日稼働時間を延長(午前8時～午後9時まで)しております。また、20年5月には「たかのすモール出張所(店外ATM)」を開設しております。

■寄せられたご意見・ご要望に対する組合対応(一部抜粋)

1. ATMの稼働時間延長・休日稼働、ATMの設置場所を増やして欲しい。

これまでATMの取引時間帯等にご不便を掛けておりましたが、20年12月からは、全営業店で休日稼働および平日稼働時間を延長(午前8時～午後9時まで)しております。また、20年5月には「たかのすモール出張所(店外ATM)」を開設しております。

2. 地域金融機関として、融資支援等の推進を図って欲しい。

取引先である中小企業経営者を対象とした「事業支援相談会」を年間8回開催しております。また、職員に対しては年6回開催の「事業支援講座」で融資に強い人材を育てております。

3. 渉外担当者に対し、金融商品について多くの知識を持たせて欲しい。

外部講師による渉外担当者研修や店内研修等を積極的に開催して、金融商品知識等を吸収させております。

4. 今後も地域のため、また、個人の相談にも乗って頂きたい。

経営理念にもあるとおり、地域に密着した営業活動の中で、個人のお客様からの相談にも積極的に応えて参ります。

5. 挨拶・言葉使いを満足としましたが、店舗に明るさが足りず、職員も元気がないように感じます。

店内研修等を通じて、親しみやすい窓口対応を目指しておりますが、さらに明るい店舗創りにむけて、明るく、元気な職員を育成して参ります。

6. 渉外活動には感謝しています。ただし、職員の資質の向上を図って欲しい。

職員数の約3割が渉外担当者であり、渉外実践講座や年3回の渉外担当者全員による渉外研修等を通じ、資質向上を図っていますが、より一層のレベルアップを図って参ります。

7. 出資配当金を頂きました。利率が高いのでこのまま堅実な経営をお願いします。

組合員の皆様が満足を得られるよう、また、地域経済の発展のため、これからも健全経営に努めて参ります。

○貴重なご意見を経営に活かし、金融サービスをさらに充実させ、お客様にご満足いただけますよう今後共積極的に取り組んで参ります。