

## お客さま満足度を向上させるための取り組みについて

当金庫が地域のお客さまの満足度を向上させるために取り組んだ施策について、次のとおり公表いたします。

### 1. 利用者の声を聞き取る方策

#### (1) お客さまアンケートの実施

当金庫は、お客さまのご意見・ご要望等を聞き取る施策としてアンケートを実施しました。

#### 平成17年度

平成18年1月

窓口及び渉外担当者の接客態度に関するアンケートを実施しました。

(このアンケート結果は、平成18年6月にホームページに掲載しました。)

…ホームページ上の「新着情報」からご覧ください…

#### 平成18年度

平成18年4月～12月

同アンケートに使用したアンケートハガキを継続して店頭に備え置きしました。

平成19年1月

融資業務に関するアンケートを実施しました。

## 2. 平成18年度のアンケート実施結果について公表いたします。

平成18年4月～12月の間、店頭に備え置いたアンケートハガキについて、アンケート回収ボックスに投函していただいたものまたは、郵送により返送していただいたもの合計26件の回答がありました。

### 内 訳

性別	男性	女性
人数	11名	15名

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	無記名
人数	0名	2名	4名	3名	6名	6名	4名	1名

質 問 項 目	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	回答なし	合計
Q1.言葉使い、あいさつはきちんとできていますか？	13	6	1	1	0	5	26
Q2.ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしたか？	9	9	2	1	0	5	26
Q3.ご訪問させていただいた際の時間や約束は守っていますか？	8	3	0	0	8	7	26
Q4.商品内容の説明はいかがでしたか？	6	6	0	1	6	7	26
Q5.ご相談、ご質問等について誠意を持って対応していますか	8	6	2	1	2	7	26

概ね、「満足」、「やや満足」の良い評価をいただきました。

なお、Q3及びQ4の中の「その他」の回答は、「訪問を受けていない」及び、「説明を受けていない」との回答です。

公表用記事

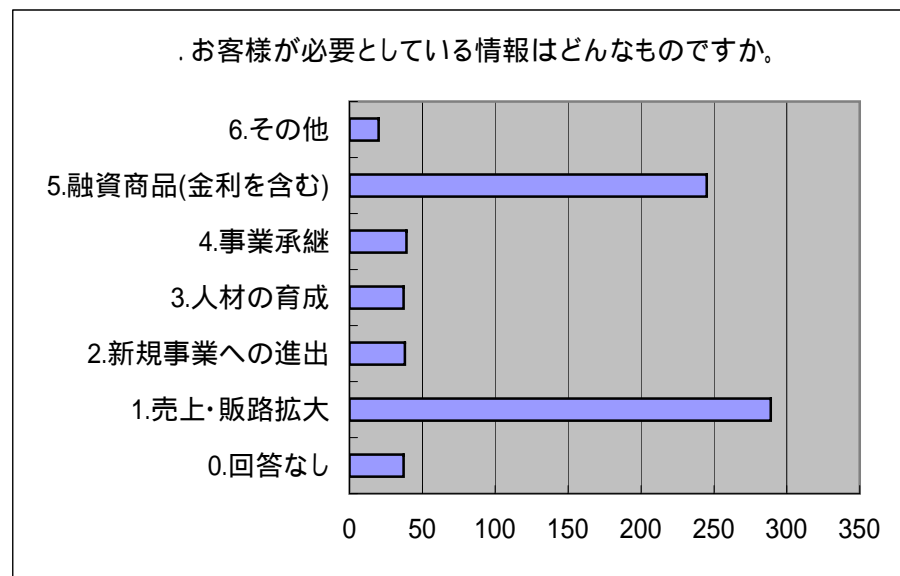
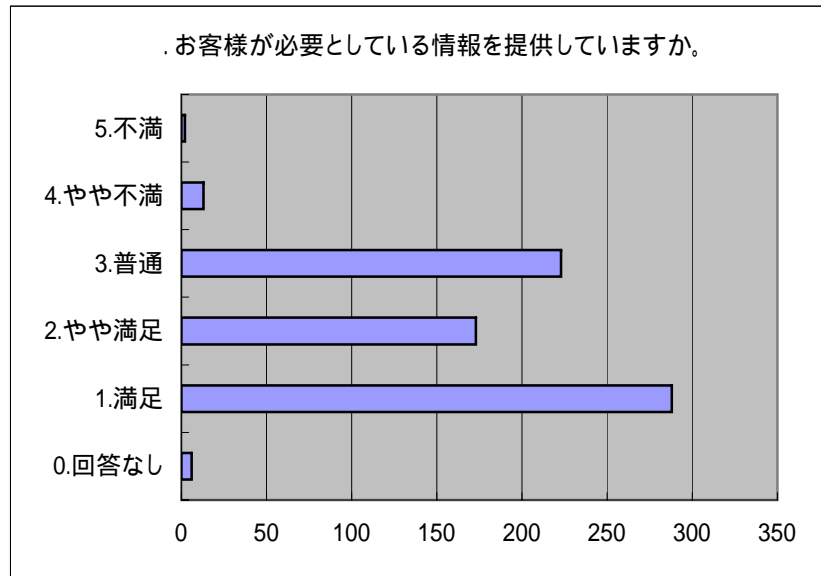
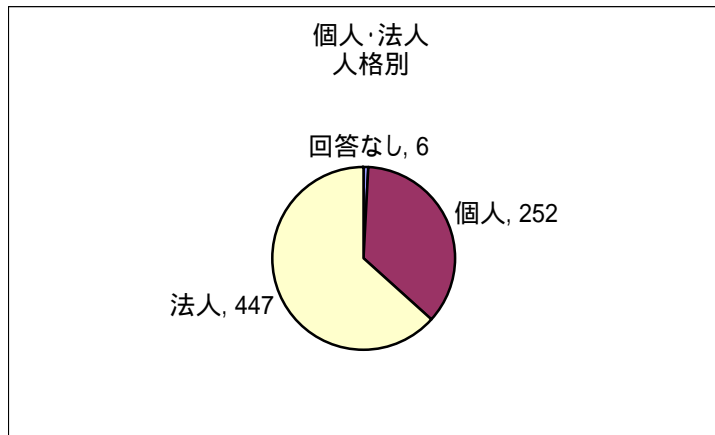
平成19年1月に融資業務に関するアンケートについて

平成18年1月に、窓口担当者及び渉外担当者の接客態度に関するアンケートを実施しましたので、平成19年1月には、融資業務に関するアンケートを実施しました。

アンケート結果は次のとおりです。また、グラフ化して次のページに取りまとめました。

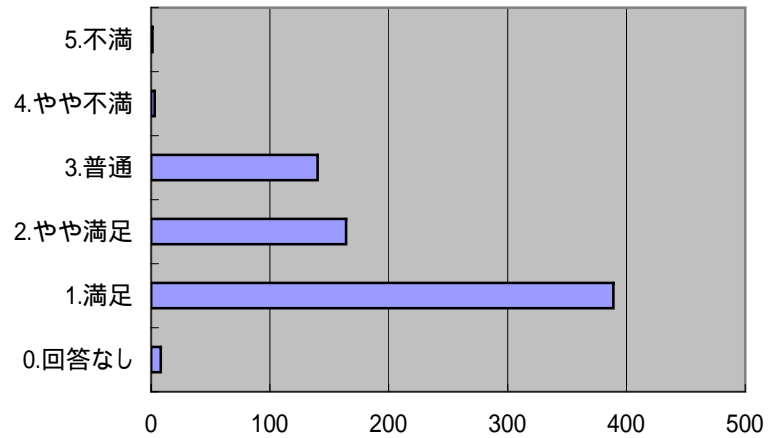
人格	法人	個人	無記名	合計
人数	252	447	6	705
比率	35.74%	63.40%	0.85%	100.00%

質 問 項 目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし	合計
アイオー信用金庫についてお聞きします。							
Q1.お客さまが必要としている情報を提供していますか？	288	173	223	13	2	6	705
Q2.お客さまが必要としている情報はどんなものですか？	売上・販 路拡大	新事業へ の進出	人材の育 成	事業承継	融資商品 金利含む	その他	回答なし
	289	38	37	39	245	20	37
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし	合計
Q3.お客さまからの相談に親身になって対応していますか？	389	164	140	3	1	8	705
Q4.ご融資の回答は迅速に行なっていますか？	384	132	167	5	0	17	705
Q5.担当者の知識は豊富ですか？	375	146	166	8	2	8	705
Q6.資金が必要なときは、再度当金庫をご利用になりますか？	利用する	おそらく 利用する	未定	おそらく利 用しない	利用しない	回答なし	
	411	186	91	3	1	13	705

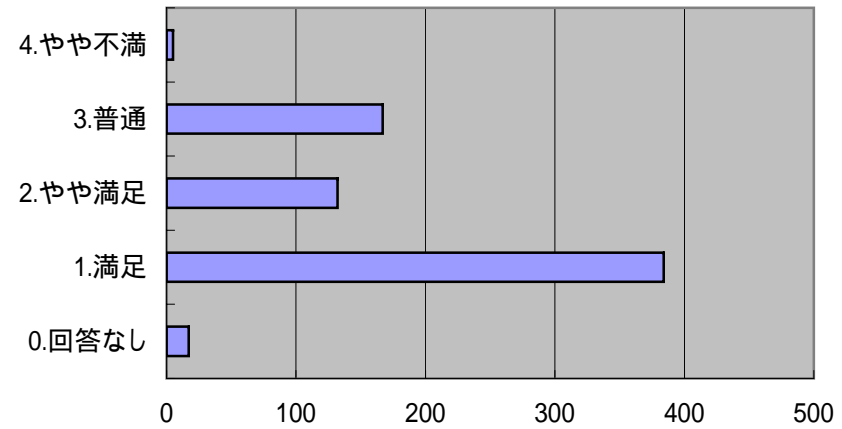


公表用記事

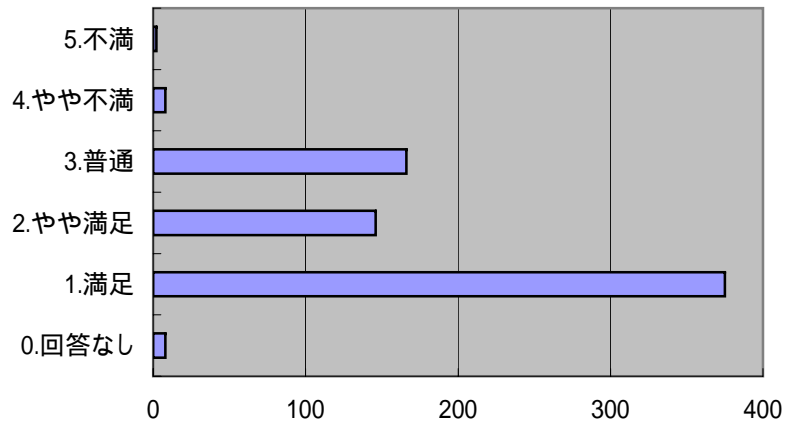
.お客様の相談に親身に対応していますか。



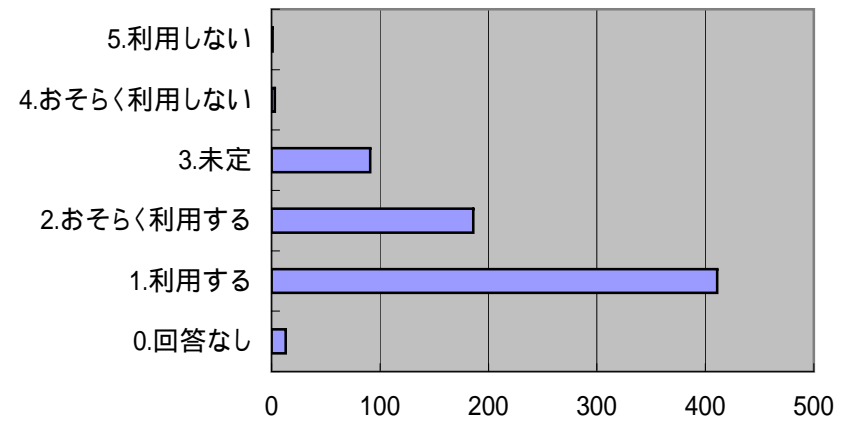
.ご融資の回答は迅速に行っていますか。



.担当者の知識は豊富ですか。



.資金が必要な時は、再度当金庫をご利用になりますか。



### 3. 利用者の意見を踏まえて経営改善を行った事項

(1) 平成18年7月以降に次の事項に取り組みました。

平成18年7月 接客マナーの向上を図るために、外部講師を招聘してマナー研修を実施しました。

営業店窓口担当者及び渉外担当者を中心に、窓口での接客態度・電話応対等について研修を行いました。(参加人数166名)

(2) アンケートハガキに寄せられた個別のご意見について、今後の対応策を検討しました。

ご意見：『各支店に用事のため伺っても、心からなる元気な挨拶がない』とのご意見をいただきました。

対応策：店内でのマナー研修を継続して実施します。

ご意見：『来店者が5名ほどなのに、駐車に苦労しました』とのご意見をいただきました。

対応策：各店舗の駐車スペースについて、再確認をしてお客さま駐車スペースを確保しました。

ご意見：『店の冷房が効きすぎている』との意見をいただきました。

対応策：環境保護のため、冷暖房の温度設定を見直し、冷暖房の効き過ぎの防止を徹底しました。

## 公表用記事

(3)融資業務に関するアンケートの結果に基づき、平成19年度に次の施策に取り組むこととしました。

当金庫のホームページ上にある(信金中金のポータルサイト)企業紹介・情報提供ページを取引先に積極的にPR、活用推進しております。

群馬県産業支援機構主催「ぐんまビジネスプラザ」へ、取引先企業を積極的に推薦をしております。

群馬伊勢崎商工会と連携を図り、新規創業融資商品「セットアップ」の推進をしております。

無担保融資商品「ビジネスサポート3000」の取扱を開始しました。

営業店顧客組織を活用したビジネスマッチングの仕組み作りを行っております。

「JRS経営情報サービス」の導入による情報提供サービスを開始しました。

アンケート全般をとおして、お客さまから良い評価をいただいたものと判断しております。

これは、地域の皆さまからの当金庫に対する期待と真摯に受け止め、地域金融機関として、地元の皆さまのニーズに応えられるよう、情報の提供及び各種相談業務の充実に取り組み、皆さまのお役に立ちたいと考えております。