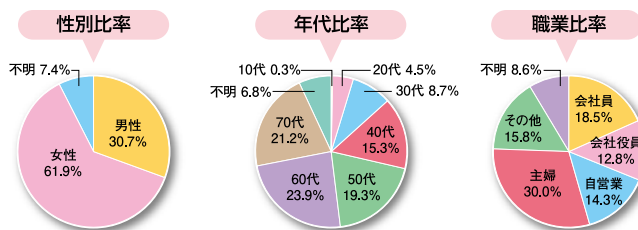


アンケートの調査要領

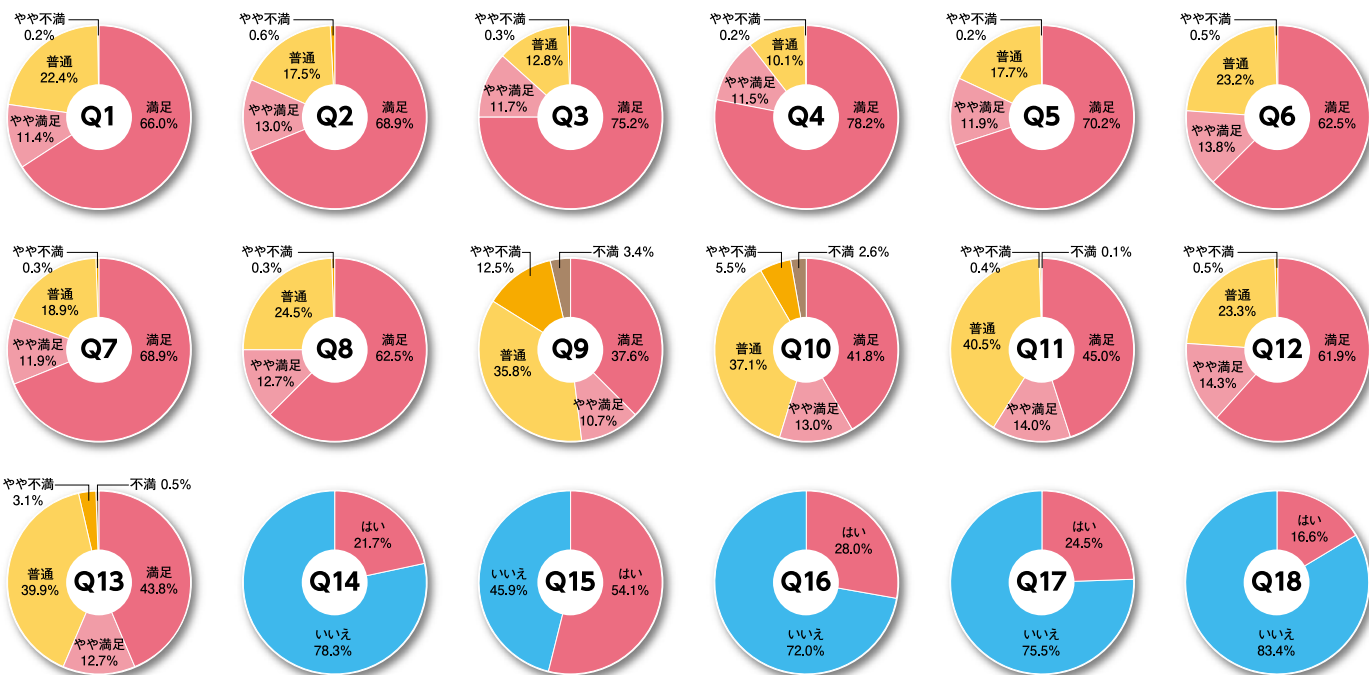
- 実施期間...平成28年1月25日(月)～平成28年2月5日(金)
- 総数.....1,200枚(店頭調査600枚、訪問調査600枚)
- 回収総数...1,190枚(回収率 99.17%)

回答をいただいたお客様の内訳



アンケート調査結果

- Q1 電話対応はいかがですか?
 Q2 窓口での待ち時間はいかがですか?
 Q3 お客様との約束は守られていますか?
 Q4 得意先係は訪問時間や約束を守っていますか?
 Q5 職員の言葉遣い・挨拶・マナーなどはいかがですか?
 Q6 ご相談・ご要望などに対し、親身になって対応していますか?
 Q7 店舗の雰囲気や清掃状況はいかがですか?
 Q8 正確な事務処理をしていますか?
 Q9 商品内容や手続きなどの説明は分かりやすいですか?
- Q10.... 駐車場は利用しやすいですか?
 Q11.... ATMの稼働時間についてどう感じていますか?
 Q12....パンフレット・チラシなどは見やすいですか?
 Q13.... 地域金融機関として当金庫の印象はいかがですか?
 Q14.... 当金庫のディスクロージャー誌・ホームページ・facebookをご覧になったことがありますか?
 Q15.... 個人年金保険・医療保険・個人向け国債の販売を行っていることをご存知ですか?
 Q16.... 当金庫が開催している年金旅行(60歳以上の方対象)をご存知ですか?
 Q17.... 当金庫が開催している文化講演会をご存知ですか?
 Q18.... 当金庫が開催している経営者の会(会社役員・自営業の方対象)をご存知ですか?



お客様からのご意見、ご要望に対する改善への取組み

- (1)ATMの取扱時間の延長および休日稼働について
 天白支店では、平成27年9月から、休日もATM利用を可能とし、取扱時間を午後6時から午後9時まで延長しました。
 また、その他休日稼働店舗(10店舗)においても、平成27年11月より順次取扱時間を午後9時まで延長しました。
- (2)店舗・設備関係について
 ATMのコーナーが薄暗く、パンフレットが多く雑然としているとのこと意見をいただき、至急照明器具を取替えました。今後も整理整頓に努め、お客様に気持ち良くご利用いただけるよう、店内装飾にも工夫してまいります。
 駐車場の境界線のラインが分かりにくいとのこと意見をいただき、至急整備いたしました。
- (3)各種案内について
 当金庫では、「年金旅行」「文化講演会」「経営者の会」等を定期的で開催しておりますが、お客様に対して十分周知されていなかったので、今後は、各種開催案内などの情報を窓口・得意先係・ホームページなどにより、ご案内してまいります。

お客様からのご意見、ご要望、ご相談の窓口を開設いたしております。お気軽にご相談ください。

愛知信用金庫
業務部

●住所 〒460-0003 名古屋市中区錦三丁目15番25号
 ●電話 052-951-9445 ●フリーダイヤル 0120-113-003(平日9:00～17:00)
 ●FAX 052-951-5445 ●インターネット <http://www.aichishinkin.co.jp> お問い合わせフォーム