

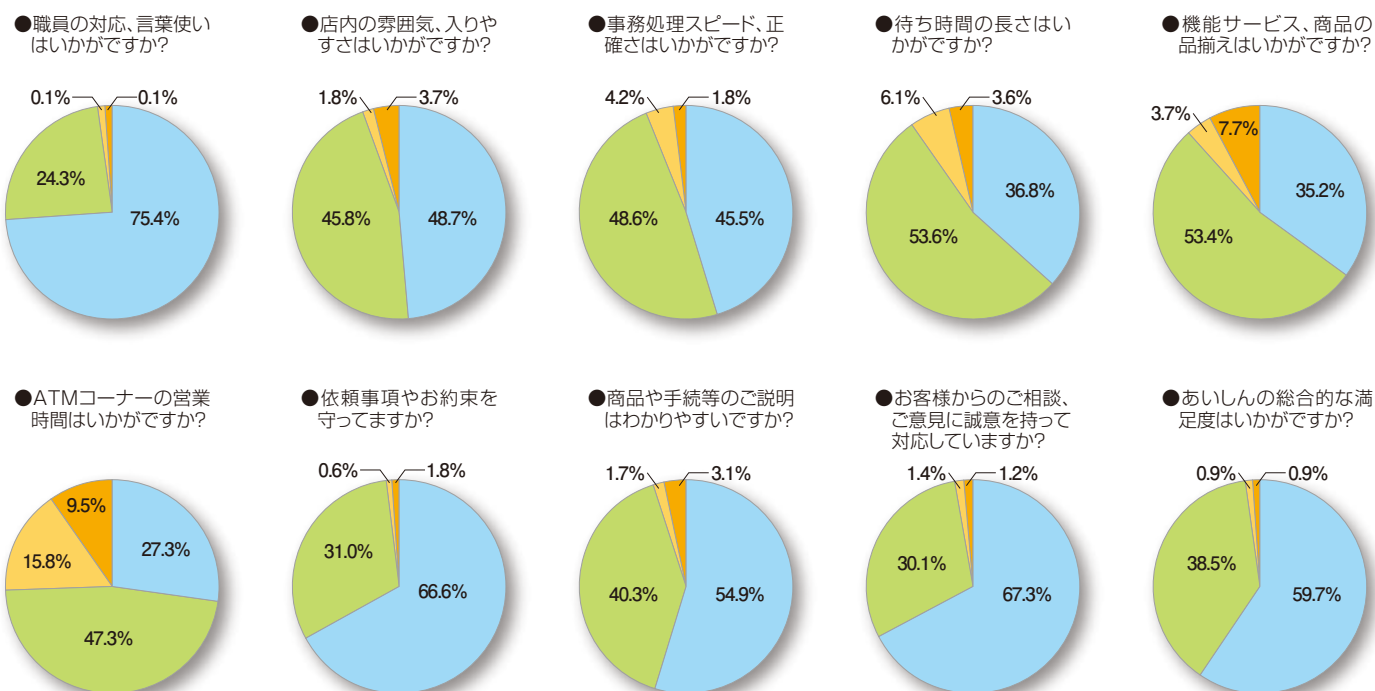
お客様アンケート調査について

平成21年1月に、お客様からご意見、ご要望を頂戴し、それを経営に活かすため、「お客さまアンケート調査」を実施いたしました。ご協力頂きましたお客様にはお忙しいところお時間を頂戴いたしまして誠にありがとうございました。アンケートの実施結果は、以下のとおりとなりましたのでご報告いたします。お寄せ頂きました貴重なご意見、ご要望に対しましては、経営に活かし、これまで以上にお客様にご満足いただけるように努めてまいりますので今後ともよろしく願い申し上げます。

アンケートの調査要領

- アンケート実施期間 平成21年2月23日～平成21年2月27日
- アンケート総数 860枚 内、窓口等による店頭調査(依頼先数 440名)封緘し店頭で回収、又は直接投函
得意先係による訪問時配布(依頼先数 420名)直接投函、又は封緘し得意先係回収
- 回収総数 716名(回収率 83.3%)

アンケート調査結果



お客様からのご意見、ご要望に対する改善への取組み

①待ち時間の短縮、接客対応について

「待ち時間の短縮」については、前回の調査において多くのご意見を頂戴し、全営業店が改善に努めておりますが、今回のアンケートにおいて、「満足」とご回答いただいたお客様が36.8%と非常に低い事を真摯に受け止め、なお一層、事務処理のスピードアップに努め、待ち時間の短縮を図ります。また、全職員が笑顔で明るくお客様をお迎えできる様、接客対応の向上に努めます。

②インターネットバンキングの取扱いについて

インターネットバンキングの取扱いのご要望も多く寄せられており、早い時期に取組みできるよう努めておりますので、ご不便をおかけしますが、今しばらくお待ち願います。

③ATM機の増設について

平成20年12月中川支店に、ATM機を1台増設いたしました。今後も原則、各店2台設置となるよう計画的に増設していきます。

④ATMコーナーの営業時間の延長及び土曜日を含めた休日のATM稼働について

平成20年12月、六番町支店・豊明支店・中川支店の3店舗において、稼働時間を延長および日曜・祝日の稼働を実施いたしました。今後も、ATMの無人化対応と併せ、平日の稼働時間の延長及び土曜日を含めた休日のATM稼働を推進します。

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。お気軽にご相談下さい。

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

●FAX 052-951-5445

●フリーダイヤル 0120-113-003

●Eメール gyomubu@aichishinkin.co.jp