

お客様アンケート調査について

平成22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、「お客様アンケート調査」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お願い申し上げます。

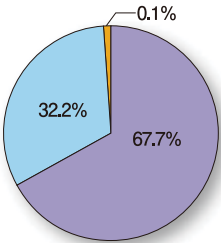
アンケートの調査要領

- アンケート実施期間 平成22年1月22日～平成22年1月29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 691名(回収率 80.3%)

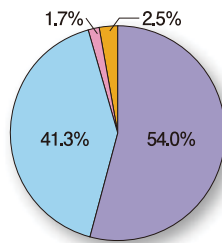
アンケート調査結果



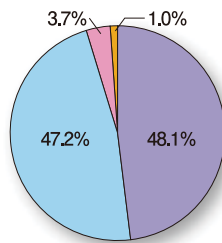
●職員の身だしなみ、言葉使いはいかがですか？



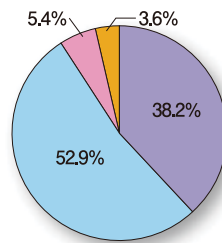
●店内の雰囲気、職員の対応はいかがですか？



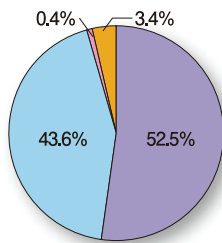
●事務処理のスピード、正確さはいかがですか？



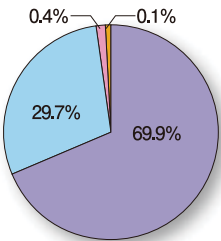
●窓口の待ち時間はいかがですか？



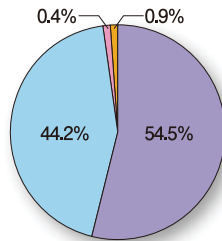
●店内外の清掃状況はいかがですか？



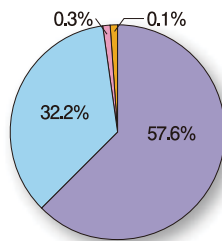
●依頼事項やお約束を守っていますか？



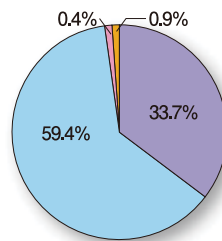
●商品案内や手続等は分かりやすいですか？



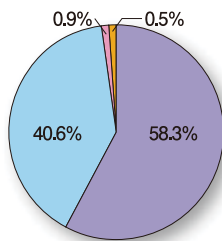
●お客様からのご相談、ご意見に誠意を持って対応していますか？



●機能サービス、商品の品揃えはいかがですか？



●あいしんの総合的な満足度はいかがですか？



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、多くのご意見を頂戴しており、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」とご回答ただけたお客様が38.2%と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サービスの取扱い開始について

従来からご要望のありましたインターネットバンキングにつきましては、平成22年1月4日から取扱いを開始いたしました。ご利用ください。

③ATM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
ATMの営業時間の延長及び日曜日・祝日の稼働については平成21年10月に植田支店、11月に猪子石支店において、営業時間を延長し、また、日曜日・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、平日の営業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。

④「あいしん」のホームページ・リニューアルについて

ホームページが分かりにくいとのご意見をいただいておりますが、平成21年10月1日、当金庫ホームページを全面的にリニューアルいたしました。

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 ●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/> お問合わせフォーム