

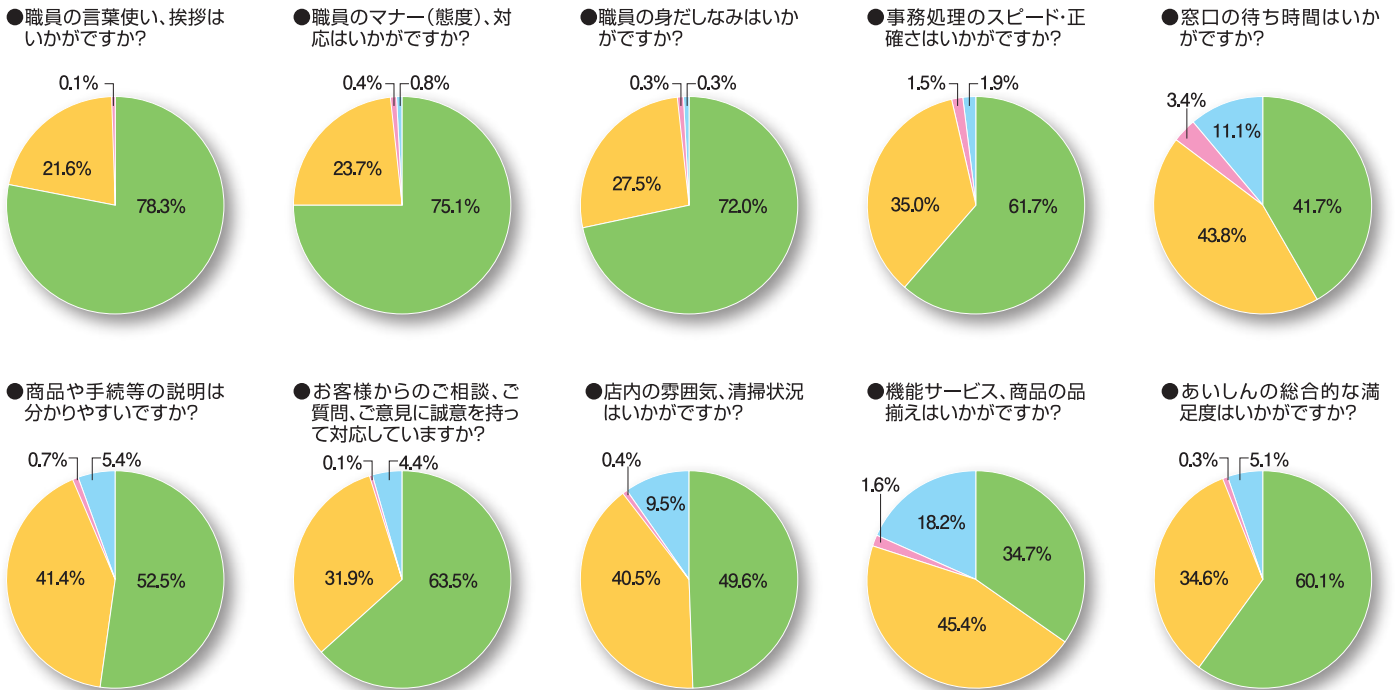
お客様アンケート調査について

平成24年1月にお客様からのご意見、ご要望を当金庫の業務運営に活かす為、「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ひ申し上げます。

アンケートの調査要領

- アンケート実施期間 平成24年1月23日(月)～平成24年1月31日(火)
- 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枚)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枚)直接投函、又は封緘し得意先係回収
- 回収総数 746枚(回収率 86.7%)

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)ATMの営業時間の延長および土・日曜日、祝日の稼働について
平成21年より12か店実施しております。今後無人化対応と併せ、平日営業時間の延長および土・日曜日、祝日の稼働は全店実施していくよう推進します。
- (2)普通預金の新規作成時に書く書類が多く面倒について
普通預金の新規作成時に書く書類が多いとの要望については、今後改善を推進し書類の簡素化を図っていきます。
- (3)ATM機での総合口座の通帳の繰越について
ATM機での総合口座の通帳繰越は、平成19年10月より可能となっております。ただし、ATM機は新・旧二種類の機種がありますが、通帳繰越できる機種は新しい機種だけです。詳しくは店頭窓口でお尋ね下さい。
- (4)待ち時間の短縮、接客態度について
待ち時間の短縮については、毎回多くのご意見を頂戴しており、愛知信用金庫全体で改善に努めておりますが、アンケートにおいて、満足と回答頂いたお客様が41.7%と依然として低く真摯に受け止め、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。

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	<ul style="list-style-type: none"> ●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