



お客様アンケート調査について

平成25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、「お客様利用満足度アンケート調査」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、今後ともよろしくご意見申し上げます。

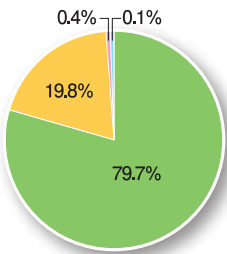
アンケートの調査要領

- アンケート実施期間 平成25年1月21日(月)～平成25年1月31日(木)
- アンケート総数 840枚 内訳 窓口等による店頭調査 (依頼先数 420枚)
得意先係による訪問時配布 (依頼先数 420枚)
- 回収総数 778枚(回収率 92.6%)

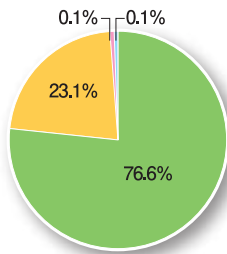
アンケート調査結果



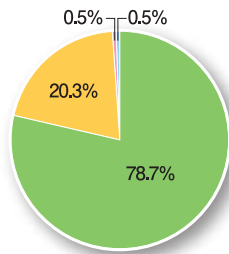
●職員の言葉使い・挨拶はいかがですか？



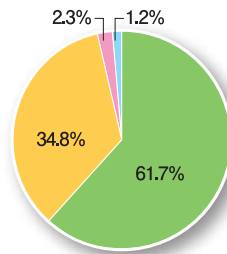
●職員の身だしなみはいかがですか？



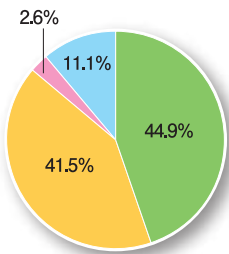
●職員のマナー(態度)・対応はいかがですか？



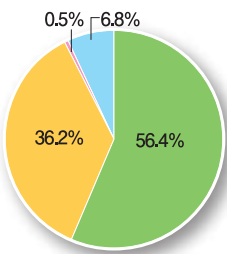
●事務処理のスピード・正確さはいかがですか？



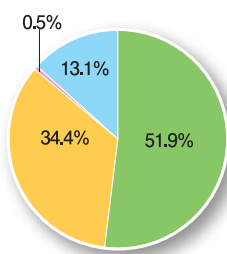
●窓口の待ち時間はいかがですか？



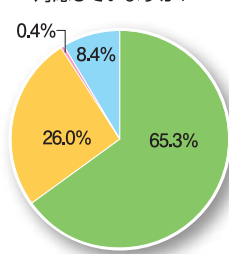
●商品や手続等の説明は分かりやすいですか？



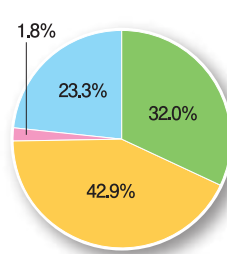
●店内の雰囲気、清掃状況はいかがですか？



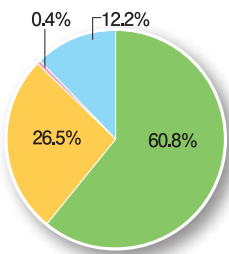
●お客様からのご相談・ご質問・ご意見に誠意を持って対応していますか？



●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

●ATM・設備関係

- ①視覚障がい者対応(音声案内付)ATMを、本店営業部、六番町支店、山田支店、大高支店および七宝支店の5店舗に設置しました。今後、全店舗に順次導入を推進していきます。
- ②本店営業部と大高支店の2店舗において、ATMのご利用時間を午後9時まで延長しました。

●金融商品・サービス関係

- ①「カードローンあいしんきゃつする」の取扱いを開始しました。
- ②「クイックローン自由自在」の取扱いを開始しました。
- ③個人インターネットバンキングシステムに「ワンタイムパスワード」を導入し取扱いを開始しました。
- ④「でんさいネット」の取扱いを開始しました。

お客様からのご意見、ご要望、ご相談の窓口を開いております。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> お問い合わせフォーム