



# お客様の声「お客さまアンケート」のご報告

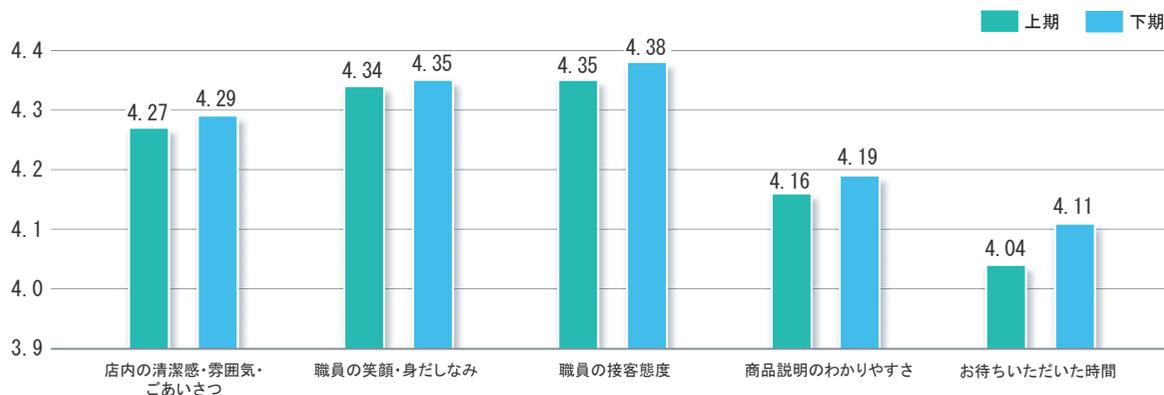
当金庫はコミュニティ・バンクとしての社会的使命を実現し、お客さまに質の高いサービスをご提供するため、平成20年度より「お客さまアンケート」を実施しています。平成24年度にご回答いただいた内容をまとめましたので報告いたします。

## アンケートにご回答いただいたお客様

- (1)対象期間：(上期)平成24年8月1日～9月28日、(下期)平成25年1月4日～2月28日
- (2)実施場所：84カ店のロビー(門真支店、夢ネット支店を除く)
- (3)ご回答総数：(上期)6,259名、(下期)5,818名

## ご来店いただいた店舗の印象について

●質問項目に対するご回答平均点(各項目5点満点)



## アンケートでのご要望に対し、改善に取り組んだ内容の一部を紹介します

### (1)「セミナーやコンサート、ロビー展を楽しみにしている。」

平成24年度も、お客様のニーズにお応えするセミナーや、地域の皆様との絆を深めるイベントを数多く実施しました。

- 従来から開催していた「資産運用セミナー」、「体験セミナー」に加え、税制や法律等のご相談にお応えする「くらしのお役立ちセミナー」を開催しました。今後もお客様にご満足いただけるセミナーを実施してまいります。
- 毎年恒例の「ニューイヤーコンサート」、本店での「ジャズコンサート」、「ゴスペルコンサート」に加え、「南こうせつ&京響ジョイントコンサート」を開催しました。



体験セミナーの様子



### (2)「『きらり』は他の金融機関にない優れた商品。『きらり感謝デー』も楽しみにしている。」

満50歳以上の方がご利用いただける貯蓄預金「きらり」は、残高30万円以上で通常よりも金利を上乗せするおトクな預金です。偶数月の15日と16日にご来店のうち「きらり」へ5万円以上お預け入れいただいたお客様にプレゼントをお渡しするイベント「きらり感謝デー」を実施し、皆様からご好評をいただいています。平成25年度も引き続き当イベントを実施しています。

### (3)「待ち時間が長いときは、窓口の職員だけでなく全員で対応してほしい。」

来店されたお客様一人ひとりにていねいな対応を心掛けており、結果として待ち時間が長くなる場面があります。今後もていねいな接客姿勢はそのまま、職員全員が臨機応変に対応し、待ち時間の短縮につとめます。