

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、お客様により質の高いサービスを提供できるよう、平成20年11月より「お客さまアンケート」を実施しています。平成25年度に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

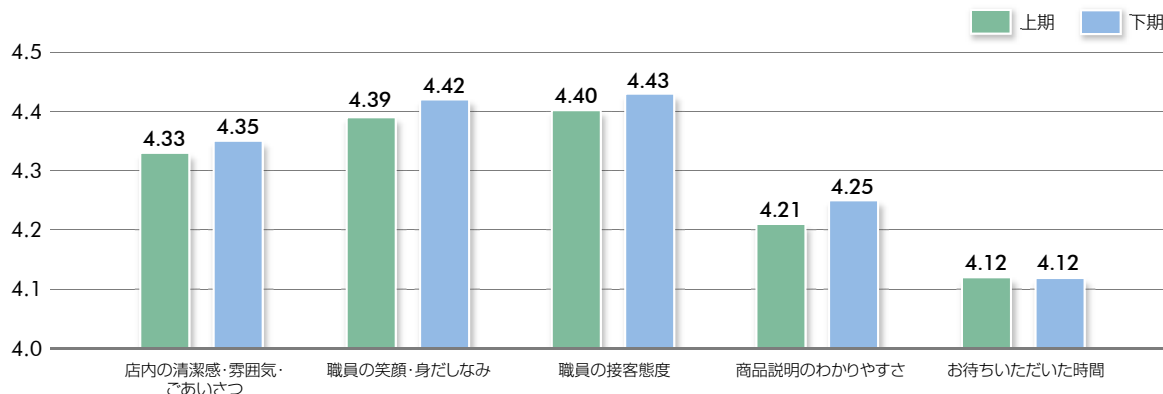
(1)対象期間：(上期)平成25年7月1日～平成25年8月30日 (下期)平成25年12月2日～平成26年1月31日

(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)6,288名(うち男性1,755名、女性4,250名、記入なし263名)

(下期)6,320名(うち男性1,729名、女性4,277名、記入なし314名)

● 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を受け、改善に取り組んだ内容の一部をご紹介します

(1)「店内が美しく、清潔感があります。」

来店していただいたすべてのお客様に満足していただけるよう接客体制はもちろん、店舗美化にも取り組んでいます。また待ち時間も楽しんでいただけるようロビー展等を行い、親しみを持っていただける店舗づくりを行っています。ぜひ、店舗にお越しください。



(2)「キャンペーンが定期的にあるのがよいです。地域の生活に役立つ場所だと思います。」

当金庫では、お客様のライフスタイルに合わせて、ニーズにあったご提案ができるよう様々な金融商品をご用意しています。また今後も、各店舗独自でのキャンペーンやセミナー等を企画し、実施してまいりますので、ぜひご利用ください。

(3)「ATMコーナーの設置場所を増やしてほしい。」

お客様の利便性向上のため店舗外ATMコーナーを新設しています。平成25年4月から26年6月30日までに、新たに6カ所の店舗外ATMコーナーを設けました。P.6で詳しく紹介しています。

今後も商業施設、公共施設等に店舗外ATMコーナーを設置し、お客様の利便性向上につとめます。

(4)「ATMでの通帳繰越を土曜日や日曜日、祝日でもできるようにしてほしい」

京都信用金庫本支店の店舗内に設置しているATMでの普通預金(総合口座)通帳の通帳繰越は、これまで窓口営業日のみのお取扱でしたが、平成25年4月20日(土)より土曜日、日曜日、祝休日にも稼働しています。