

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26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さま

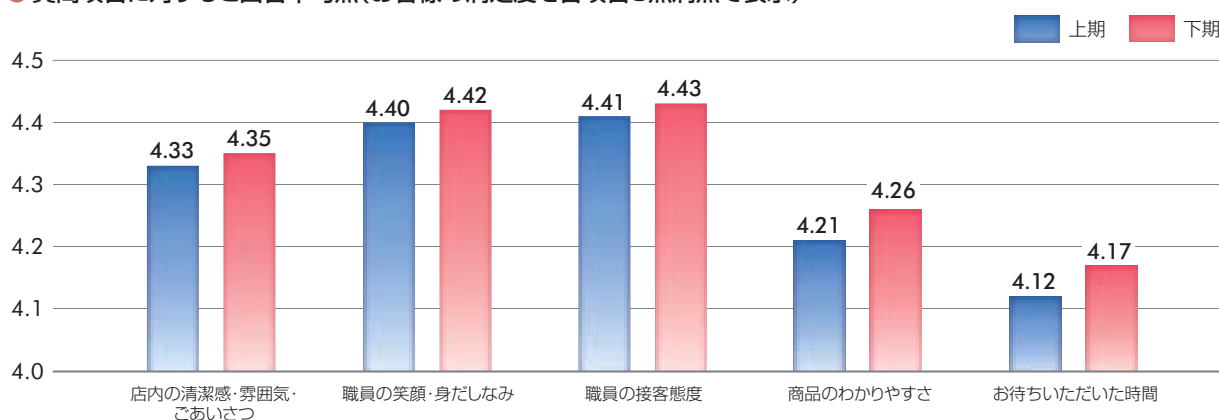
(1)対象期間：(上期)平成26年6月2日～平成26年7月31日 (下期)平成26年11月4日～平成26年12月30日

(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)6,927名(うち男性2,057名、うち女性4,509名、記入なし361名)

(下期)7,080名(うち男性2,037名、うち女性4,657名、記入なし386名)

●質問項目に対するご回答平均点(お客様の満足度を各項目5点満点で表示)



アンケートでのご意見、ご感想の一部をご紹介します

(1)「いつも笑顔で丁寧かつ親切な対応が気持ちいいです。」

当金庫は来店していただいたすべてのお客様一人ひとりにしっかりと寄り添う質の高いおもてなしをめざし、顧客満足度の向上につとめています。

(2)「投資信託や相続税に関するセミナーを定期的で開催してほしいです。」

当金庫では、各店舗でお客様向けセミナーを開催しています。投資信託運用会社や保険会社の講師、税理士による「相続税セミナー」や「投資信託運用報告会」など様々なテーマで開催しています。その他、ライフスタイルに合わせた「体験セミナー」も行っています。これからも、各店舗独自で工夫をこらした様々なセミナー等を企画してまいりますので、ぜひご参加ください。



(3)「ATMを増設してほしい。」

当金庫は今年度も店舗外ATMコーナーを新設しています。平成26年4月から27年6月30日までに、新たに7カ所の店舗外ATMコーナーを設置しました。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。