

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27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

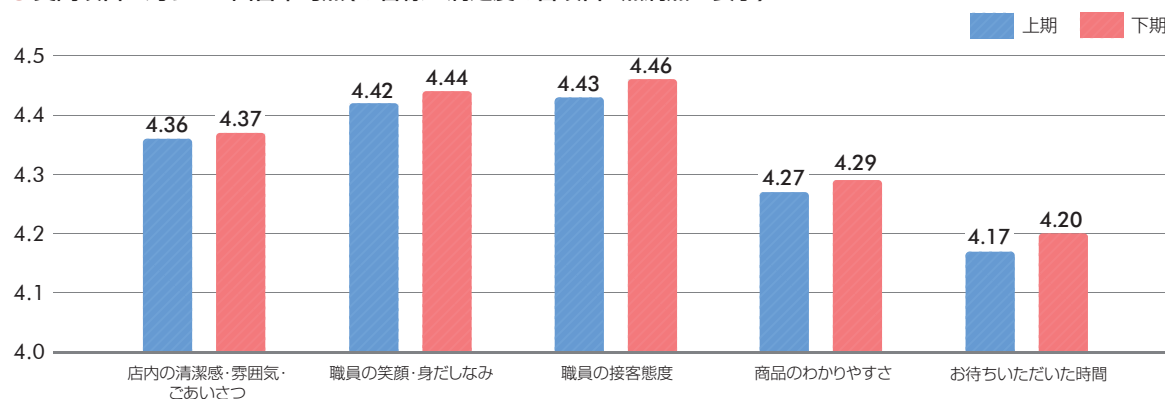
(1)対象期間：(上期)平成27年6月1日～平成27年7月31日 (下期)平成27年11月2日～平成27年12月30日

(2)実施場所：85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)7,456名(うち男性2,338名、うち女性4,773名、記入なし345名)

(下期)7,041名(うち男性2,190名、うち女性4,541名、記入なし310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、ご要望に対する取組

(1)「いつも親切に対応していただいています」

当金庫では、お客様に安心してご相談いただけるよう、研修等を通じて専門知識の修得や接客、マナー向上をめざした人材育成に取り組んでいます。

今後も、職員一同きめ細やかな接客に必要な「おもてなしの心」を養い、顧客満足の向上につとめてまいります。

(2)「店舗がきれいで、清潔感があります」

お客様の利便性と金融サービスの向上をはかるため、随時、店舗の建替え、リニューアルを行うとともに、店舗の美化につとめています。平成27年度は梅津支店ほか3店舗を新築オープンしました。これからも、ご来店いただいたお客様に気持ちよくご利用いただける店舗づくりを推進します。



(3)「さまざまなテーマのセミナーを開催してほしいです」

各店舗では専門家を講師としてお招きし、「資産運用セミナー」や「相続セミナー」、税制や法律等のご相談にお答えする「くらしのお役立ちセミナー」に加え、手芸教室などの各種「体験セミナー」を開催しています。

あわせて、毎年恒例の「ニューイヤーコンサート」や各店舗でのロビー展示など、各種イベントも開催しています。