

「利用者満足度アンケート調査」

「お客様のご意見・ご要望」に対する改善策と今後の対応

平成22年5月

 柏崎信用金庫

利用者満足度アンケート調査における

「お客様のご意見・ご要望」に対する改善策と今後の対応

意見・要望事項	改善策と今後の対応
<p>店舗設備関係</p> <p>1. ATM関係</p> <p>(1) ATMコーナーが狭い、台数を増やしてほしい</p> <p>(2) ATMの音声・チャイム音が大きすぎる</p> <p>(3) ATMの使用方法を教えてくれる職員の配置</p> <p>(4) ATMで通帳繰越ができるように</p> <p>(5) イトヨーカードにATM設置し、手数料をいつでも無料で利用できると便利。</p>	<p>(1) ATM台数は、諏訪町支店及び四谷支店に各々1台増設を行ない、市内店舗全てATM2台の設置といたしました。</p> <p>なお、ATMコーナーが狭いとのことにつきましては、建物の構造上の問題もあり早急な改善は困難ですが、店舗改装等にあわせ検討してまいります。</p> <p>(2) ATMの音声機能を調整し対応いたします。</p> <p>なお、耳のご不自由な方にもご不便とならないよう、一定音量維持は必要ですのでご理解願います。</p> <p>(3) 各店ともに職員配置をしておりません。</p> <p>ご来店の際にATMの操作方法を説明いたしますので、ご遠慮なく窓口係に声を掛けていただければ幸いです。</p> <p>(4) 印鑑照合システムを導入することにより、ATMでの通帳繰越が可能となります。</p> <p>本件ご要望につきましては、他のシステム充実とあわせ改善に努めてまいります。</p> <p>(5) 当金庫のキャッシュカードでイトヨーカード（セブン銀行）のATMをご利用された場合、お客様は手数料105円のご負担をいただいておりますが、当金庫もセブン銀行に対して費用負担が発生しております。</p> <p>当金庫のATMは、何時ご利用になっても無料となっておりますので、事情をご理解いただき、極力当金庫のATMをご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>

(6)両替機の設置

2. 駐車場

(1)駐車場が狭い、空いていないことがある。

(2)現金を持って、立体駐車場まで移動することが不安

(3)南支店駐車場入口のブロックが分かりづらい

(4)四谷支店駐車場裏の出入口及び正面入口スロープの設置

(6) 現在、両替機設置は本店のみとさせていただいております。

他店舗への設置につきましては、建物の構造上の問題もあり早急な改善は困難ですが、店舗改装等にあわせお客様の要望に極力応えるよう努めてまいりますので、ご理解願います。

(1) 駐車場問題は、多数のご意見が寄せられており、お客様が利用しやすい店舗づくりの観点から、重要な課題と認識しております。

駐車場が狭い店舗につきましては、隣接地等にお客様専用駐車場を別途設けさせていただいております。早急な改善は困難ですが、今後も店舗の立地及び構造上の問題等を考慮しながら、お客様の要望に極力応えるよう努めてまいりますので、ご理解願います。

(2) 店舗の立地上、隣接の立体駐車場をご利用お願い申し上げます。

なお、多額の現金持参でお帰り際には、職員が駐車場まで同行させていただきますので、ご遠慮なく窓口係に声を掛けていただければ幸いです。

(3) ブロックのところにポールを建て、ブロックの位置が分かるように対応いたします。

(4) 駐車場からの出入口設置は、店舗の構造と防犯上の観点から店舗改装が必要です。

また、正面入口のスロープ設置についても、店舗と道路の間隔が狭く傾斜が強くなるため、早急な改善は困難ですが、今後の店舗改装等を行う際での検討課題としてまいりますので、ご理解願います。

<p>窓口対応等</p> <p>(1) 会社の用件で来店しているとき、個人名でなく会社名で呼んで欲しい。</p> <p>(2) 両替機での古いお札の使用は止めて欲しい。</p> <p>(3) お得な情報等の提供については、パンフレットや書類等で分かりやすく説明して欲しい。</p> <p>(4) 融資決定通知を早くして欲しい。</p>	<p>(1) 来店されるお客様に同姓の方がおられることに配慮し、会社名等でご案内するよう窓口指導を直ちに徹底いたします。</p> <p>(2) 両替機の紙幣及び硬貨については、補充時の損傷確認に努めてまいります。</p> <p>(3) 職員の商品知識・説明能力の向上を目指した内部研修会等を行い、より分かりやすい説明ができる人材の育成に努めてまいります。</p> <p>(4) お客様からの融資申込内容に応じて、審査のために若干の日時を頂いておりますが、今後も極力早い回答を行えるよう努めてまいります。</p>
<p>その他</p> <p>(1) 税金・公共料金等を普通預金から支払う場合、「税金・公共料金依頼書」及び「普通預金払戻請求書」の2枚を記入しているが、1枚で支払できないか</p> <p>(2) 店舗内・外に植木鉢等を飾ると良い、また、いろんな展示をすると良い。</p>	<p>(1) 窓口にて税金・公共料金を普通預金等から納付する場合、後日の管理上の問題からご記入いただき事務処理を行っておりますが、お客様のご負担を考慮し「普通預金払戻請求書」のみで処理ができるよう検討してまいります。</p> <p>(2) プランターの設置及びロビー展等を通して、お客様が気持ちよくお帰りになれるよう「おもてなしの心」に十分配慮する店舗づくりに、今後も職員一同努めてまいります。</p>

以上、貴重なご意見・ご要望を多数いただき誠に有難うございました。

ご指摘のご意見等を真摯に受け止め改善に努めてまいりますので、今後ともご支援・ご鞭撻のほど宜しくお願い申し上げます。