

平成21年8月

各 位

足利小山信用金庫

利用者満足度アンケート調査へのご意見・ご要望 に対する改善・対応について

平素は格別のご高配を賜り暑く御礼申し上げます。

当金庫では、地域の利用者の利便性向上を図るため、定期的に利用者満足度アンケート調査を実施しております。

利用者満足度アンケート調査では、多くのお客さまから貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。この中から主なご意見ご要望に対する改善・対応についてご報告させていただきます。

当金庫は、本アンケート調査のご意見ご要望を真摯に受け止めるとともに、分析・検討し、経営施策に反映させていくことにより、これからも地域の皆さまのお役に立つ地域金融機関を目指してまいります。

＜主なご意見・ご要望に対する改善・対応＞

1. 店舗設備について

ご意見・ご要望	改善・対応
<p>駐車場が狭い営業店や建物が古い営業店がある。</p>	<p>① 平成 20 年 12 月、蕪川支店の外壁の改修をしました。 ② 平成 21 年 3 月、小山営業部の営業室内をリニューアルするとともに、ATMを1台増設しました。 ③ 平成 21 年 7 月、北支店のお客さま駐車場を広くしました。</p>

2. ATMについて

ご意見・ご要望	改善・対応
<p>日曜日や祝日もATMが利用できるようにしてほしい。</p>	<p>日曜日と祝日にATMを利用できない営業店が7店舗（富田、南、毛野、小俣、邑楽、蕪川、大泉の各支店）ありましたが、平成 21 年 7 月 26 日（日）より、全営業店のATMを1年 365 日ご利用できるようにしました。（なお、足利市役所共同出張所および足利商工会議所共同出張所のATMは平日のみのご利用となります。）</p>
<p>ATMで硬貨の入金ができるようにしてほしい。</p>	<p>ATMで硬貨の入金ができるようにした場合には、偽造・変造硬貨の入金時や大量の硬貨が入金された時には、ATMを一時的に停止し復旧作業を行う必要があります、次に利用されるお客さまにお待ちいただくこととなることから、ATMでの硬貨入金はお取扱しておりません。 硬貨の入金につきましては、窓口にご用命くださいますよう、お願い申し上げます。</p>

3. 渉外担当者の交代について

ご意見・ご要望	改善・対応
<p>渉外担当者が1～2年で交代しており、サイクルが早すぎる。</p>	<p>当金庫は、様々な事故を未然に防止するための対応策として、一職員の同一店舗における勤務期間が4年程度になることを目安として配置転換を行っています。また、その4年間においても、計画的に幅広い職務を経験することを通して、職員一人一人の能力開発と適正の発見に努め、長期的視野で資質の高い人材の育成を目指すことを目的として、ジョブローテーションを行っています。 お客さまには、渉外担当者の交代によりご不便をお掛けすることがあると思いますが、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>

4. 商品・サービスについて

ご意見・ご要望	改善・対応
無担保・無保証人で利用できる融資商品を増やしてほしい。	平成 20 年 5 月に栃木県内の信用金庫の統一商品として栃木県信用保証協会との提携・保証による「しんきんスクラム 2000」を発売する等、個人保証や不動産担保に過度に依存しない融資に取り組んでおります。

5. チラシ・パンフレットについて

ご意見・ご要望	改善・対応
チラシやパンフレットは大きな文字で見やすくしてほしい。	新たにチラシやパンフレットを作成するときには、掲載内容の適切性を確保するとともに、より見やすく分かり易いものとするために今後も引き続き工夫してまいります。

ご協力いただきまして、誠に、ありがとうございました。

以 上