

お客様各位

平成28年度 「お客様アンケート」 調査結果について

日頃より当組合をご愛顧、お引立ていただき心より感謝申し上げます。

さて、当組合では、「お客様の声」を組合経営に活かし、より一層のサービスの充実とお客様にご満足していただくことを目的とした、「お客様アンケート」を本年1月に実施いたしました。

アンケート調査内容といたしましては、職員のお客様対応や店舗環境、当組合に対するイメージやご要望等について、無作為での抽出により、600名のお客様にお願いしましたところ、260名のお客様よりご回答を頂きました。ご協力誠にありがとうございました。

一部ではございますが、アンケートの調査結果を掲載させていただきます。

皆様より頂いた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、更なるお客様サービスの向上に努めてまいります。

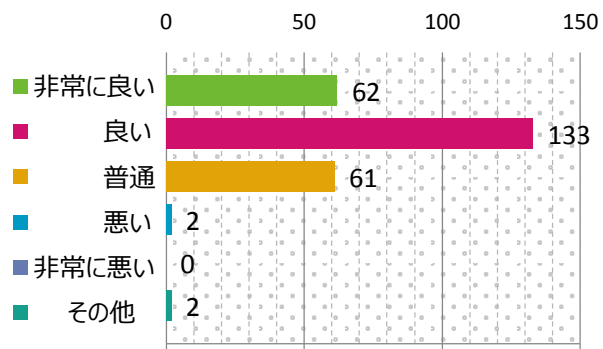
今後とも皆様のご支援、ご指導を賜りますよう心からお願い申し上げます。

平成28年度 お客様アンケート回答集計表(一部抜粋)

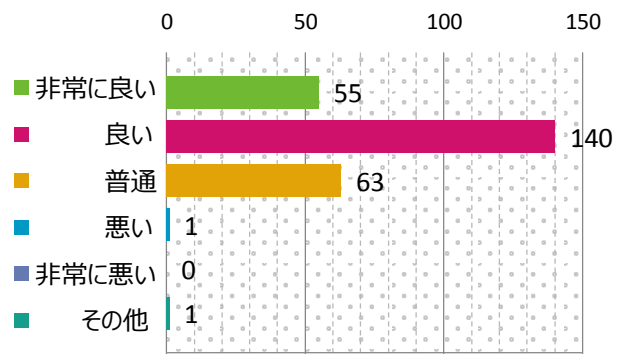
郵送数：600先 回答返却数：260先 回答率：43.3%

◆ 当組合の職員について

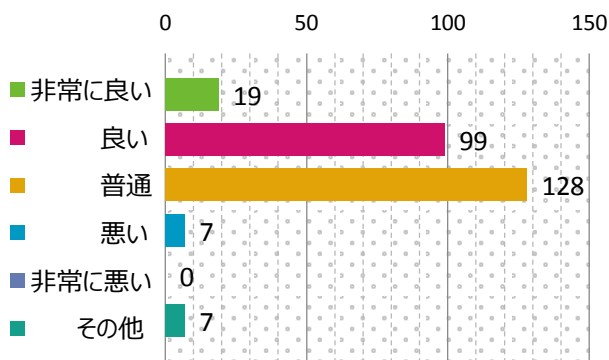
● 職員の態度・言葉遣い・挨拶について



● 身だしなみについて



● 店舗や職員の活気について



【職員の態度・言葉遣い・挨拶について】

【身だしなみについて】

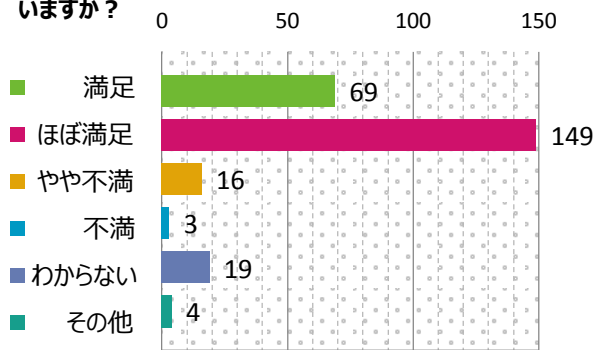
約半数以上の方より「非常に良い」「良い」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることが出来ました。

【店舗や職員の活気について】

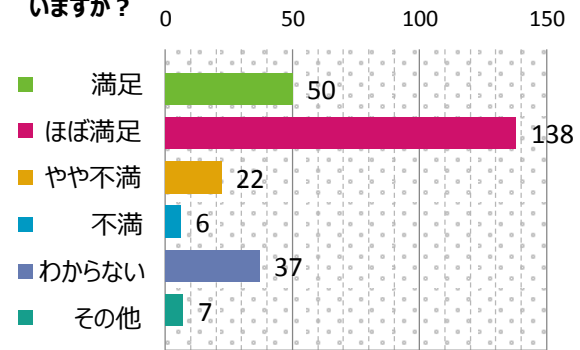
「普通」と回答された方が、「非常に良い」「良い」を上回り、今後努力が必要と捉えています。

今後、お客様により気持ちよくご利用していただけるよう、明るく、活気のある店舗づくりに取り組み、改善してまいります。

● お客様のご相談・ご質問に誠意をもって対応できていますか？



● お客様の立場に立つての商品のご提案ができていますか？



【お客様のご相談・ご質問に誠意をもって対応できていますか】

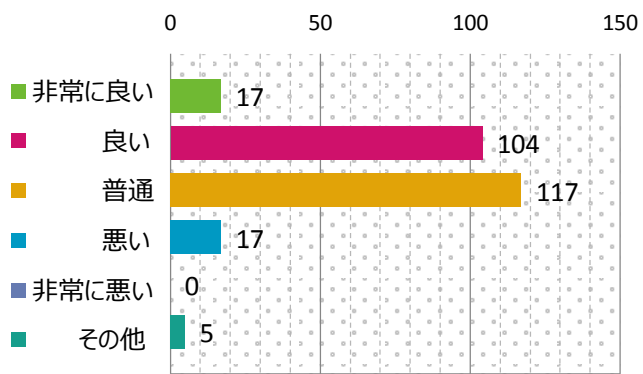
【お客様の立場に立つての商品のご提案ができていますか】

半数以上の方より満足・ほぼ満足との回答を頂き、概ね高い評価を得ることができました。

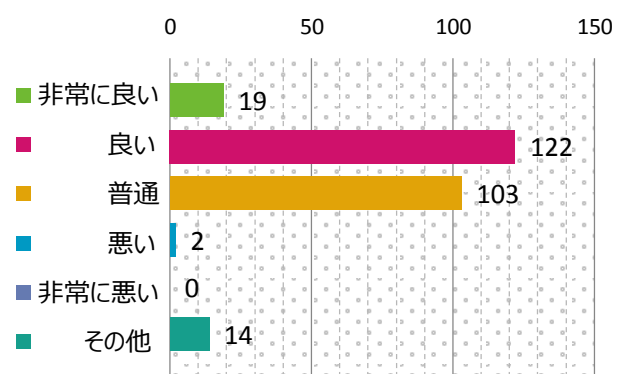
今後もおお客様の立場に立ったサービスのご提供ができるよう、努めてまいります。

◆ 当組合の環境について

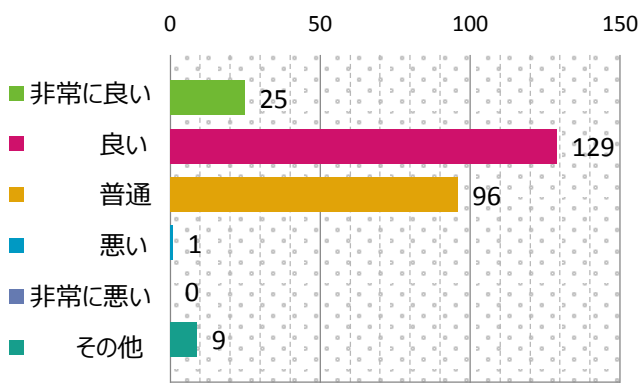
● 店舗の場所や印象について



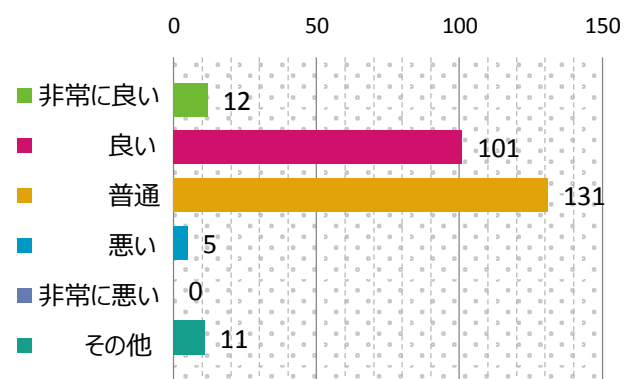
● ATMコーナーの整理状況



● 記帳台やカウンターの整理状況



● 店内ポスター・掲示物の見やすさ



【当組合の環境について】

全ての項目で半数以上の方が「良い」「普通」との回答でした。

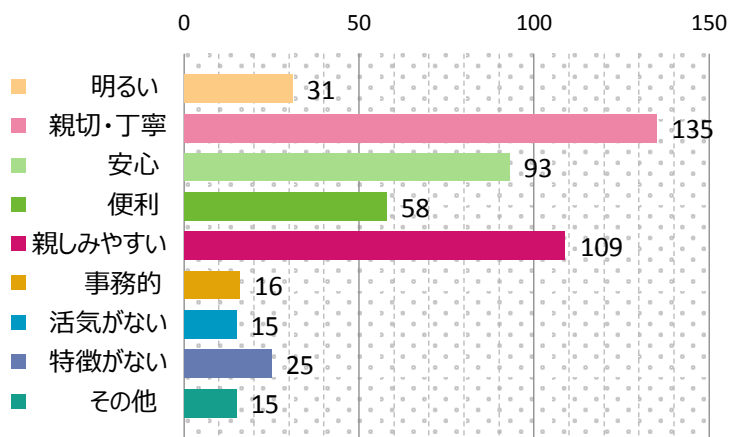
平成28年度につきましては、下記の工事を行ない環境整備を行いました。

- ・本店営業部 店舗入口部分の改装工事
- ・比良松支店 駐車場整地工事、店舗外壁工事
- ・北野支店 駐車場整地工事
- ・粕屋支店 駐車場整地工事

今後も、お客様がご利用しやすい店舗・環境づくりに努めてまいります。

◆ 当組合について

●当組合に対するイメージ 〈複数回答項目〉

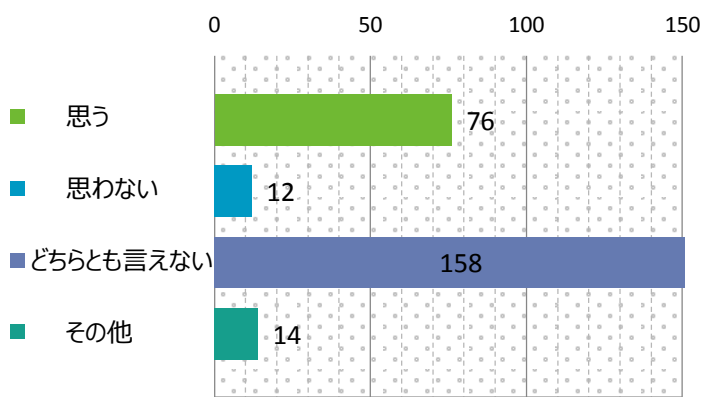


【当組合に対するイメージ】

約半数以上の方が「親切・丁寧」「親しみやすい」との回答でしたが、その他のご意見として、「室内が暗い印象」「活気が足りない」「照明が少し暗い」というご指摘を頂きました。

これらのご意見・ご指摘を参考にさせて頂き、更なるイメージアップに努めてまいります。

●とびうめ信用組合を友人・知人に紹介したいと思えますか



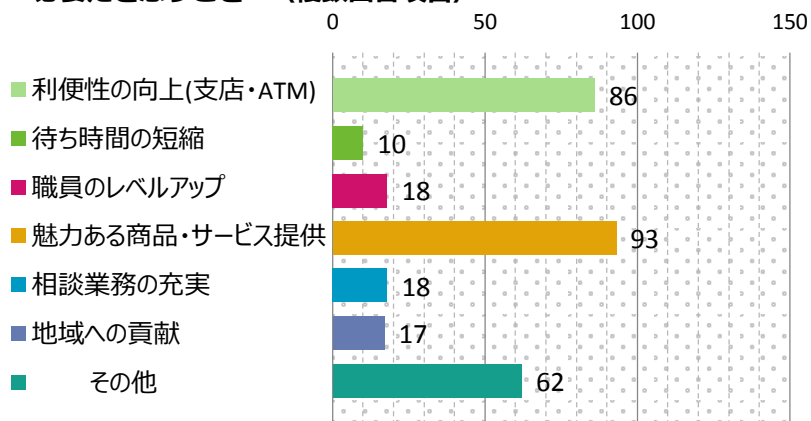
【とびうめ信用組合を友人・知人に紹介したいと思えますか】

半数以上の方が「どちらとも言えない」との回答でした。

お客様がお知り合いに紹介したいと思っていただくために、現状何が不足しているのかを検討・協議し改善を図ってまいります。

● 今後、当組合をご利用いただくために

必要だと思うこと 〈複数回答項目〉



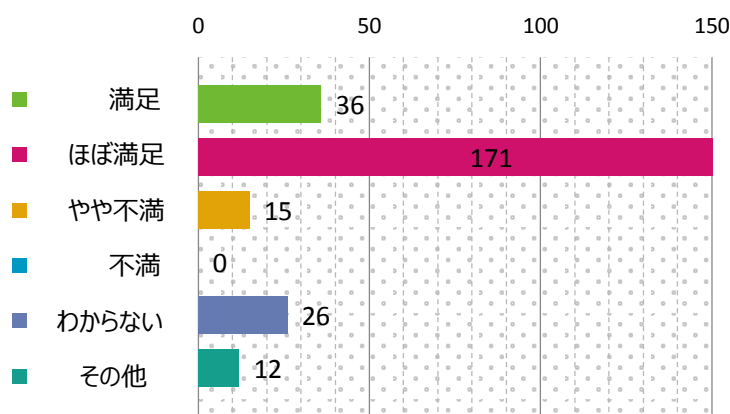
【今後、当組合をご利用いただくために必要だと思うこと】

約半数以上の方が「利便性の向上」「魅力ある商品・サービスの提供」との回答でした。

その他に関しては、「ATMに関するご意見（利用時間の延長、土日の利用、設置台数の増加）」「インターネットバンキングの利用」「キャラクター作り」等、のご意見を頂きました。

今後も、当組合をたくさんのお客様にご利用していただけるよう、改善してまいります。

● 当組合の満足度



【当組合の満足度】

半数以上の方より「満足」「ほぼ満足」との回答を頂きました。

今後もお客様によりご満足いただける金融機関となるよう努めてまいります。

【 実施期間 】

平成29年1月23日（月）～平成29年2月15日（水）

【 実施店舗 】

全16店舗

（本店営業部・田主丸営業部・本郷支店・比良松支店・北野支店・国分支店・小郡支店・津福支店
菊池支店・粕屋支店・香椎支店・土井支店・和白出張所・新宮支店・雑餉隈支店・二日市支店）

【 アンケート方法 】

支店別・年代別にて無作為に抽出し、郵送によるアンケートを実施いたしました。

お客様からの声を活かした経営改善への取組み

◆ 職員のお客様対応について	
お客様からのご意見・ご要望	対応方針・取組み事例
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 窓口の方で笑顔が無く、声のトーンが低い方がいる。にこやかな態度での対応を希望します。（事務所内にいる人達も！） ◎ 明るい全員での挨拶が足りない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。営業店職員の勤務中の態度や挨拶について再度指導を徹底し、今後お客様に気持ちよくご利用して頂けるよう職員の教育に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 担当者が勤務先へ来た際、対応が人により違う。積立をしているが、変更の書類は渡さないし、話も挨拶もない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に不信任・不快感を与えてしまい、大変申し訳ございません。お客様によって応接態度が違ったり、必要な書類を渡さない、挨拶もない等、決してあってはなりません。今後は二度とこのような事案が発生しないよう、教育・指導を徹底してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 非常に誠意をもって対応していただいておりますが、言葉遣いが少し間違っている時があり不快に感じられます。素直に「ありがとうございます。お世話になります。」で良いのではないかと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご指摘のとおり、正しい言葉遣いや敬語を身につけ、親しみのある会話が出来る様に、マナー研修等への職員派遣等を検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 定期預金等の契約後、「それっきり」状態！！顧客訪問のフォローが不足しているのでは？もっと密着型にならなければ！ 	<ul style="list-style-type: none"> ・貴重なご意見、誠にありがとうございます。また、お客様に不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。セールス時だけでなく、日頃からお客様が求められる商品の案内や情報の提供等を行なうよう指導してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ お金を引き出す際に、窓口にて何に使われるのですか？と尋ねられると、他のお客様などがおられるため少々恥ずかしく思います。振込め詐欺予防の為だと思うのですが、周囲の方に聞こえないように配慮してもらえると助かります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様への配慮が欠けており、大変申し訳ございません。お客様の大切な資産を守るために、振り込め詐欺等の未然防止の一環でお声掛けさせていただいております。今後は店頭ロビーの状況に応じてローカウンターへご案内するなど検討してまいります。

◆ 店内・外の環境について

お客様からのご意見・ご要望	対応方針・取組み事例
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 店が暗い・華やかさが無い。 ◎ 店舗のイメージが暗いように感じる。明るい店舗にしてほしいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化している店舗もあり、お客様にご迷惑をお掛けしております。 ・順次リフォーム等を実施し、明るく活気あふれる営業店作りに努めてまいります。

◆ ご要望

お客様からのご意見・ご要望	対応方針・取組み事例
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 銀行と比較すると、信用組合のイメージは地味だと思う。おすすめの商品があればもっと PR してたくさんの方に知ってもらった方が良いのでは…活気のある信用組合を目指してください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貴重なご意見、誠にありがとうございます。 ・取扱商品やキャンペーン商品等につきましては、営業店窓口や当組合のホームページでもご案内いたしております。 ・今後も店頭のディスプレイ等も工夫を凝らし、たくさんの方の目に留まるよう PR させていただきます。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 組合員に対する優待を増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、組合員のお客様に対し、お振込手数料の『割引』や ATM の時間外手数料の返還、年 2 回の定期預金キャンペーンの優遇金利等を実施させて頂いておりますが、今後も魅力のある特典を検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ せめて ATM だけでも色んな場所にあればと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗数が少ない為、ご不便をお掛けしております。 ・通帳のご記帳は出来ませんが、セブンイレブン等で入出金、残高照会がご利用になれます。時間外及び土日については利用手数料が発生しますが、組合員（出資金）へご加入されますと、翌月に手数料が返還されるサービスを行っておりますので、是非ご利用下さい。
<ul style="list-style-type: none"> ◎ もっと魅力的な預金商品が欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貴重なご意見誠にありがとうございます。今後、お客様の期待に沿えるような、魅力のある預金商品を検討してまいります。

◆ お褒めの言葉

- ◎ 来店しても顔も上げない金融機関がある中、即座に接客して頂ける点、とても嬉しく思います。店舗数が少ないのが残念ですが、今後もお付き合い頂きたい機関と思います。
- ◎ 毎年誕生日にプレゼントを持ってきていただき、感謝しています。とびうめ信用組合のこれからの益々の発展をお祈りしています。
- ◎ とても親身になって考えて下さり、感謝しています。大変お世話になっており、これからも利用し続けたいと思っております。どうぞ宜しくお願い致します。
- ◎ 満足していますので、意見・要望は思いつきません。いつも助かっています。お誕生日に届けてくださるお花、とても嬉しく感謝しています。
- ◎ とてもいい金融機関さんなので、もっとたくさんの方が知るようになればと思います。知人には勧めています。
- ◎ いつも親切にいただいています。私がお世話になっている店の皆さん明るく元気があり、とても気持ちの良い気分になります。

今回のアンケート調査の自由意見欄に、職員のマナー、接客態度、執務態度、商品説明態勢等について、厳しいご指摘やお叱りの言葉も頂戴いたしました。

私どもとびうめ信用組合にとりまして、誠に貴重なご意見・ご指摘として真摯に受け止めて、お客様にご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

とびうめ信用組合
理事長 石井 榮二