

お客様からのご意見、ご要望等に対する取組み（平成20年度）

1. お客様の声を収集する取組みについて

当金庫では、お客様からのご意見、ご要望等を収集するため、次の取組みを実施いたしました。

(1) 「お客様の声」アンケート受付BOX、相談フリーダイヤルの設置

対象者	すべてのお客様
実施方法	アンケートBOXは全店舗に設置し、相談フリーダイヤルは平日9時～17時30分に受付しています。また、平成20年3月からは、お客様にご自宅でご意見等を記入していただけるよう、アンケートはがきを作成いたしました。
実施期間	平成18年6月より継続して実施しています。
総回答数	80件（平成20年4月～平成21年3月収集分）

平成19年1月より、回答内容を全営業店のロビーに適時掲示しています。

(2) 会員様向けアンケート

対象者	当金庫会員の方
実施方法	配当金通知書の送付時に、アンケートはがきを同封いたしました。（郵送による随意返答方式）
実施期間	平成20年6月下旬～7月末
総回答数	1,452件

(3) ゆめランチに関するお客様アンケート

対象者	当金庫の営業店（呉市内17店舗）へ来店されたお客様
実施方法	アンケート用紙を使用した「店頭調査方式」
実施期間	平成20年11月4日～平成20年11月28日
総回答数	650件

呉信用金庫「お客様の声」受付窓口
0120-32-8883（フリーダイヤル）
受付時間：平日9:00～17:30

2. お客様のご意見、ご要望を踏まえた取組みについて

1. で収集したご意見・ご要望等を踏まえて実施した取組みの具体例は、次の通りです。

- 「預金の金利情報をホームページに掲載してほしい。」というご要望から、平成20年8月4日より「預金・積金 金利一覧」の掲載を開始いたしました。
- 平成20年12月より全店に「繁忙日お知らせカレンダー」を設置し、窓口・ATMコーナーの混雑予想日、年末・年始の休業日等をお客様にお知らせすることいたしました。
- 本店営業部の現金振込機コーナーは狭く、物を置く台も無かったことから、間仕切りの間隔を広げ、新たに物置台を設置いたしました。
- 黒瀬支店の裏側駐車場は縦長のため入口付近に駐車をされる方が多く、不便とのことから、効率良く駐車していただくため駐車場にラインを引きました。
- 窓口での対応等についてお客様からのご指摘を受け、店舗単位での研修や、所管部署による研修を実施し、マナー向上に取り組んでいます。

