

『りょうしん』利用者満足度アンケートを踏まえての改善内容

平成17年12月12日(月)～12月19日(月)の1週間で「利用者満足度アンケート」を実施し、1,000名の皆さまからご回答をいただきました。集計結果は、以下の通りでありました。

皆さまからいただいた貴重なご意見を基に、改善を行なってまいりました。6月までに改善を行った内容を取りまとめましたので公表いたします。

1. 当組合の経営姿勢をどう思われますか。(複数回答可)

は一番ご回答の多かった項目です。

イ. 健全経営に力を注いでいる	ロ. お客様を大切にしている	ハ. 地域づくりに貢献している	ニ. わからない	ホ. その他
40.4 %	64.8 %	26.3 %	11.7 %	0.4 %

経営姿勢、方針を組合員へ明確にしてガバナンスの強化を図るため、17年度は89回、18年度(6月15日現在)は6回の経営報告会・金融セミナー等を実施いたしました。

2. 商品・機能サービスについてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答	
商品の品揃え	8.5 %	63.5 %	2.9 %	0.1 %	25.0 %	
商品の内容	8.5 %	64.0 %	1.8 %	0.1 %	25.6 %	
サービスの品揃え	9.2 %	61.6 %	3.0 %	0.0 %	26.2 %	
サービスの内容	12.9 %	60.4 %	2.4 %	0.0 %	24.3 %	
手数料(ATM・振込手数料など)	18.4 %	50.4 %	3.7 %	0.3 %	27.2 %	
窓口の営業時間	5.8 %	61.3 %	6.8 %	0.4 %	25.7 %	見たことがない
ディスクロージャー誌	4.3 %	22.6 %	0.6 %	0.0 %	25.7 %	46.8 %
ホームページ	1.4 %	15.5 %	0.9 %	0.0 %	25.6 %	56.6 %
当組合からの情報提供、経営相談、各種支援に満足されていますか	9.8 %	49.3 %	3.6 %	0.1 %	37.2 %	

商品・機能サービスの充実および情報提供を行なうため、以下の取り組みを実施いたしました。

- ・インターネットモバイルバンキングの取扱いを開始いたしました。(4月1日より)
- ・組合員への優遇策として、窓口・ATMでの本支店間振込みを無料化いたしました。(5月28日より)
- ・住宅ローン固定金利切換え時に金利優遇制度を設け、より利用しやすい商品へと改良いたしました。(5月より)
- ・融資申込から貸出しを受けるまでの期間を短縮するため、チェックシートを導入し申請書類の簡素化を図りました。(6月12日より)
- ・年4回、季刊誌「りょうしん掲示板」において、商品、サービスの情報提供を行っております。

- ・住宅ローンキャンペーン等のPRを行なうため、TV・ラジオ・新聞等を活用しております。(5月より)
- ・戦前の三菱重工長崎造船所および長崎市内の貴重な映像の特別試写会を実施し、900名のご来場をいただきました。(4月29日)
- ・ホームページをより多くの方にご覧いただくために、チラシ等にホームページアドレスの掲載を行なっております。
- ・年輪クラブ会員4,650世帯に年輪クラブ特典の案内やディスクロージャー誌をお送りいたしました。
- ・職域主催の「地域の集い」、地域OB会の総会に当組合職員が出席し、地域とのコミュニケーションを図りました。
(52ヶ所)
- ・職員の人事異動については、長崎新聞にて公表しております。

3. 窓口(担当者)の対応についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
挨拶・言葉遣い	37.9 %	53.6 %	0.7 %	0.0 %	7.8 %
接客マナー	36.4 %	53.7 %	1.4 %	0.0 %	8.5 %
身だしなみ	32.6 %	56.2 %	1.0 %	0.1 %	10.1 %
親しみやすさ	37.7 %	51.0 %	1.7 %	0.0 %	9.6 %
信頼性	32.4 %	54.2 %	1.0 %	0.0 %	12.4 %
電話対応	29.1 %	54.7 %	0.9 %	0.0 %	15.3 %
事務処理の正確さ	27.2 %	57.2 %	1.5 %	0.1 %	14.0 %
待ち時間の長さ	20.7 %	52.9 %	3.0 %	0.1 %	23.3 %
窓口(担当者)の総合的評価	27.2 %	48.8 %	1.0 %	0.0 %	23.0 %

4. 渉外担当者の対応についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
挨拶・言葉遣い	34.5 %	46.7 %	0.5 %	0.0 %	18.3 %
接客マナー	33.3 %	46.3 %	0.6 %	0.0 %	19.3 %
身だしなみ	31.2 %	48.1 %	0.8 %	0.0 %	19.9 %
親しみやすさ	35.8 %	43.1 %	1.1 %	0.0 %	20.0 %
信頼性	32.5 %	45.3 %	1.2 %	0.0 %	21.0 %
訪問の回数	19.3 %	48.7 %	4.4 %	0.0 %	27.6 %
訪問の時間帯・タイミング	19.6 %	50.1 %	3.9 %	0.1 %	26.3 %
訪問の対話時間	20.7 %	50.5 %	1.6 %	0.0 %	27.2 %
依頼事項の遵守	26.1 %	44.2 %	1.7 %	0.0 %	28.0 %
渉外担当者の総合的評価	27.2 %	44.8 %	1.3 %	0.0 %	26.7 %

5. 預金取引における当組合職員の対応についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
商品説明の分かり易さ	20.8 %	60.1 %	1.6 %	0.0 %	17.5 %
スピーディーな対応	21.7 %	58.6 %	1.6 %	0.0 %	18.1 %
適切なアドバイス(商品提案など)	20.5 %	56.5 %	2.4 %	0.1 %	20.5 %

6. 融資取引における当組合職員の対応についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
商品説明の分かり易さ	14.0 %	43.0 %	1.6 %	0.1 %	41.3 %
スピーディーな対応	15.0 %	41.5 %	1.6 %	0.2 %	41.7 %
適切なアドバイス(商品提案など)	14.4 %	41.7 %	1.6 %	0.1 %	42.2 %

お客さまに喜んでいただく対応を心掛けるため、以下の取り組みを実施いたしました。

- ・全職員に外部講師によるマナーアップ研修を実施いたしました。(5月)
- ・窓口の待ち時間の短縮を図るため、5店舗に現金を処理する新しい機械を導入いたしました。(4月より)
- ・事務ミス等の発生を防ぐため、営業店の代表者を集め研修会を行ないました。今後も定例的に行なってまいります。
- ・月間スケジュール表を作成し、お客さまへの訪問内容を明確にして定例的に訪問を行っております。
- ・生命保険販売に当たり、お客さまへ分かりやすい説明を行なうため、各営業店の代表を集め4日間の研修を実施いたしました。
- ・お客さまへ適切なアドバイスを行なうため、ファイナンシャルプランナーの資格取得を推進しております。

(6月現在:31名)

7. 店舗内外の環境についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
店舗内の雰囲気	21.3 %	63.9 %	2.6 %	0.1 %	12.1 %
店舗の場所	18.2 %	54.7 %	12.0 %	0.8 %	14.3 %
清掃状況	21.3 %	63.9 %	1.3 %	0.0 %	13.5 %
待合スペースの整備(確保)状況	17.5 %	60.3 %	5.2 %	0.1 %	16.9 %
筆記用具などの備品やポスター類の整理状況	17.7 %	63.4 %	1.8 %	0.1 %	17.0 %
駐車場の整理状況	7.8 %	36.3 %	22.2 %	4.3 %	29.4 %

8. 自動機(ATM・CD)についてお尋ねします。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
自動機コーナーの雰囲気	12.0 %	64.6 %	3.4 %	0.1 %	19.9 %
清潔感	12.9 %	63.1 %	2.7 %	0.0 %	21.3 %
設置台数	8.3 %	47.5 %	20.5 %	2.1 %	21.6 %
稼働時間	9.3 %	54.2 %	11.6 %	1.4 %	23.5 %
安全保護対策	8.9 %	56.5 %	4.6 %	0.1 %	29.9 %
トラブル時の対応	8.4 %	50.8 %	1.9 %	0.1 %	38.8 %

店舗内外および自動機の環境改善を図るため、以下の取り組みを実施いたしました。

- ・店舗に駐車場が隣接していない営業店について、駐車場の場所を明確にするために地図を掲示いたしました。
(4月より)
- ・受付機設置のご要望がございましたが、受付の順番通りに手続きを行なうことを心掛け、手続き内容によって時間がかかる場合には事前に了承を頂くことで対応いたします。
- ・店舗、店外ATMの場所・ご利用時間帯等、サービス内容をお示ししたリーフレットを作成し、キャッシュカード発送時に同封しております。(5月より)
- ・東長崎地区に店舗展開を計画しております。(19年度)
- ・ATMトラブル時の対応を迅速にするため、営業店ごとに操作訓練を実施いたしました。(6月)
- ・他金融機関ATMをご利用いただいた場合に手数料をお返すサービスのPRを、チラシ・ラジオ等で行なっております。

9. 総合的に、当組合とのお取引に満足されていますか。

	大変良い	良い	悪い	大変悪い	無回答
総合的満足度	20.8 %	66.0 %	1.5 %	0.2 %	11.5 %

10. 今後、当組合に期待することは何ですか。(複数回答可)

イ. 情報提供の充実	ロ. 営業店、自動機(ATM)の営業時間の延長	ハ. 金融商品・サービスの提供、改良	ニ. 店舗・自動機(CD・ATM)コーナーの増設	ホ. 各種説明会の実施	ヘ. その他
37.4 %	27.3 %	52.6 %	22.1 %	25.7 %	1.2 %

皆さまからいただいた、貴重なご意見を大切にして、お客さまの立場に立って、常に明るく、さわやかな対応を、全役職員心掛けてまいります。

なお、今後も定期的にお客さまのご意見をお聞きしながら、より良い長崎三菱信用組合を目指してまいりますので、今後とも更なるご愛顧のほど、よろしく願いいたします。