

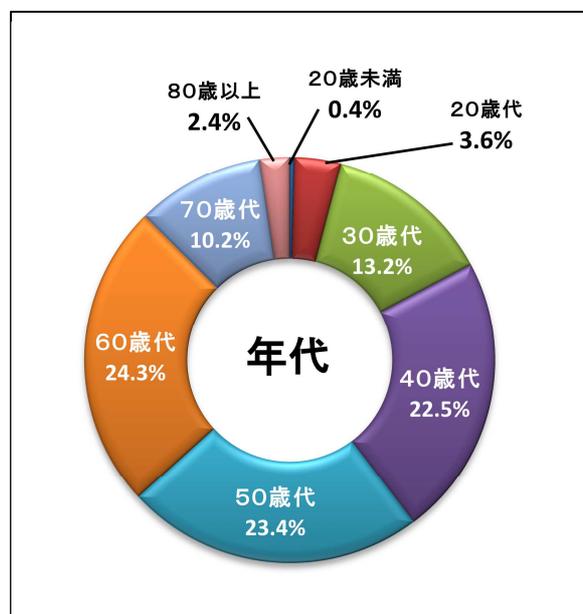
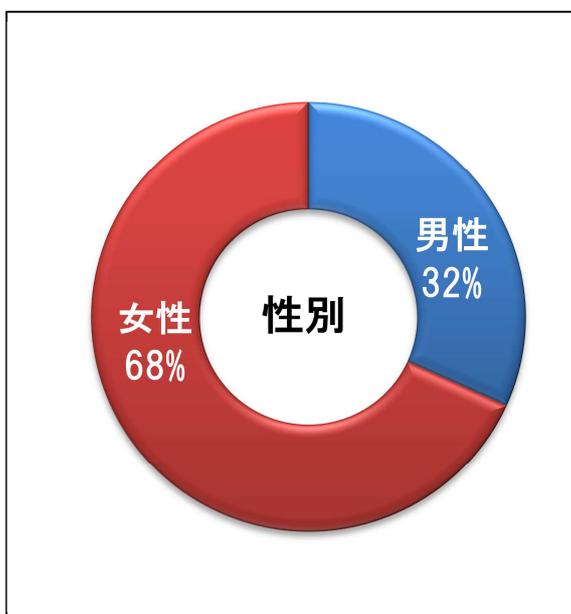
「お客様アンケート」実施結果の公表について

島根中央信用金庫では、当金庫とお取引いただく個人のお客様を対象に「お客さまアンケート」を実施しましたところ、下記のとおり、多くのお客様から回答をお寄せいただきました。皆様からお寄せいただいたご意見を業務の改善・見直しに役立たせていただき、これからも皆様から選ばれる金融機関を目指してまいります。

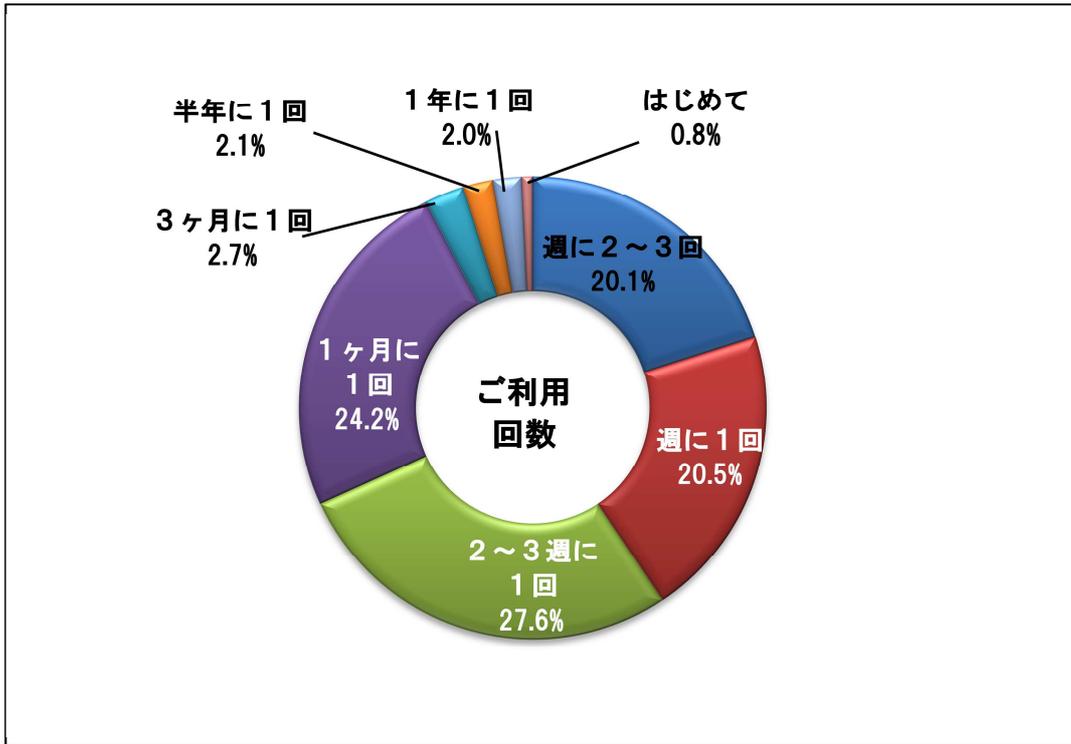
お礼を申し上げ、調査の結果、およびお客様の声をもとに改善を行った項目をご報告いたします。

- | | |
|--------|-------------------------------|
| ○ 調査期間 | 平成26年12月22日(月)～平成27年1月30日(金) |
| ○ 調査対象 | 窓口へ来店いただいた当金庫とお取引をいただいている個人の方 |
| ○ 調査方法 | アンケートを手交し、記入後ご提出いただく方法により実施 |
| ○ 回収状況 | 1,064件 |

1. ご回答いただいたお客様の性別・年齢について

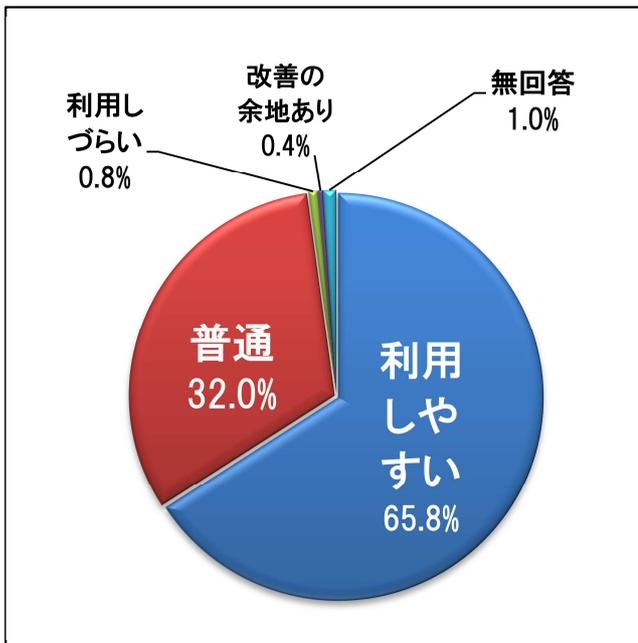


2. 当金庫のご利用回数について（ATMのご利用も含まます）



3. 店舗環境について

①気軽に入りやすく利用しやすい店ですか

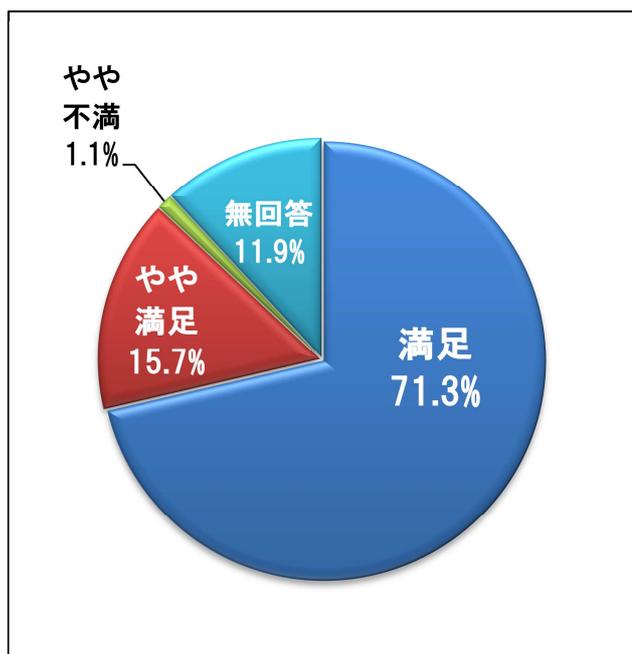


利用しやすさは、65.9%のお客様より「利用しやすい」と評価をいただきました。

一方で、1.2%のお客様から「利用しづらい」「改善の余地あり」との評価をいただいております。

今後、さらにご満足いただけますよう、一層改善・努力をまいります。

②店の周りや店内はきれいに清掃されていますか



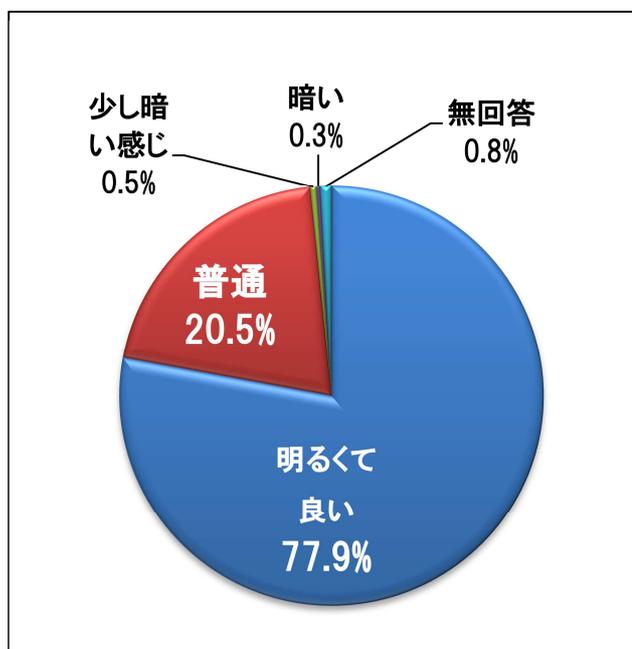
店の周りや店内の清掃状況については、87%のお客様より「満足」、「やや満足」と評価をいただきました。

一方で、1.1%のお客様から「やや不満」との評価をいただいております。また、「記帳台に埃あり」「ATMのまわりのシール等が色あせて古さを感じる」などの具体的なご意見もいただいております。

今後、より一層皆様に気持ちよくご利用いただけるよう環境の改善に努めてまいります。

4. 窓口対応について

①笑顔で明るいあいさつをしていますか

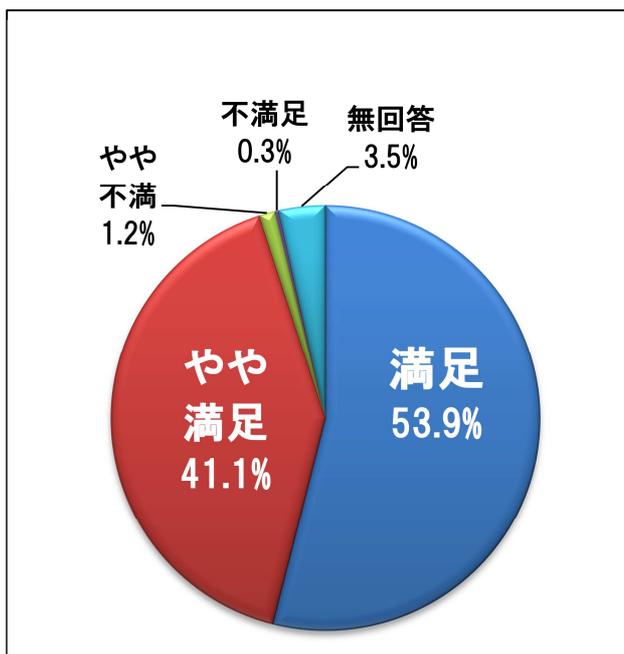


窓口のあいさつについては、77.9%のお客様より「明るくて良い」と評価をいただきました。

一方で、0.5%のお客様より「少し暗い感じ」、0.3%のお客様より「暗い」との評価をいただいております。また、「〇〇支店をよく使わせて頂いていますが対応が悪い、あいさつも悪い」などの具体的なご意見もいただいております。

今後、より一層ご満足いただけるよう接客向上に努めてまいります。

②言葉づかいや身だしなみはいかがですか

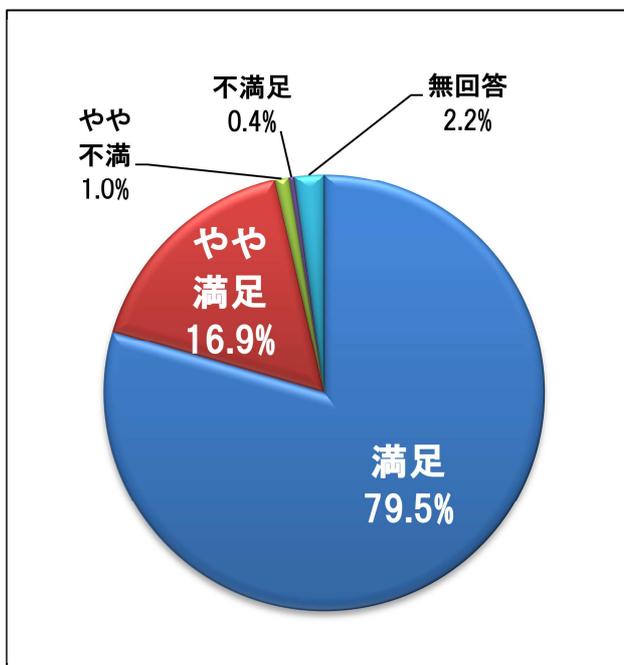


窓口の言葉づかいや身だしなみについては、95%のお客様より「満足」、「やや満足」と評価をいただきました。

一方で 1.5%のお客様から「やや不満」、「不満」との評価をいただいております。

今後、さらにご満足いただけるよう接遇の向上に取り組んでまいります。

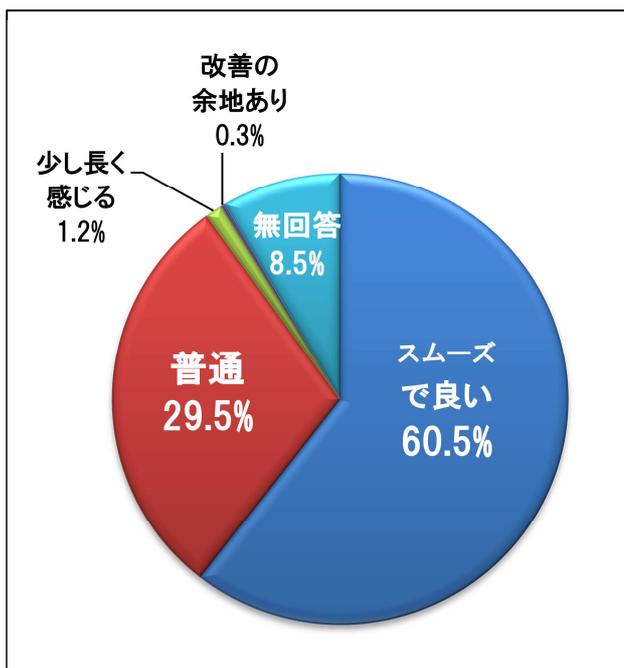
③ご用件やご相談に対し、満足のいく対応ができていますか



ご用件やご相談に対し、満足のいく対応については、96.4%のお客様より「満足」、「やや満足」と評価をいただいております。

今後、より一層の満足を感じていただけるようお客様の目線に立った対応に努めてまいります。

④ご来店時の待ち時間はいかがですか



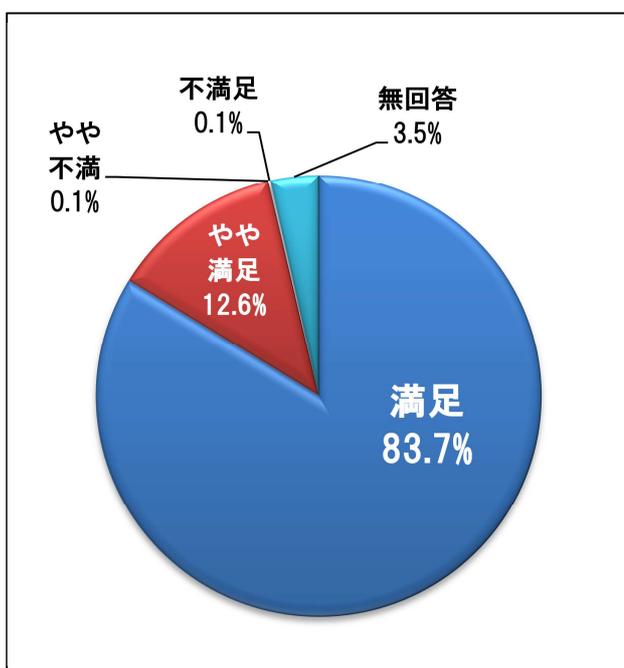
ご来店時の待ち時間については、60.5%のお客様より「スムーズで良い」と評価をいただいております。

一方で、1.2%のお客様より「少し長く感じる」、0.3%のお客様より「改善の余地あり」との評価をいただいております。また、「最近待ち時間が長くなっているのを改善してもらいたい」などの具体的なご意見もいただいております。

今後、お客様の目線に立った業務の見直しに取り組み、待ち時間の短縮に努めてまいります。

5. 商品および商品説明について

①取扱商品にご満足いただいておりますか

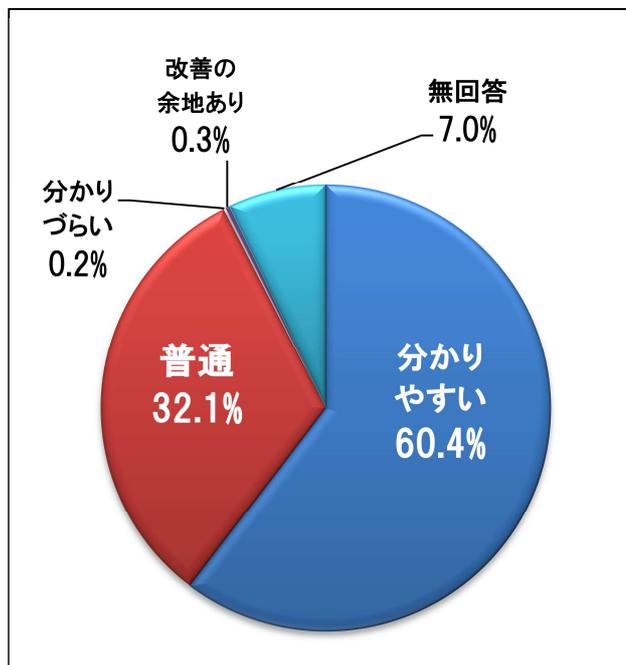


取扱商品については、96.3%のお客様より「満足」、「やや満足」と評価をいただいております。

一方で、0.2%のお客様より「やや不満」、「不満」との評価をいただいております。また、「自動継続の積金があればうれしい。他金融機関にあります。」などの具体的なご意見もいただいております。

今後、さらにご満足いただけますよう商品開発に努めてまいります。

②説明の丁寧さ、分かりやすさはいかがですか

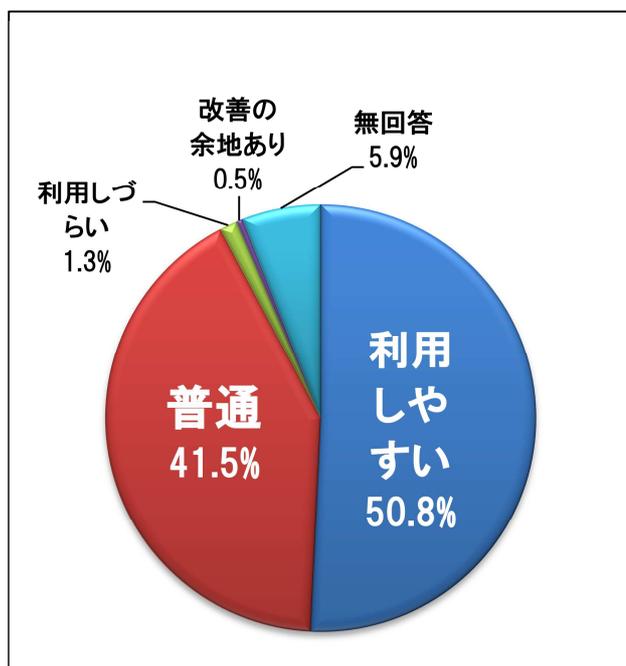


説明の丁寧さ、分かりやすさについては、60.4%のお客様より「分かりやすい」と評価をいただいております。

一方で、0.5%のお客様より「分かりづらい」、「改善の余地あり」との評価をいただいております。

今後、さらにご満足いただけますよう、説明態勢の整備を行ってまいります。

6. A T Mのご利用について



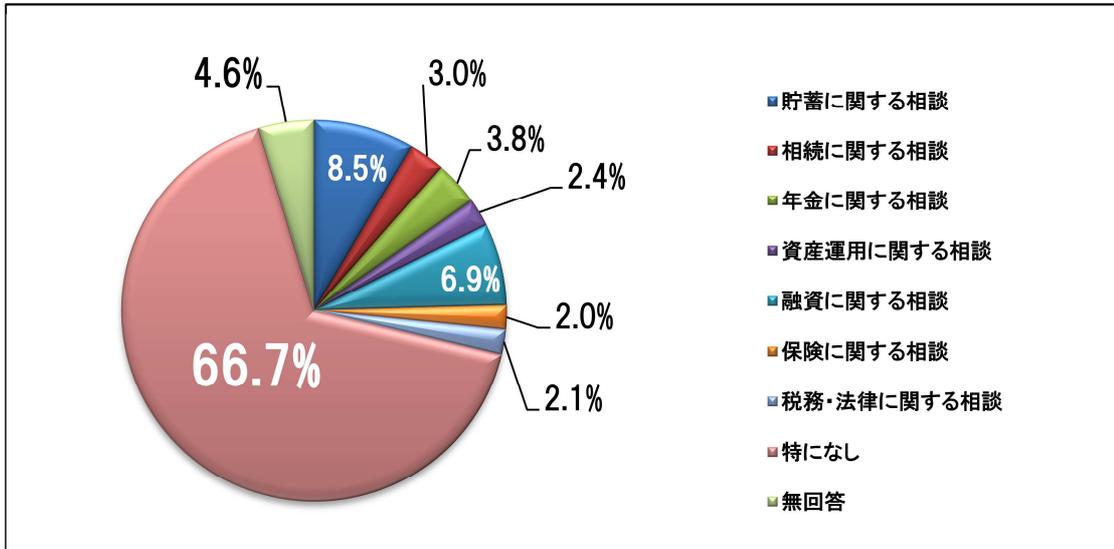
A T Mのご利用については、50.8%のお客様より「利用しやすい」と評価をいただいております。

一方で、1.8%のお客様より「利用しづらい」、「改善の余地あり」との評価をいただいております。また、「A T Mの利用時間を長くしてほしい」、「A T Mの設置を増やしてほしい」などの具体的なご意見もいただいております。

今後、さらに便利にお使いいただけますよう努力してまいります。

7. 相談業務について

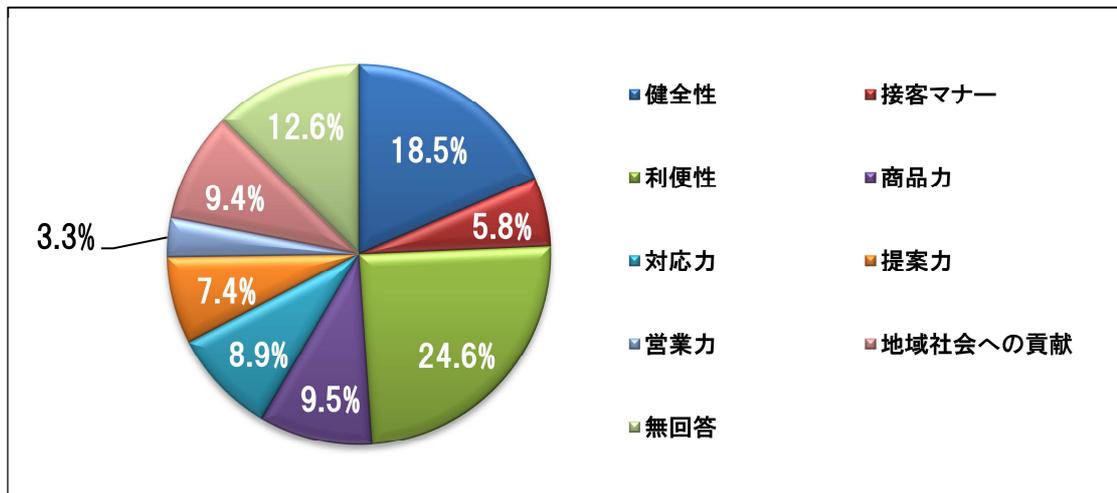
①現在、時間があれば金融機関に相談したいと思うことはありますか



相談業務については、66.7%のお客様より「特になし」と回答をいただいております。

一方で、28.7%のお客様より「貯蓄（8.5%）」、「融資（6.9%）」、「年金（3.8%）」などの相談をしたいと回答をいただいております。今後は、お客様にお役立ていただける提案や情報提供をさせていただき、少しでも多くのお客様にご利用いただけるよう努めてまいります。

8. 今後、当金庫に対し求めるもの



当金庫に求めるものについては、「利便性」が24.6%と最も多く、続いて「健全性」が18.5%、「商品力」が9.5%と続いています。

今後は、全ての項目につきまして、さらにご満足いただけますよう一層の改善・努力を行ってまいります。

9. ご意見・ご要望（お客様の声）

（1）店舗・環境

- 入口に段差がありとても不便
- 入口のドアが重く、開けづらい
- 駐車場の白線がひいてあれば、きちんと駐車できる
- 駐車場が狭いので停めにくいので広くしてほしい
- 店頭雑誌を増やしてほしい
- 記帳台が狭く、他の人に遠慮する。

（2）ATM

- 自動で通帳繰越ができるATMを導入してほしい
- 土日祝日に利用できるATMを増やしてほしい
- ATMの稼働時間を延長してほしい
- コンビニATMの利用時間を拡大してほしい
- 土日ATMの利用手数料を無料化してほしい

（3）事務処理

- 摘要を入力してほしい
- 待ち時間が長いので改善してほしい

（4）商品

- インターネットバンキングの利用時間を拡大してほしい
- 給与振込指定している人がお得に感じるようなローンを発売してほしい

10. お客様の声をもとに改善した項目

お客様の満足度（CS）向上に向け、以下の項目の改善に取り組みました。

（1）店舗・環境

| お客様の声 | 改善項目・内容 |
|--------------------------|--|
| ①入口のドアが重い | 劣化し開閉しづらいドアの修理・修繕を行いました。 ・石見支店（平成27年6月 修繕実施） ・江津支店（平成27年9月 修理実施） |
| ②駐車場に白線が引いてあれば 駐車しやすい | 駐車枠の白線が薄くなり、運転者が視認できない状態になっていましたので白線を塗りなおしました。 ・江津支店（平成27年7月 修繕実施） |

| お客様の声 | 改善項目・内容 |
|-----------------------------|---|
| ③駐車場が狭く停めにくい 駐車場を広くしてほしい | 駐車スペース、駐車台数ともに確保いたしました。 ・松江支店（平成27年6月実施） ・小山支店（平成27年7月実施） |
| ④店頭で雑誌を取り揃えて欲しい | 待ち時間を少しでもくつろいでいただくため、雑誌を多種類ご用意いたしました。 ・全店 |
| ⑤記帳台が狭い スタンプ台が少ない | 記帳台の増設、スタンプ台の新調を一部店舗で行いました。 ・小山支店（平成27年3月実施 記帳台増設） ・瑞穂支店（平成27年4月実施 スタンプ台4台新調） |

(2) ATM

| お客様の声 | 改善項目・内容 |
|------------------------|---|
| ①通帳繰越可能なATMを導入してほしい | 利便性向上のため「通帳繰越機能付きATM」を2台導入いたしました。 ・川本支店（平成27年12月 導入予定） ・江津支店（平成27年12月 導入予定） |
| ②土日祝日に利用できるATMを増やしてほしい | 2店舗で土日祝日の稼働を開始いたしました。 ・仁摩支店・温泉津出張所（平成27年9月実施） ・松江北支店（平成27年12月実施予定） |
| ③ATMの稼働時間を延長してほしい | 2店舗で利用時間の延長いたしました。 ・仁摩支店・温泉津出張所（平成27年9月実施） 平日：9時～19時 土日祝日：9時～17時 ・松江北支店（平成27年12月実施予定） 平日：9時～19時 土日祝日：9時～17時 |
| ④コンビニATMの利用時間を拡大してほしい | 松江地区のセブンイレブンで、お引出し・お預入れ一律108円（消費税含む）の利用手数料でATMをご利用いただけるようになりました。 【ご利用時間】 ・平日 7時～22時 ・土日祝日 8時～22時 |

(3) 事務処理

| お客様の声 | 改善項目・内容 |
|-------------------|---|
| ①待ち時間が長いので改善してほしい | お客様の待ち時間短縮のため、「通帳繰越機能付きATM」を2台導入いたしました。 ・川本支店（平成27年12月 導入予定） ・江津支店（平成27年12月 導入予定） |
| | 順番待ち番号札発行機を設置いたしました。 ・小山支店（平成27年3月 設置） |

(4) 商品

| お客様の声 | 改善項目・内容 |
|----------------------------------|---|
| ①給与振込をしている人がお得に感じるようなローンを発売してほしい | 給与振込指定の方は、「中央しんきんフリーローン」の最高融資額100万円を150万円まで拡大し発売いたしました。（平成27年4月 発売開始） |

以上