

H28年度顧客満足度アンケート ご意見・ご要望に対する対応・改善について

区分	内 容	対応・改善策 等
窓口	<p>今まで通り頑張ってほしい。加茂市の顔です。</p> <p>とても明るくなった。見習いたい。</p> <p>子供用に折り紙をもらい嬉しかった。</p> <p>職員の対応が良い。</p> <p>客の立場に立って話を聞いてもらえる。</p> <p>大手にはない信金ならではのサービスが良い。</p> <p>来やすい店だと思う。</p> <p>いい職員ばかりで来店しやすい。</p> <p>いつもニコニコ明るい笑顔が良い。</p> <p>いつも親切な対応をしていただき感謝しています。</p> <p>親しみやすい雰囲気が良い。</p>	<p>ありがとうございます。今後もお客様にご満足いただけるよう、職員を指導・教育してまいります。</p>
窓口	<p>笑顔のない人とある人がいる。</p> <p>以前より明るくなった。</p> <p>地域密着型を徹底してほしい。第四のようにならないように</p> <p>職員が交代すると変わるかもしれない。</p> <p>他の銀行から見ればいい方。</p> <p>初めに来た時よりも今はとても良いので来るのが楽しい。</p> <p>最近、店内の雰囲気が変わったような気がする。</p> <p>今のままでよい、満足。</p>	<p>お客様に満足いただけるようなサービスを充実させ、職員へさらに指導・教育を徹底してまいります。</p>
窓口	<p>番号札を使った方が待ち時間がわかるので良い。</p> <p>受付カウンターに印鑑拭きが欲しい。</p> <p>電話に出る時は名乗ってほしい。</p> <p>ロビーの本を増やしてほしい。</p> <p>書替の時でもティッシュが欲しい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。お客様に満足いただけるよう、今後、対応を検討させていただきます。</p>
窓口	<p>今でも大変素晴らしい。振込受付時間を15時頃までにしてほしい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。お客様の資金を間違いなく振込できるように受付時間を14時までとさせていただいております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。今後、検討させていただきます。</p>
窓口	<p>ピンクの現金封筒好きです。</p>	<p>ありがとうございます。窓口、ATMコーナーに設置しておりますのでお気軽にご利用ください。</p>
窓口	<p>ロビーの椅子の汚れが目立つ。</p>	<p>お客様が不快に感じませんよう、店内だけでなく店外の清掃も徹底するよう指導いたします。</p>

H28年度顧客満足度アンケート ご意見・ご要望に対する対応・改善について

区分	内 容	対応・改善策 等
窓口	朝、職員が支店周りを清掃していて感じが良い。	ありがとうございます。今後もお客様が不快に感じませんよう店内だけでなく店外の清掃も徹底するよう指導いたします。
	以前より煙草の臭いが無くなって良いと思う。	
窓口	作品展示は親しみがあり良いと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。6月と12月に全店舗でロビー展を開催しています。また、定期的に「年金の日」に当金庫で年金をお受け取りになっているお客様がご来店された際には、粗品をプレゼントいたします。今後もお客様に満足していただけるようなサービスを検討してまいります。
	冬に大根などをいただき嬉しかった。	
	感謝デーの花は預入している家族の人数分欲しい。	
	昨年、バレンタインチョコを頂き嬉しかったです。	
	スタンドグラスが綺麗。	
ATM	他行のようにATMで硬貨の入金をできるようにしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。現在、硬貨入金可能ATMの設置は予定しておりません。ご理解のほどよろしく願いいたします。
ATM	メリアにATMを置いてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お手数でも最寄り店舗のATMをご利用くださいますようお願い申し上げます。
ATM	ATMが1台しかないため、待つことがよくある。もう1台あるとよい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。店舗のスペースの都合上、すぐにご要望にお応えすることができませんのでご理解のほどお願いいたします。
	ATMコーナーが狭い。	
ATM	ATMで通帳繰り越しができ、ATM手数料も無料なので助かる。	ATM手数料無料化を平成26年12月より始めました。今後ともご利用くださいますようお願いいたします。
ATM	コンビニ等のATMも手数料が無料になると嬉しい。回数を重ねるとかなりの金額になります。	貴重なご意見ありがとうございます。今のところコンビニ等のATM手数料無料化の予定はございません。ご理解のほどよろしく願いいたします。
渉外	阿賀野市在住であり、車も運転できないので用がある時渉外係に来てもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。いつでも地区担当者へご連絡くださいますようお願いいたします。
渉外	誕生日プレゼントをもらえるのは嬉しい。	当金庫で年金をお受け取りになっているお客様へ、毎年、担当地区の渉外係が「誕生日プレゼント」をお届けしております。今後もお客さまに満足していただけるようなサービスを検討してまいります。
駐車場	駐車場を増やしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。店舗のスペースの都合上、すぐにご要望にお応えすることができませんのでご理解のほどお願いいたします。
駐車場	駐車場を広くしてほしい	
駐車場	駐車場に白線が無いので駐車しにくい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。今後、対応を検討させていただきます。
全般	懸賞付き定期預金を始めてほしい(1万円位から)。	現時点では取扱いの予定はございませんが、定期的に特別金利商品を発売させていただいております。ご理解のほどよろしく願いいたします。
全般	利息をいっぱい付けてください。	マイナス金利の影響により、当金庫は、4月より普通預金、定期預金、定期積金等の預金商品の金利を引下げさせていただきました。ご理解のほどよろしく願いいたします。