

利用者満足度アンケート調査の結果および お客さまのご意見に基づく改善策の実施について

尼崎信用金庫は、地域に根ざした金融機関として、以前から「利用者満足度アンケート調査」を実施し、そこから得られたお客さまのご意見を当金庫の施策に反映することとしております。

本調査は平成17年度から実施を開始し、この平成29年度は11回目の調査となりました。

昨年11月に、当金庫をご利用いただいております17,248先のお客さまを対象としてアンケート調査のご協力をお願いし、その結果、6,076先のお客さまから貴重なご意見を含むご回答をいただきました。

これらの調査結果や、お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望につきましては、全役職員に周知するとともに、今後の業務の改善に活かすよう努めてまいります。

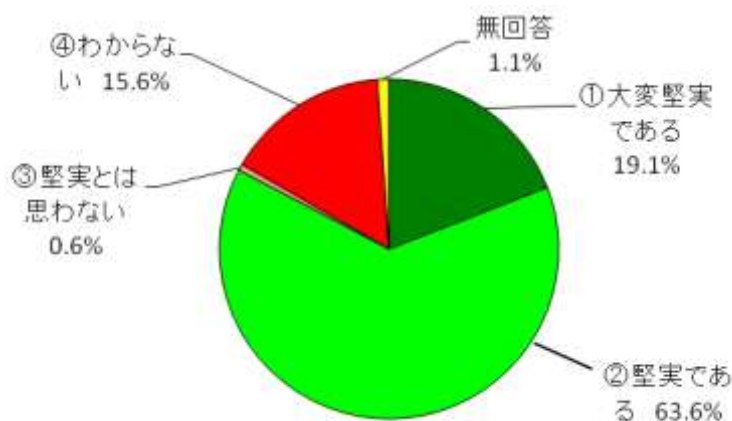
当金庫は、今後も引き続き、利用者の皆さまの利便性向上と情報開示を積極的に進め、地域社会のさらなる発展に貢献してまいりますので、倍旧のご支援ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

アンケート調査の内容

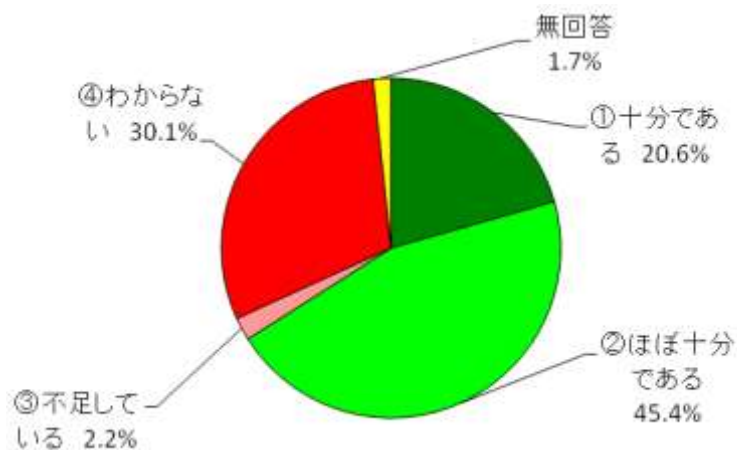
- アンケート実施日 : 平成29年11月6日(月)～平成29年11月17日(金)
- アンケート対象先総数 : 17,248先
- アンケート回答先 : 6,076先(有効回答率 35.2%)

※無効回答65先を除く。

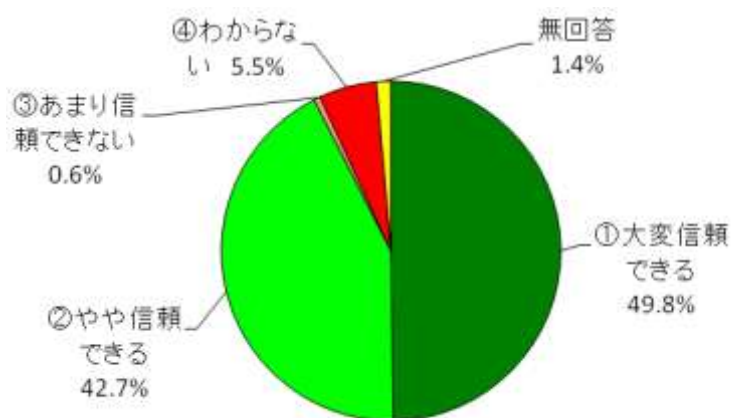
Q. あましんの経営は堅実と思われませんか。



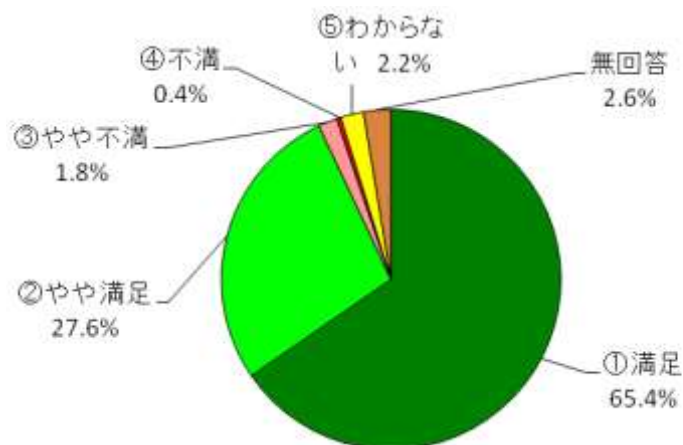
Q. あましんの経営情報の開示は十分だと思えますか。



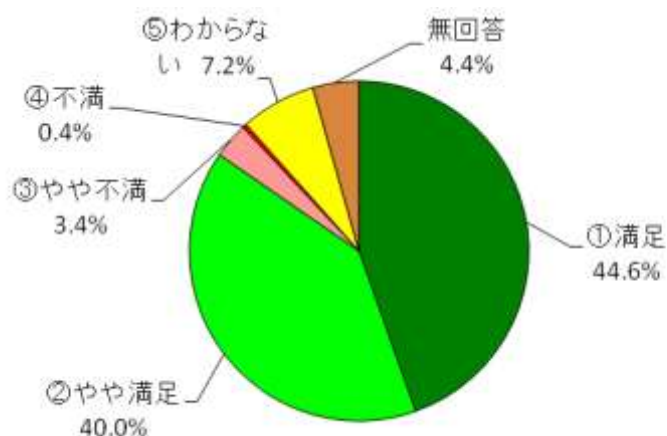
Q. あましんは信頼できる金融機関と思えますか。



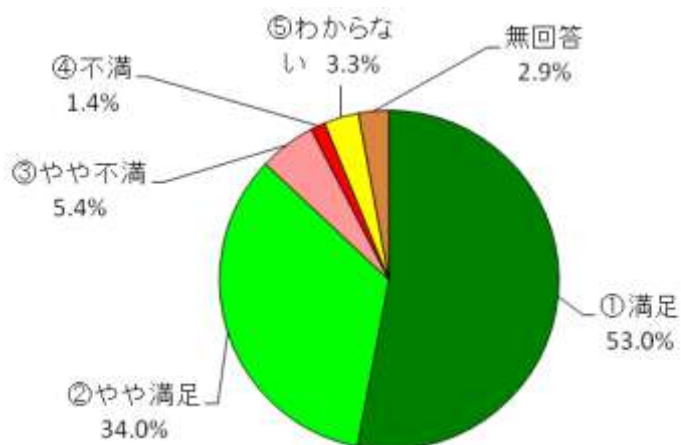
Q. あましんの窓口のあいさつ、言葉づかい、身だしなみはきちんとできていますか。



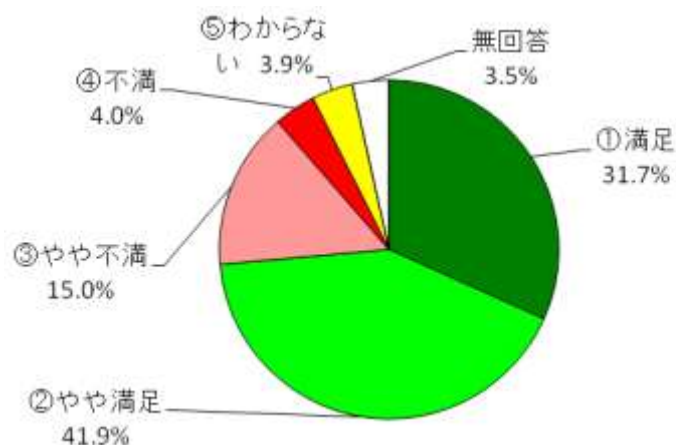
Q. あましんの窓口での商品内容などの説明はわかりやすいですか。



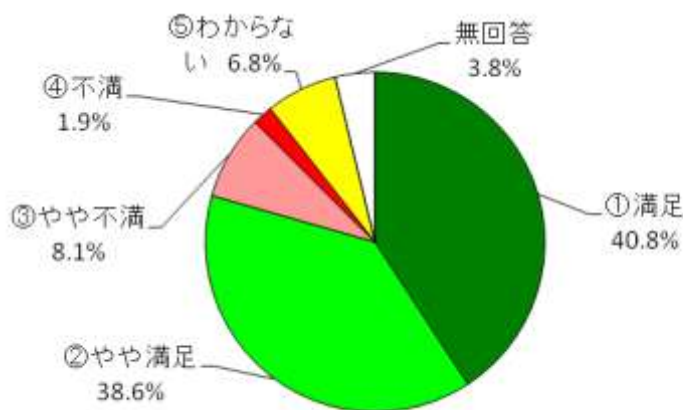
Q. あましんの窓口担当者の事務手続きはいかがですか。



Q. あましんの窓口での待ち時間はいかがですか。



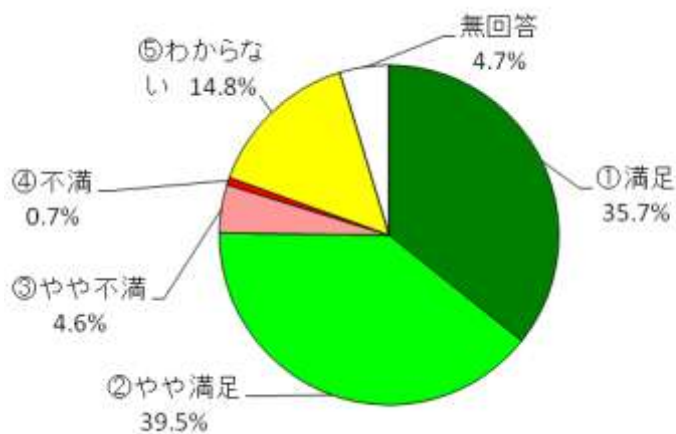
Q. あましんの窓口での待ち時間に対する職員の対応はいかがですか。



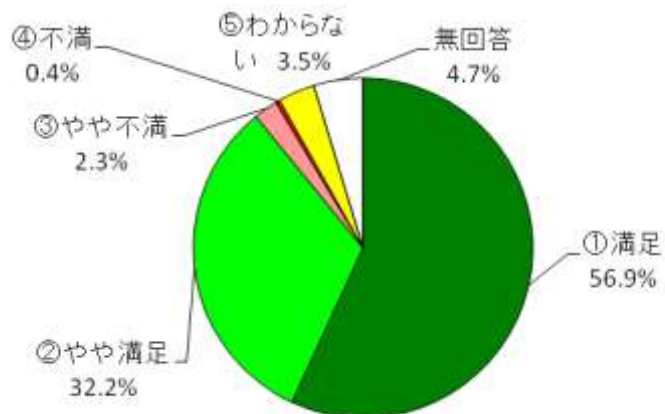
Q. あましんの窓口でのご相談、ご質問、ご依頼事項についての対応はいかがですか。



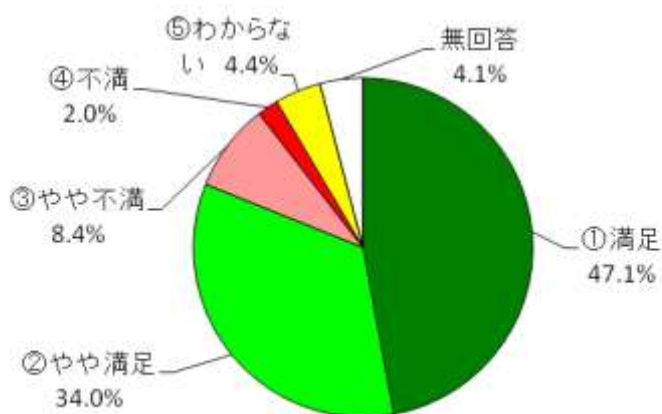
Q. あましんの窓口担当者のアドバイスや情報提供はいかがですか。



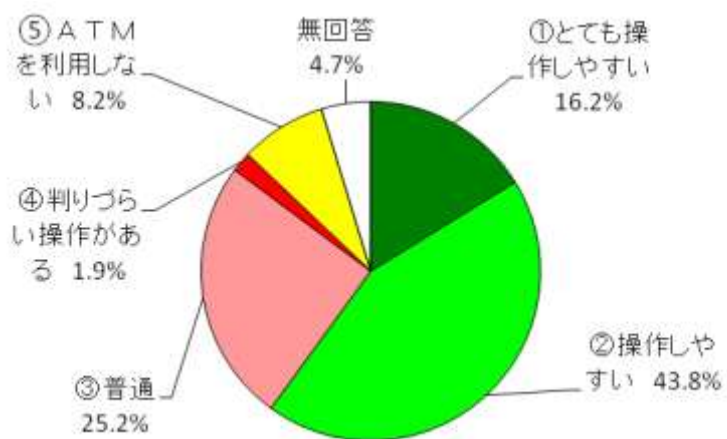
Q. あましんの店舗やATM コーナーは清潔で明るく入りやすいですか。



Q. あましんの店舗やATM コーナーのご利用時間にご満足ですか。



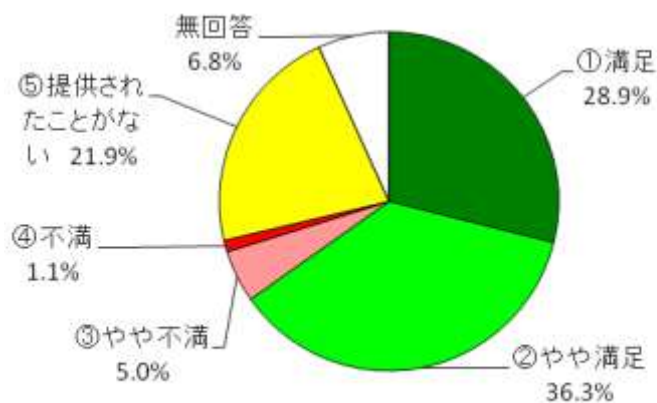
Q. あましんのATM 操作の利便性にご満足ですか。



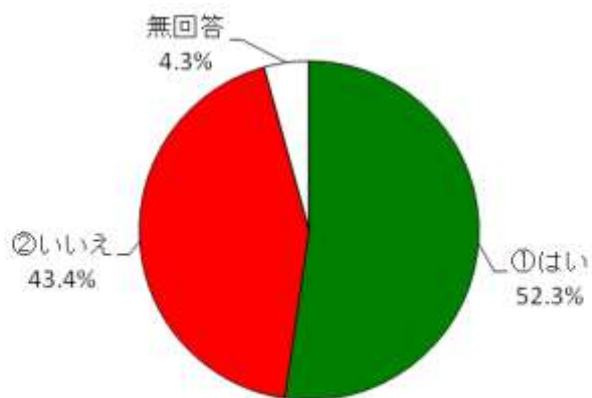
Q. あましんのホームページなどでの情報提供の内容はいかがですか。



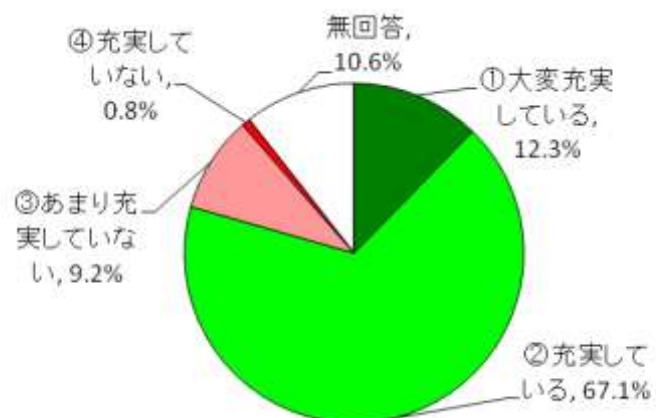
Q. あましんの渉外係は貴社にマッチした情報提供を行っていますか。



Q. あましんの地域貢献活動をご存知ですか。



Q. あましんの地域貢献活動についてどう思われますか。



◎アンケート結果に基づく「お客さま満足度向上」に向けた取組みについて

今回の第11回（平成29年11月）のアンケート結果を踏まえて、取組みを開始いたしました主なものは下記のとおりです。取組みについては過年度に既に実施したものも含んでいます。

○課題に対する取組み

課題	改善策
待ち時間の短縮、窓口や職員のマナー向上	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間短縮を図るため事務処理能力の向上を目指す目的で「オペレーション・スキルアップ検定」を実施しています。（平成22年度より継続実施） ・新入職員研修におけるマナー研修の内容を強化して実施しています。（永年継続実施） ・営業店における「来店されるお客様への応対力強化」策の一環として、「あましんCS向上キャンペーン」を実施しています。（平成26年度より継続実施） ・有効な情報提供とコミュニケーション力の向上を図っています。 （「優秀テラーチーム賞」の継続）（平成21年度より継続実施） ・窓口係、内勤者のコミュニケーション能力向上の為、アドバイザーによるお客様対応勉強会を実施しています。（継続実施）
商品・サービスの説明強化	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が自宅でも事務知識の向上や自己啓発に取り組めるよう、eラーニングを活用し職員の能力向上を図っています。（平成22年度より継続実施） 平成29年度から新たなeラーニングシステムの運用を開始しており、コンテンツの更なる充実を図っていきます。 ・職員のコンサルティング能力の向上、リレーションの強化を目的とした渉外係研修を実施しています。（平成25年度より継続実施） ・窓口担当者を含め個人ローン推進が図れるよう商品知識ならびにセールス方法等取得のため映像コンテンツを利用した学習メニューを充実させています。 （平成24年度11月以降継続実施） ・商品や事務フローの改定等があれば「個人ローン商品マニュアル」に常に最新版を掲示しメンテナンスを行っています。（平成24年度より継続実施） ・「来店されるお客様への応対力強化」策の一環として「お客様満足度の充実」に視点をあつた「あましん ロールプレイング大会」を実施しています。（平成26年度より継続実施） ・預金商品を体系的に説明できる商品一覧を作成し、より職員が各々の商品内容について理解しやすい一覧表を作成しています。（平成26年度より継続実施） ・業務スキル向上推進の為、預り資産・年金について店別セールス勉強会を半期毎に全店で実施しています。（平成28年度より年2回継続実施） ・元気Aクラブ会員向けの企画・特典を付与しています。（継続実施） ・営業店でのコンサルティング業務の実施を効果的に行うことを目的とし、コンサルティング機能発揮トータル支援メニューにチラシ閲覧機能を付加し、掲示板に掲載しています。 （平成27年2月より継続実施） ・コンサルティング支援メニューや各種経営セミナー（当金庫主催）について、フェイスブックページ「あましんビジネスサポート」にて情報を発信しています。（平成29年5月より継続実施）

課題	改善策
商品・サービスの説明強化	<ul style="list-style-type: none"> ・あましん情報かわら版による情報発信について、かわら版会員の各業種に対応した情報発信方法の検討などにより、情報発信機能を向上させます。(平成 30 年度中に実施予定)
地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・おかね寺子屋を実施しています。(平成 19 年度より継続実施) ・創業 90 周年を始まりの年として実施した地域貢献活動「あまちゃん・しんちゃんプロジェクト」を継続して実施しています。(平成 23 年度より継続実施) ・地域の防災への取組に対し、当金庫が主導して執り行う「地域密着型防災避難訓練」を実施します。(平成 27 年度より実施) ・当金庫取引先従業員を対象とした金融リテラシー向上や各種商品セミナーを実施致します。(平成 30 年度より実施予定) ・「あましん植樹祭」を尼崎の森中央緑地で開催しています。(平成 23 年度より継続実施) ・当金庫、尼崎市、尼崎商工会議所の三者による尼崎市内における創業支援体制を構築しています。(平成 27 年 2 月より継続実施) ・「あましん植樹祭」や「わがまちクリーン運動」、営業店の地域貢献活動について、フェイスブックページ「地域貢献活動 あまちゃん・しんちゃんプロジェクト」にて活動内容を発信しています。(平成 29 年 5 月より継続実施)

上記以外で継続的に取組んでいるもの

- AED（自動体外式除細動器）を全店に設置しています。(平成 18 年 7 月より継続実施)
- 「あましんセーフティプロジェクト(ASP)」活動をしています。(平成 18 年 7 月より継続実施)

以上