

CS向上への取組み

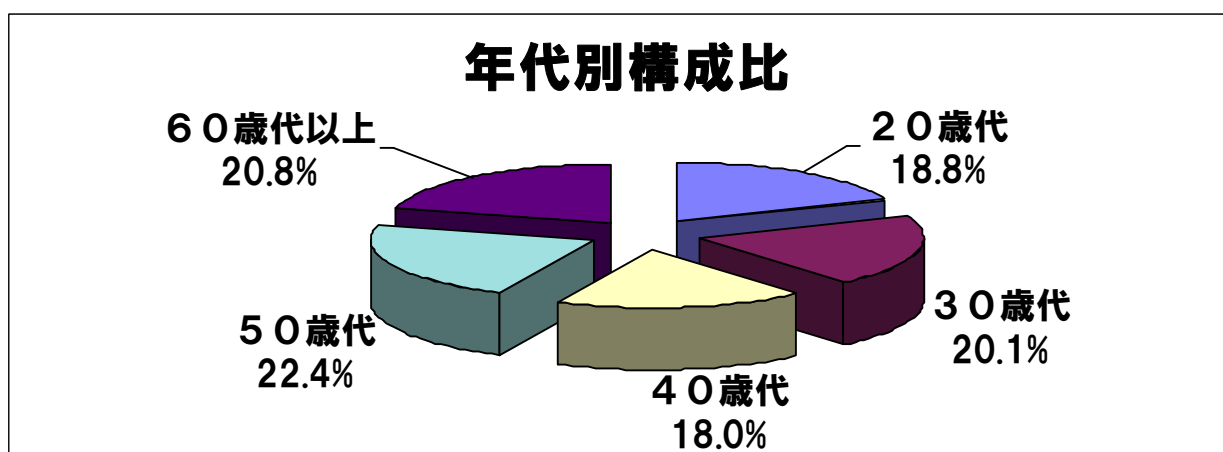
相双信用組合は、お客様に誠実さと謙虚さをもって接し、『相双信用組合と取引して良かった。』、『相双信用組合と取引してきて間違いではなかった。』と思いつけて頂けるように、お客様の立場に立って物事を考え、CS（顧客満足度）地域ナンバーワンを目指し、すべての役職員に定着させるべく推進しております。

又、お客様から当組合に寄せられるご不満やご批判等の声につきましては、真摯に受け止め、迅速且つ適切に対応して問題解決を図ります。更に、これらを経営資源の一つと捉え、問題発生の原因を調査・分析して問題点を明確にした上で、商品開発・サービス改善・問題の未然防止をし、当組合の経営品質の向上に反映させ、『健全経営の確保』及び『地域密着の徹底』に邁進して参ります。

★第4回CS（顧客満足度）調査結果

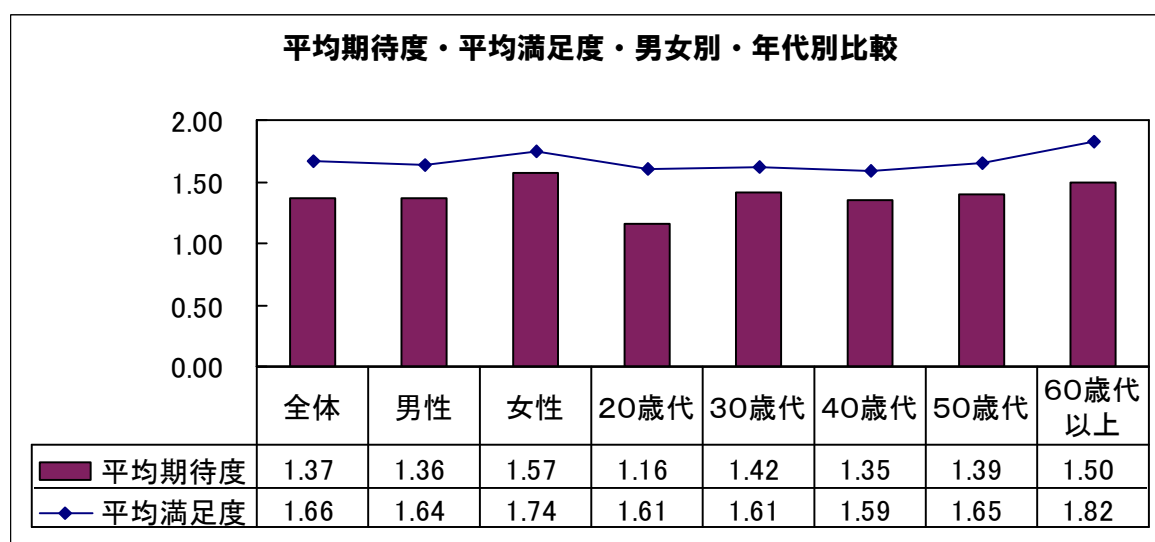
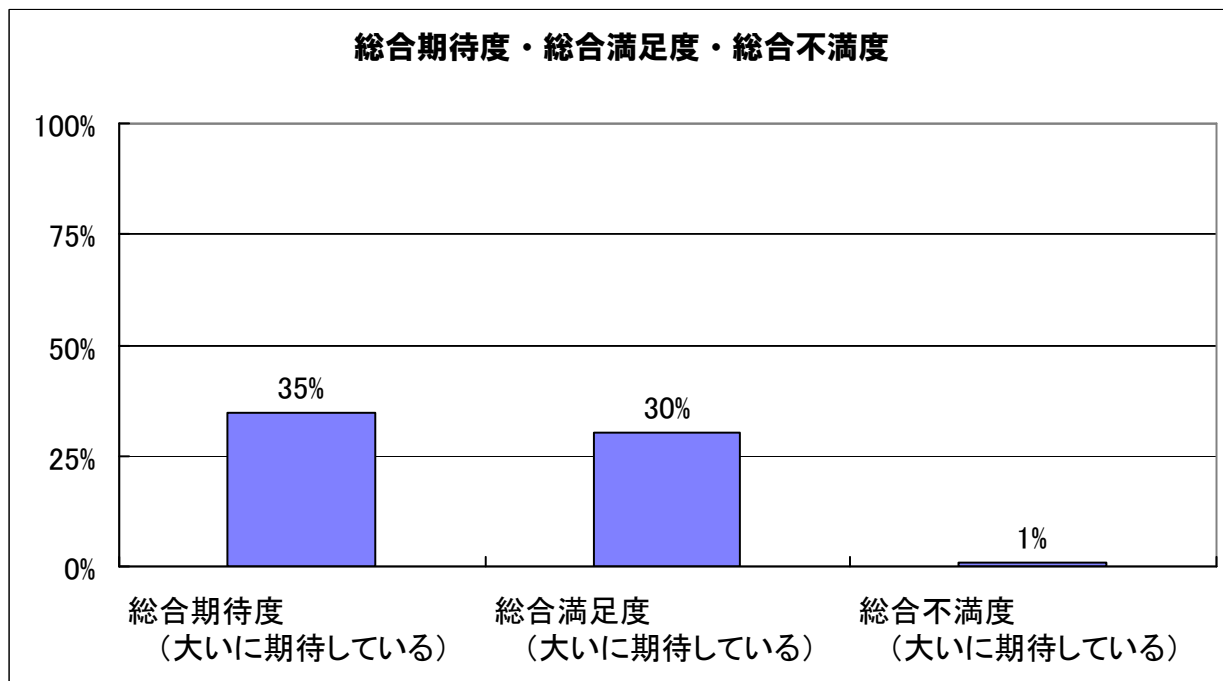
平成21年4月『第4回お客様アンケート』を実施しました。

○有効回答の年代別構成比



	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	合計
男性	69	80	71	79	75	374
女性	71	70	63	88	80	372
計	140	150	134	167	155	746

○総合期待度・総合満足度



昨年の『第3回お客様アンケート』において、総合期待度（29%）と総合満足度（21%）の差が8ポイントでありました。今回はその差が5ポイントに縮まっております。さらに総合期待度と総合満足度の割合を上げ、その差を縮める為に、内容を早急に検討し、解決することが最も重要な課題であるとの認識から、『ニコニコスマイル委員会』を中心に、お客様のご期待に応えられる信用組合づくりに邁進してまいります。今後とも、当組合に対するご意見、ご要望、ご不満、ご批判の声をお寄せ下さい。尚、今回の『第4回お客様アンケート』でお客様からいただいたご意見等は以下の通りであります。

★ 本 店 ★

- ・ただお金の集金ではなく、ちょっとしたヒント、アドバイス等、一緒に情報を運んで来てくれるとありがたいです。いろいろな業種の方々とお付き合いのある組合さんならではの話題が沢山あるはずですから。

（ご回答：お客様が必要とされている情報等を提供できるよう、研修等を通じて日々業務知識の習得に努めてまいります。）

- ・渉外担当者は、忙しそうにお客の家をまわっているようで、ゆっくり話を聞きたいと思っても、悪くて、引き止められないことが多い。

（ご回答：ご希望に添えるよう努力してまいります。何なりとお声をかけていただけますようお願いいたします。）

- ・雨の日も風の日も渉外の方に来て頂いて本当に感謝しております。今後もよろしくお願ひします。

（ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張っております。）

★新地支店★

- ・地域に密着した親しみのある金融機関として頑張ってもらいたい。いつ来ても笑顔で対応が良い。お世話様になってます。
- ・店舗が近いので大変便利に利用させて頂いております。更なるサービスの向上に努力して頂ければ幸いです。

（ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張っております。）

- ・その会社に見合った融資の紹介を渉外担当者にしていただきたかったです。

（ご回答：ご希望に添えず申し訳ありません。今後、適切な融資のご提案ができますよう日々業務知識の習得に努めてまいります。）

★相馬港支店★

- ・渉外担当者の方はみなさん明るく、いつも笑顔で接してくれます。担当の方が変わっても、その点は変わらないので、このままずっと続けてほしいと思います。
- ・店頭のガーデニング、とてもきれいで楽しみです。

（ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張っております。）

- ・店内のタバコのおいが気になります。（一応禁煙なのですが．．．）

（ご回答：不快なご気分をお掛けし申し訳ありません。現在は、終日店内禁煙といたしております。何卒ご理解いただきたくお願いいたします。）

★鹿島支店★

- ・いつも利用させて頂いております。毎回訪れる度に、いつも窓口が一所懸命、努力し

ているなぁと感心しています。花壇もきれいに手入れしてあるし、力を入れているのがわかります。窓口は『顔』なので、これからも頑張ってください。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張ってみます。)

- ・私は事務経験が少なく、間違いばかりしてしまいますが、親切にしてくれてると思います。ただ、振込の件数が多いと、支払いがおそくなるのが、．．．これからもよろしくをお願いします。

(ご回答：事務処理が遅くなりご迷惑をお掛けしております。ミスのない正確な事務処理を心がけております。何卒ご理解いただきたくお願いいたします。)

- ・渉外担当者とあまり会わないので、月1回位は会って話したいです。

(ご回答：私どももお客様とお話しすることにより、お客様のお役にたてる情報をご提供できるものと思います。今後とも気軽にお声をかけていただきますようお願いいたします。)

★原町支店★

- ・店には年に1，2回程です。渉外担当者が訪問してくださるので、店に出向かなくても、色々対応してくださるので助かります。
- ・いつも大変感じよく対応して下さり、満足です。今後共、他の金融関係をリードしてください。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張ってみます。)

★浪江支店★

- ・私は相双さんとは40有余年間のお付き合いで、お世話に成って参りましたが、外回りの職員には本当に感謝いたします。風雪雨時又寒い日にオートバイでの勤務は大変なことと思います。今後ともお世話に成りますが、相双さんの益々の発展を心より祈願します。

(ご回答：永年のお取引誠にありがとうございます。加えてあたたかいお言葉を頂きありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張ってみます。)

- ・職場（事務所）を担当して来てくれる人がとても親切で、何事も丁寧に教えてくれるので、とても親しみがあります。これからは少しでも相双信用組合さんを利用できるようにしたいと思うので、これからの金融商品に期待しています。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。今後ともお客様のニーズに合った金融商品をご提供できるよう頑張ってみます。)

- ・借入金等利用の仕方など親身になって相談に乗っていただきました事が心に残っています。相手の立場に立つ気持ちを心の片隅においていただければありがたいと思います。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして

頑張ってます。))

★大熊支店★

- ・いつも親切にさせていただき、相談にもものっていただけるので、何も申上げることはありません。今後ともよろしく願いいたします。
- ・ATMを利用するときにもいつも思いますが、きれいなお花が植えてあります。支店で働いている方の心がよくわかります。これからもつづけて下さい。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。そのお言葉を励みとして頑張ってます。)

- ・外勤の方が細めに用を聞いてくれ、信頼と安心で永年相双信組さんとお付き合いさせていただいてます。金融関係は仕方ないのかもしれませんが、外勤は、地元出身の方だと、余計よいのでは？(年配者としては)

(ご回答：限られた人員で外訪活動を行っているため、地元出身の渉外担当者が少ない状況となっております。何卒ご理解をお願いいたします。なお、ご指摘の内容は今後の検討課題であると認識しております。)

★富岡支店★

- ・昔から利用させてもらってます。定期的に訪問していただいて、本当に助かっています。年老いた私の父の所にも来て親切にさせていただき、本当にありがとうございます。お金に余裕が出来た時には、又、積立等を始めたいと思います。今後共、富岡を活性化させて行って下さい。
- ・お店にお伺いする事はほとんどありません。勤務先に担当の方に来て頂くので、大変助かっております。担当の方も親しみ易く、又、対応が早いので、とても感心致しております。どの方が来ても同じだと言う事は、上司の方の御指導がよろしいからだと思えます。今後共よろしく願い致します。
- ・担当の方にはとても親身になって相談に応じて頂き、大変安心しておまかせする事が出来ました。寒空の中、原付で何度も足を運んで頂き助かりました。本来ならば、私共の方が窓口の方へ行かなければならないのに、本当に頭がさがりました。仕事ですからあたりまえの事をしただけですと平気な顔でおっしゃいますが、誰にもまねの出来る事ではありません。私共は、相双さんに迷惑がかからぬ様、仕事に専念するのみです。心から感謝致します。

(ご回答：あたたかいお言葉誠にありがとうございます。地元の皆様が活性化し発展することが私ども相双信用組合の発展につながることを確信しております。皆様からのあたたかいお言葉を励みとして頑張ってます。)

毎年9月3日、『しんくみの日』に、全職員で地域清掃に取りくませていただいております。
皆様のご来店を心よりお待ちしております。