

お客さまの声を反映し、サービス向上につなげます

～店頭アンケート調査の実施結果（実施日：平成29年2月）～

1. 当金庫のお客さまの声をお聴きする取組み

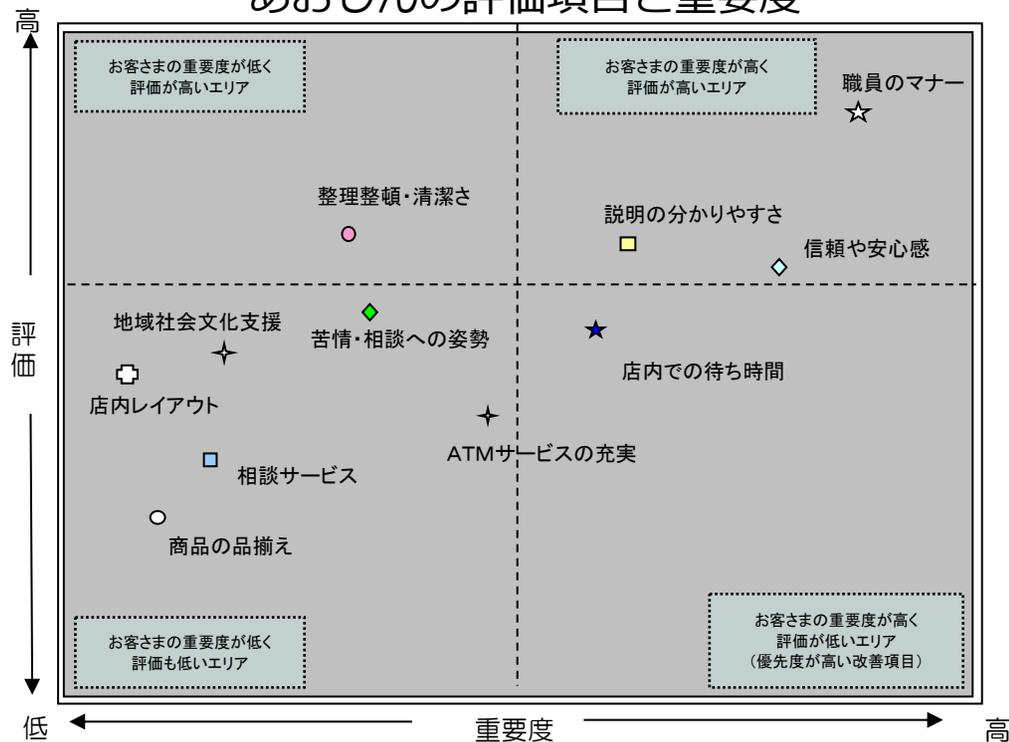
- 店頭アンケート調査
- お客さまの声ポストの設置
- ご意見ご要望フリーダイヤルの設置

2. 店頭アンケート調査の結果

○ 来店されたお客さまのうち、3,259人にご協力いただきました。

あおしんでは、お客さまの声をお聴きする取組みの一環として、「お客さま満足度アンケート調査」を実施させていただいております。お忙しい中、アンケート調査にご協力頂きましたお客さまには心より御礼申し上げます。
 お客さまから寄せられました貴重なご意見・ご要望等は業務運営、商品・サービスの提供、渉外活動等に着実に反映するよう、役職員一同努力してまいります。

あおしんの評価項目と重要度



【サービス向上の取組内容】

あおしんでは、研修体系（人財育成プログラム）を策定し、お客さまにより満足していただけるように努めております。

- 職員のマナー
 - ・OJT研修等を実施し職員の更なるマナー向上に努めております。
 - ・女性職員を対象としたCISマイスター認定プログラムを実施し、女性職員のスキル向上に努めております。
- 信頼や安心感
 - ・円滑な資金提供を徹底し、地域社会への貢献とサービスの向上に努めております。
 - ・顧客保護等管理態勢の充実に努め、個人情報適切な取扱いを励行しています。マイナンバー制度への対応、反社会的勢力との関係遮断の徹底、振り込め詐欺撲滅運動等を実施し、被害の未然防止に努めております。
 - ・ディスクロージャー誌、HP等により積極的に情報開示を行っております。
 - ・お客さまの抱える課題の解決に向けて各支援活動を実施しております。
 - あおしんビジネス支援マッチング大会、いつでもマッチングの実施。
 当金庫内中小企業診断士による「経営相談会」等の実施。
 外部機関・外部専門家との連携による支援体制の整備。
 各種補助金の申請を支援する取組みの実施。
 経営改善計画書作成支援専担者の配置。
 - ・インターネットバンキングのセキュリティ対策として、画像認証カードを導入しております。
 - ・緊急時の備えとして、11店舗でAEDを設置しております。
- 説明の分かりやすさ
 - ・お客さまのニーズやライフステージに合わせたご提案を心がけるとともに、分かりやすい説明を行うなど、お客さま本位の取組みを徹底しております。
- 店内での待ち時間
 - ・お客さまの待ち時間短縮のため、事務処理能力向上に努めております。
- ATMサービスの充実
 - ・「しんきんゼロネットサービス」で、全国のしんきんATMで入出金無料でご利用いただけます。
 - ※平日 8:45～18:00の入出金、土曜 9:00～14:00の出金
 - ※上記以外の時間帯および日曜・祝休日の場合には所定の手数料が必要となります。
 - ※本サービスの対象とならないしんきんATMが一部ございます。
 - ・目の不自由な方のために「音声案内付ATM」を設置しております。
 - ・お身体の不自由な方のために「杖ホルダー」を設置しております。
 - ・手荷物置台を設置しております。
- 苦情／相談への姿勢
 - ・お客さまからのご意見・ご要望を受け付ける仕組みとして、お客様相談室の設置や全営業店のロビーに「お客さまの声ポスト」を設置しております。