

ご利用者満足度アンケートに寄せられたご意見に係る主な対応策

令和3年度

No	区分	寄せられたご意見	対応・改善策
1	経営	近年、支店長の転勤が早すぎる。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>地域密着の考えから店舗長の異動周期は原則3年程度と考えております。しかしながら、人員配置等の諸事情により異動周期は前後することがございます。店舗長の異動時には引継ぎを徹底し、営業担当者などの他の職員にて対応させていただく等、お客様との継続的な信頼関係を築くよう徹底してまいります。</p>
2	顧客対応	定期預金の払戻しする時に、いちいち使い道を聞かないでほしい。名義人本人でなくても、同居家族だったら融通をきかせてほしい。安全を考えてのことだと分かるけど、仕事や他の都合で本人が銀行に行けないこともあるので。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>預金の払出時に特殊詐欺被害防止のため、警察からの要請もありお使いみちの確認をさせていただいております。</p> <p>また、法律に基づいてご本人様および来店者様のご本人確認書類の提示をお願いしております。ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
3	顧客サービス	営業係の訪問活動は継続してほしいと思います。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当組合はきめ細やかな営業活動を行うことで、お客様からのご相談、ご要望等に対応できるよう努めております。</p> <p>営業係の訪問活動は当組合にとっても重要な活動であり、今後もお客様からのご期待に応えられるよう営業担当者をはじめ職員全員がサービス向上に努めてまいります。</p>
4	金利・手数料	セブン銀行ATM無料化の復活を願います。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当組合では、ATM提携におけるサービスをご提供させていただくため、他の金融機関やセブン銀行等のご利用時にはお客様から適正な手数料をご負担いただいております。現状ではセブン銀行ATM無料化を再開する予定はございませんが、当組合店舗ATMは曜日に関係なく終日無料とさせていただいております。どうぞお近くの当組合店舗ATMをご利用くださいますようお願い申し上げます。</p> <p>また、しんくみお得ネット加盟信用組合の各店舗ATM・CDにつきましても、時間帯(平日8:45～18:00、土曜日9:00～14:00)によってお引き出し手数料無料となりますので、どうぞご利用ください。</p>
5	機器・システム	高齢者はITに弱い所が在るから、それなりの対応を。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>職員の対応については、改めて指導、教育を行ってまいります。お客様のご依頼やご質問等の内容を良くお聞きすることや、ご説明の際には難解な専門用語を使用せず、ゆっくりとわかりやすい言葉でお伝えすること等を徹底してまいります。また、店頭やATMコーナーの掲示物もわかりやすい表現を用いるよう努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>