

お客さまの声を踏まえて改善を行った項目について

(19年4月～20年3月末)

日頃は、鹿児島興業信用組合をご愛顧賜りまして、誠にありがとうございます。
 当組合では、お客さまへのより良いサービスの実現を目指し、お客さまのご意見をお伺いしたく、平成18年度お客さま満足度アンケート調査を実施いたしました。
 アンケートにご協力いただきましたお客さまには、ご多忙の折、貴重なご意見等を多数頂戴し、誠にありがとうございました。
 お客様からいただいたご意見を基に、平成19年度は以下の改善を行いました。

- 調査手法 平成18年度 お客さま満足度アンケート調査
- 調査実施期間 平成19年1月11日～平成19年2月9日
- 調査対象 個人・個人事業主・法人(組合員・非組合員)

お客さまからのご意見・ご要望	改善を行った項目
ATMを増やしてほしい。 ATMの稼働時間を長くしてほしい。 土日に稼働するATMを増やしてほしい。	ATMのご利用時間の延長については、ご要望が多く、以前より改善を行ってきました。 平成19年度の改善店舗は以下のとおりです。 ① 平成19年10月 イオン鹿児島ショッピングセンター共同CD 参加 ② 平成20年3月 ATM稼働時間延長(平日)午後9時まで(土日・祝日)午後7時まで (延長店舗)本店、豎馬場支店、城南支店、脇田支店、谷山支店
駐車場を広くしてほしい。	平成19年2月、谷山支店を同一敷地内に新築オープンしました。出入りしやすい、広々とした駐車場を6台分確保し、車椅子専用スペースも設けました。駐車場から店舗内まで全面バリアフリー対応です。
接客マナーが悪い。	平成19年3月、接客マナー向上のため、全役職員が参加し、接客マナー研修を実施致しました。接客の基本である挨拶を「さわやか挨拶のバリエーション」と題し、研修を致しました。
自営業者向けの融資に力を入れてほしい。	平成20年1月より、保証人原則不要の個人事業者向けビジネスローン「しんくみパートナーズ」の取扱いを始めました。
かごしま子育て支援パスポート事業 への協賛について	平成19年12月、子育て家庭に配慮する活動を行う「お出かけラク!トク!応援隊」に参加致しました。小さなお子さまをお連れの方は、下記参加店舗にお気軽にお立ち寄りください。 ① 参加店舗 本店、豎馬場支店、城南支店、荒田支店、武町支店、上武支店、草牟田支店、伊敷支店、脇田支店、谷山支店、玉里支店、真砂支店、東谷山支店(鹿児島市内13店舗) ② サービス内容 ・授乳用の湯水のご提供 ・ベビーカー等の一時預かり ・定期積金「すこやか」での金利サービス