

【お客様からの主なご意見・ご要望に対する回答】

《いつも用事があるとすぐ動いて下さり、感謝しています。》

ありがとうございます。

地域に密着した金融機関としてお客さまとのふれあいを大切に Face to Face で、小回りの利く営業を今後も目指していきます。

《窓口で取引金額を大声で言わないでほしい。》

大変申し訳ございません。

店頭窓口では他のお客さまもいらっしゃるため周囲の状況をよく確認することは基本であると思います。窓口担当者の研修・再教育を行い、目配り・気配りの出来る接客を徹底いたします。

《信用金庫の職員側からみたら当たり前のことでも、一般人にしてみたら金融の事はわかりにくいと思います。関信さんの担当は数年で変わってしましますが、どの担当の方でも同じように金融の情報など細かく丁寧な説明をしていただけると助かります。》

当金庫では金融の知識に関する通信教育の受講や、金庫内部の集合研修を実施し、知識の習得に努めております。そこで習得した知識や情報を金庫全体で共有することで、お客さまに金融の知識はもちろん様々な情報を丁寧にわかりやすく提供できるよう努めてまいります。

《積立旅行等を（日帰り）計画して頂けると良いと思います。》

現在積立旅行等の実施は検討しておりませんが、営業店単位で日帰り旅行を実施したり、当金庫で年金を受け取っていただいているお客さまを対象に日帰りの観劇旅行・二泊三日旅行を実施しております。皆さまに楽しんでいただけるイベントを今後も企画していきたいと思っております。

《店頭の方が無愛想。ニコリともしない。マスクをかけているが、やはり店頭は笑顔が第一。店頭の女性は笑顔で元気な方にしてほしい。》

大変申し訳ございません。

窓口担当者の研修・勉強会を行い、窓口係としての基本と、お客様の立場に立った対応が出来るよう再度指導いたします。

《とても礼儀正しく、いつも笑顔が素敵です。職員の方々の対応がとても良いので、窓口に行きやすいです。他銀行に比べ、対応が早く親切だと感心しています。地域密着で本当に親切丁寧、外回りの職員の方々もそれぞれにしっかりしたお仕事をされ、感じが良いです。》など多数のお褒めのお言葉がありました。

皆様にいつまでも当金庫を利用していただけるよう、これからも親切かつ丁寧な対応に努めて参ります。

上記以外にもたくさんのご意見を賜りました。今後の経営に活かしていく所存でございます。貴重なご意見ありがとうございました。