

2005年7月11日

各位

お客様満足度アンケートの実施について

東和銀行(頭取 増田熙男)は、多様化するお客様ニーズと経営環境の変化に即応し、お客様へのより質の高いサービスを提供するため、店頭窓口並びに渉外行員担当先に、下記により「お客様満足度アンケート(CS アンケート)」を実施しますのでお知らせいたします。

記

1.目的

- (1) お客様満足度を重視した営業体制の確立を図る。
- (2) 地域金融機関として、お客様の「役に立つ銀行」づくりを目指す。
- (3) 地域情報の提供や相談態勢をも含めた、より質の高いサービスの提供を図る。

2.調査方法

(1) 窓口用

営業店の店頭にはアンケート用紙と回収ボックスを備え置き、お客様の率直なご意見をいつでもアンケートに回答できる体制とする。

(2) 渉外行員訪問先用

渉外行員が訪問しているお客様の中から、渉外行員1名当たり20名程度をランダムに抽出し、本部からアンケート用紙を郵送する。

返送先は本部市場担当部とし、回答いただいたアンケートを集計・分析し、今後の商品開発や業務改善の参考とする。

3.実施時期

(1) 窓口用

・7月15日頃から店頭に備え置く予定です。

(2) 渉外行員訪問先用

・渉外訪問先約5,000先を抽出し、7月4日(月)に発送いたしました。

以上

< 渉外行員訪問先用 >

お客さま各位

2005年7月吉日

アンケートのお願い

拝啓、盛夏の候みなさまにおかれましては、益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。

平素は、当行をお引き立ていただき誠にありがとうございます。

さて、私どもは、みなさまから親しまれ、愛され、役に立つ銀行をめざし、行員一体となり、業務に取り組んでおります。

ご多用の中、大変恐縮ですが、みなさまの貴重なご意見・ご要望をお伺いし、今後の業務に反映致したく、下記アンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

敬具

○渉外担当の仕事振りに満足していただいていますか。

1、大変満足 2、満足 3、普通 4、不満足 5、大変不満足

* 1、2をご回答された方にお聞き致します。渉外担当のどの部分に満足していただけますか。

1、熱心である 2、信頼できる 3、適切なアドバイスがある 4、感じが良い 5、よく来てくれる
6、その他()

* 4、5をご回答された方にお聞き致します。渉外担当のどの部分が不満足ですか。

1、スピード感のなさ 2、知識不足 3、不親切 4、接客態度 5、言葉使い
6、その他()

○渉外担当の商品知識はいかがですか。

1、非常に豊富 2、豊富 3、普通 4、貧弱 5、非常に貧弱

○渉外担当について何を重視していますか。

1、約束を守ること 2、挨拶や態度 3、親切丁寧な説明 4、商品知識 5、サービス品
6、金利 7、その他()

○渉外担当に活気を感じますか。

1、非常に活気がある 2、活気がある 3、普通 4、やや活気がない 5、活気がない

○他の金融機関の行員と比較していかがですか。

1、優る 2、やや優る 3、普通 4、やや劣る 5、劣る

○渉外行員のスピード感はいかがですか。

1、満足している 2、普通 3、不満足

○地域情報等お客さまにご満足していただける情報の提供能力はいかがですか。

1、満足している 2、普通 3、不満足

その他、お気付きの点や至らない点等がございましたら、ご意見をご記入願います。

アンケートへのご回答大変ありがとうございました。

返信用封筒にてご投函願えれば幸いです。

お客さま各位

アンケートのお願い

平素は、当行をお引き立ていただき誠にありがとうございます。

さて、私どもは、みなさまから親しまれ、愛され、役に立つ銀行をめざし、行員一体となり、業務に取り組んでおります。

ご多用の中、大変恐縮ですが、みなさまの貴重なご意見・ご要望をお伺いし、今後の業務に反映致したく、下記アンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

○窓口の対応はいかがですか。

1、大変良い 2、良い 3、普通 4、悪い 5、大変悪い

* 1、2をご回答された方にお聞き致します。窓口対応のどこが良かったですか。

1、丁寧な説明 2、挨拶が良い 3、親切 4、接客態度 5、感じの良い言葉使い

6、その他()

* 4、5をご回答された方にお聞き致します。窓口対応のどの辺が悪かったですか。

1、説明不足 2、挨拶が不十分 3、不親切 4、接客態度 5、言葉使い

6、その他()

○窓口担当の商品知識はいかがですか。

1、非常に豊富 2、豊富 3、普通 4、貧弱 5、非常に貧弱

○窓口での待ち時間はどうですか。

1、大変早い 2、早い 3、普通 4、遅い 5、大変遅い

* 4、5をご回答された方にお聞き致します。何分待たされると遅いと感じますか。

1、5分 2、10分 3、15分 4、20分 5、30分以上

○ロビー内の印象はいかがですか。

1、大変良い 2、良い 3、普通 4、悪い 5、大変悪い

* 4、5をご回答された方にお聞き致します。どの辺がお気になりましたか。

1、清潔感に欠ける 2、整理整頓に欠ける 3、照明が暗い 4、店内に活気がない

5、狭い 6、その他()

○窓口対応については何をご重視致しますか。

1、待ち時間 2、挨拶や態度 3、親切丁寧な説明 4、商品知識 5、サービス品

6、その他()

その他、お気づきの点や至らない点等がございましたら、ご意見をご記入願います。

アンケートへのご回答大変ありがとうございました。