

CS向上への取り組み

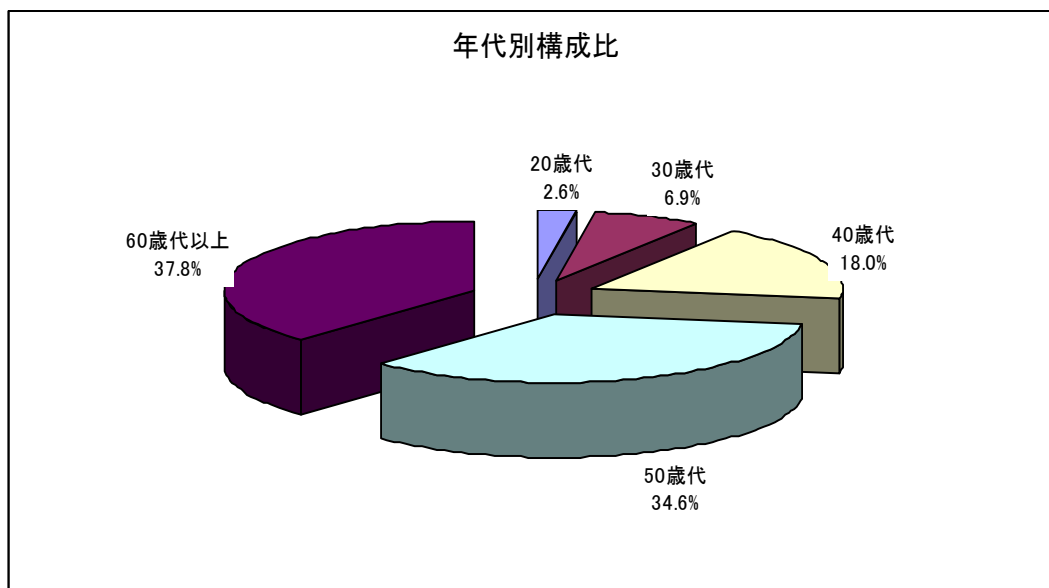
山形第一信用組合（理事長 近 凱修）は、お客さまに誠実さ謙虚さをもって接し、『この金融機関に来てよかった。』『取引してきて間違いではなかった。』と思いつけていただけるように、お客さまの立場に立って物事を考え、CS地域ナンバー・ワンをめざすべく、すべての役職員に定着することを推進して行きます。

また、お客様から当組合に寄せられるご不満やご批判等の声については、真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応して問題解決を図ります。さらに一歩進めて、これらを経営資源の一つととらえ、問題発生の原因を調査・分析して問題点を明確にしたうえで、未然防止及び商品開発・サービス改善につなげるなど、当組合の経営品質の向上に反映させていきます。

★ 第1回CS（顧客満足）調査結果

平成17年11月『第1回お客さまアンケート』を実施しました。

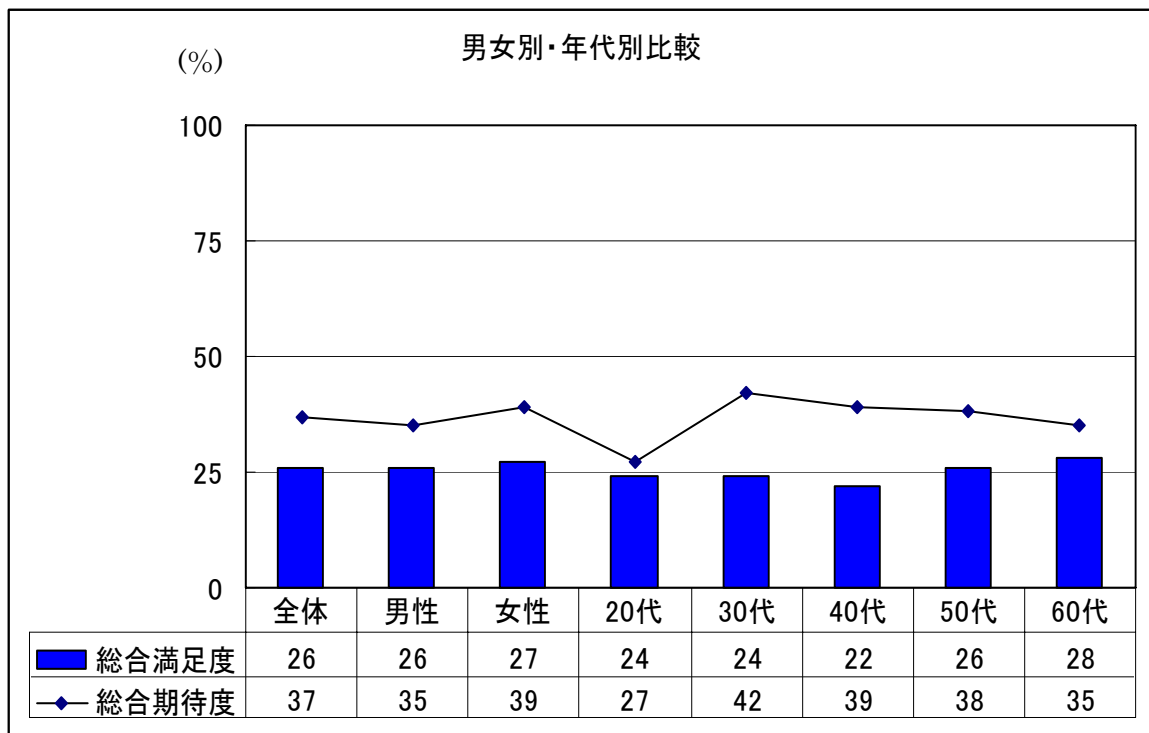
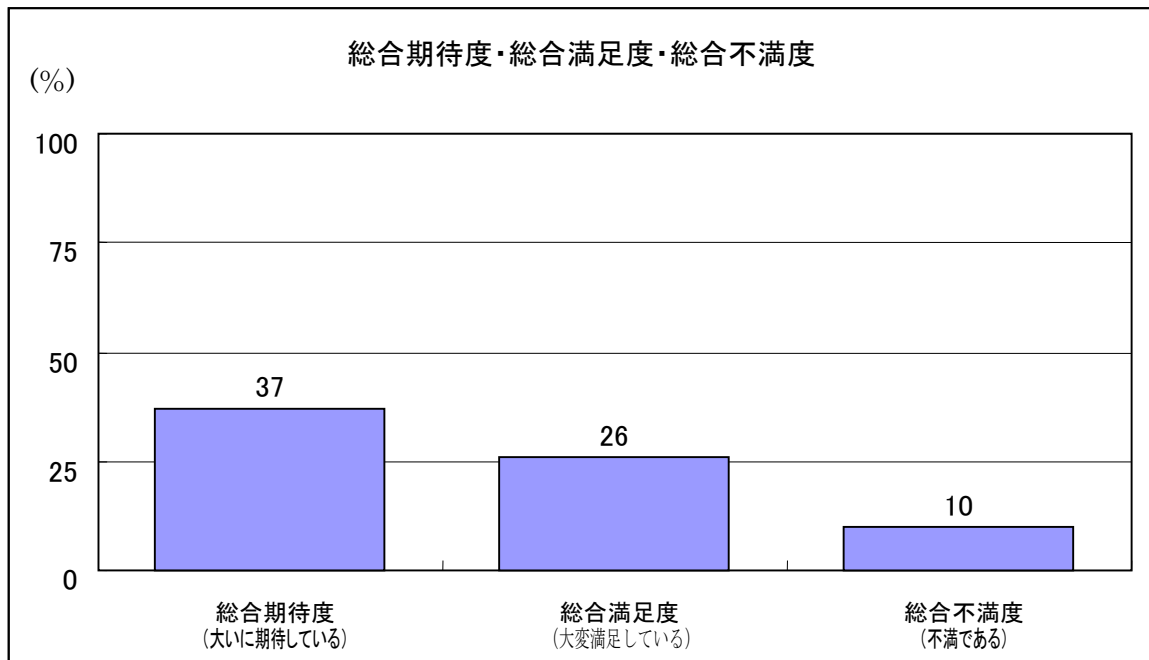
○ 有効回答の年代別構成比



（単位：人）

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	無回答	計
男性	6	13	49	130	139	0	337
女性	12	35	76	110	123	0	356
計	18	48	125	240	262	0	693

○総合期待度・総合満足度



総合期待度と総合満足度の差が11ポイントあり、このポイント差を早急に検討し解決することが最も重要な課題であるとの認識から、平成18年2月18日全役職員によるCS向上意思統一研修を実施するとともに、平成18年3月1日『CS委員会』を立ち上げ、同3月14日「第1回CS委員会」を開催し、お客さまのご期待に応えられる信用組合づくりに向け発進いたしました。

今後とも、当組合に対するご意見やご不満ご批判の声を、お寄せください。