

お客様から寄せられたご意見やご要望など

店舗・設備・ATMに関して

	ご意見・ご要望等	改善・対応
1	店舗入口に段差がある。お年寄りも多いので、アスファルトに白線等表示をした方がよい。	段差をなくす工事を行いました。スロープ両側に白線を引き、目立つようにしました。(新川支店)
2	両替機が使いにくい。操作が分かり難い。	操作がし易い新機種に順次更新しております。
3	伝票の補充がされていないことが多い。	大変申し訳ございません。毎日朝・夕方に確認を徹底するよう指示しました。
4	駐車スペースが少なく出入りが不便なのに、営業用バイクが無造作に置いてあることがある。	営業用バイクは決められたスペースに整頓して置くよう徹底しました。(横内支店)
5	ATMコーナーにゴミ箱を設置してほしい。	個人情報流出防止の観点から、全店に設置しておりません。ご理解の程よろしく申し上げます。
6	有料駐車場は面倒。	来店されるお客様に駐車場をご利用いただけるよう、一部の店舗で有料化しています。ご不便おかけしますが、ご理解の程よろしく申し上げます。

接客態度・待ち時間に関して

	ご意見・ご要望等	改善・対応
1	待ち時間が長すぎる。窓口の数を増やすべき。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員1人ひとりのCSIに対する更なる意識向上と定着を目指し、各店毎に具体的なCS向上宣言を掲げ取り組んでおります。 ・自己診断チェックリストを利用し、挨拶・身だしなみ等を定期的を確認しています。
2	入退店時に挨拶が無い。	
3	窓口は伝票とパソコンしか見ていない。挨拶はあるが顧客を見ての挨拶をしてほしい。	
4	説明が早口で聞き取りにくい。もう少しゆっくり話していただけるとよいかと思えます。	
5	預金でも預金以外の商品でも、もっと積極的にセールスしてほしいと思う。	

その他

	ご意見・ご要望等	改善・対応
1	ギフト付定期積金「とっておきスイーツ」の取扱いが終了し、継続をやめました。よい商品を期待します。	<ul style="list-style-type: none"> ・関連部署に報告しました。今後の参考にさせていただきます。 ・お客様からいただきました貴重なご意見・ご要望は、日々の業務運営に生かしていきたいと考えております。
2	夫婦で年金を受給しているので、誕生日プレゼントは2種類にしてください。	
3	高齢者が多い店舗にはロビースタッフを配置してほしい。	