

## 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	出入口が道路と段差があり、自転車やベビーカーの出入りが困難。段差をなくしてほしい。	正面出入口の段差をなくしスロープに改修しました。 (竜南支店)
2	夜間、ATMの入口段差の位置がわかるようにしてほしい。	ATM入口前のスロープ両側に手すりを設置しました。 (瀬名支店)
3	ATMの音声及早すぎる。まだいくら出金するか金額を押している最中なのに、確認のボタンを押すように言われる。	「ゆっくり操作モード」を選択して操作していただくようお願いしております。
4	花壇が荒れたままになっているのは見た目も良くないと感じる。	該当店では花壇の整備を行いました。
5	急いでいる時に駐車場のロック解除が面倒な時がある。(有料駐車場)	有料駐車場の利用方法については、来店客の皆様にご理解をいただくよう、その都度ご説明させていただいております。
6	両替機の「ありがとうございました」というアナウンスは不要だと思う。	お金の取り忘れが多く、防止のため敢えて音声を付けた経緯があります。
7	お札が裏返して出てくる時がある。入れ方に問題があるのではないか。	紙幣は向きを揃えてセットしております。ただし、お客様が入金された紙幣が今度は出金に使用されるため、裏向きに入金された紙幣はそのまま裏向きに出てきてしまいます。申し訳ございませんが、ご了承願います。

### 接客態度や待ち時間に関して

	ご意見、ご要望等	改善・対応
	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付機の導入により便利になったと思うが、他にお客さんがいないのに機械音のみで呼ばれるのは、無機質すぎる気がする。以前はお互いに顔と名前が分かり呼び合っていたのに..。</li> <li>月に一度しか来て貰えないので、結局他の銀行に変えた。そちらでは効率がよいかもしれないが、それでは顧客が減りますよ。</li> <li>混雑時には窓口を増やし、待ち時間を短縮してほしい。</li> <li>窓口担当者にもっと笑顔がほしい。いらっしゃいませの声に元気がない。</li> <li>キャッシュコーナーで職員とすれ違って挨拶がない。こちらが声をかけると挨拶するが、感じがよくない。</li> <li>窓口の女性の髪がだらしないと思う。</li> </ul>	<p>挨拶や接客について再度徹底するため、全従業員を対象に平成22年3月、「職場のルールと対応マナー研修」を実施しました。また、身だしなみのルールも明確にし、周知徹底しました。</p> <p>全店において、CS向上宣言「お客様を、いつでも、明るく、温かくお迎えします。」を掲げ、CS向上に向け取り組んでおります。</p>

### その他

	ご意見、ご要望等	改善・対応
	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金誕生日プレゼントは夫婦同じものではつまらない。ちょっとした心遣いで喜びは倍増するもの。</li> <li>焼津ではしずおか信用金庫の知名度が低い。諸々の手段で広報してほしい。</li> <li>名義変更するとキャッシュカードの再発行手数料がかかるので、そのまま使用できるとよい。(そのまま使用できる銀行もある。) など</li> </ul>	<p>関連部署に報告いたしました。今後の参考にさせていただきます。ありがとうございます。</p>