

ご意見・ご要望（接客態度）

- 「笑顔での挨拶」と「綺麗な言葉遣い」を職員に教育してください。
- 店内だけでなく、お店の周りでも挨拶してください。
- 高齢になると手間取ることもあり、理解できないところも増えました。優しく接してくれると嬉しいです。

お客さまに気持ちよくお取引いただけるよう、お客さまの立場にたってお話や手続きを行うよう取り組んでまいります。今後、一層お客さまに親しみと安心感を感じていただけるように職員の教育に努めてまいります。

- 職員さん(女性)のにこやかな対応に感心しています。いろいろな相談にも乗っていただき助かりました。
- 天候の優れない日に、「どうぞお気を付けてお帰り下さい。」と窓口の方に声を掛けていただいて、少しほっこりしました。
- いつも笑顔で丁寧な対応をしていただきありがとうございます。窓口の接客もよくとても気持ちがいいです。子供達もよくしていただき、気軽に連れて行けます。

いつもくにしん>をご愛顧いただき誠にありがとうございます。今後もより一層お客さまにご満足いただけるよう取り組んでまいります。

ご意見・ご要望(窓口事務・渉外事務)

- 職員の知識・能力不足を改善し、スムーズに手続きを進めてください。
- 店頭が混んでいるときは、上司やその他の職員が手伝って、待ち時間を短縮させてください。

職員の知識・能力を向上させ、お客さまの待ち時間の短縮に向けて全職員が一丸となって取り組んでまいります。また、受付状況を確認のうえ、柔軟な対応に努めてまいります。

- 集金活動がなくなり、残念です。所用があっても、高齢のためお店まで足が遠のいています。

当金庫では現在、預金営業も含めて渉外活動を行っております。できる限りお客さまのご希望に沿えるよう取り組んでおりますが、人員の都合上、十分にお応えできない場合がございます。お手数ではありますが、取引店までご相談ください。

ご意見・ご要望（商品・事務・サービス）

- 少しでもお得なキャンペーン商品の企画をお願いします。

定番商品となった「タコちゃん」定期預金の期間限定販売、当金庫に新たにお預けいただける資金を預入対象とした夏の特別定期預金「ナツク」や冬の特別定期預金「フユク」の季節販売を実施しています。

また、現在、当金庫では地域への貢献を目的とした子育てを支援する預金商品にも力を注いでいます。是非ご利用をご検討ください。今後もできる限りお客さまに喜んで頂ける商品を提供できるよう努めてまいります。

- 解約手続きを取引店以外でもできるようにして欲しい。

ご不便をおかけしております。当金庫では、解約手続きは取引店のみの手続きとなっておりますが、取次ぎによる手続きも可能とさせていただいております。

少し日数を頂くこととなりますが、お客さまのご来店された営業店から取引店への取次ぎを行っております。

なお、解約金の受け取りに関しては、お振込みをお願いしています。

ご意見・ご要望（商品・事務・サービス）

●新札の両替が出来ないときがある。いつでも出来るようにしてほしい。

新札につきましては、日本銀行からの年間割当数が決まっており、時期によってはご希望に添えない場合がございます。できるだけお客さまのご希望に沿えるように努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

●両替手数料が高いと思います。

●両替機が撤去されて、待ち時間が長くなりました。再度、設置してほしい。

手数料につきましては、事務手続きで発生する費用を踏まえて設定させていただいております。

また、両替機の無い店舗につきましては、窓口で両替いたしております。お時間を頂く場合もございますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

●毎年催されている吉本新喜劇の案内はどのようにされているのでしょうか。

当金庫で公的年金をお受け取りいただいているお客さまに、ダイレクトメールによりご案内させて頂いているほか、店頭でポスターを掲示しております。ご参加方法などの詳細は、ダイレクトメール・ポスターをご覧いただくほか、窓口の職員にも気軽にお声掛けください。

ご意見・ご要望（商品・事務・サービス）

- 小額の相続手続きについて、簡素化して欲しい。また手順方法が分るようにして欲しい。

相続にはさまざまなご事情があるため、一律の簡素化は難しいと考えております。

手順方法については、ホームページに「相続預金の支払手続等に関するご案内」を掲載しておりますので、ご参照ください。

- キャッシュカードを久しく使用していないと、カードが利用できなくなっているのが不便です。

振り込め詐欺などの特殊詐欺からお客さまの大切なご預金をお守りするため、キャッシュカード機能については利用制限をさせて頂くことがあります。窓口で再発行等の手続きも可能です。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解・ご協力をお願いします。

ご意見・ご要望(店舗設備・情報発信)

- 駐車場が狭いです。もっと広い駐車場を用意してほしい。また、駐車案内などもしてほしい。

駐車場については大変ご不便をおかけしています。近隣の駐車場確保に努めていますが、確保が困難な店舗もあり、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

- 待ち時間のため、読み物などの種類をもう少し増やしていただけたらと思います。
- ロビーの雑誌類を読むのが楽しみです。

絵本・雑誌などの充実を図っています。

- キャンペーンなどの耳寄り情報がある場合、チラシ以外でも案内してほしい。

ホームページへの掲載、新聞折込、メールマガジン等でキャンペーン情報のご案内に加えて、新たにLINE@を開始しました。友だち登録をしていただいたお客さまに対して、定期的なキャンペーン情報の提供を進めていく予定です。また、周年感謝デー等の店舗行事については、ダイレクトメールの発送を引き続き実施していく予定です。

フリーダイヤル <にっしん>もしもコール 0120-15-2489

ご意見・ご要望（店舗設備・情報発信）

●満期案内などをこまめにしたい。

定期預金・定期積金の満期案内のハガキについて、2カ月程度前より発送させて頂いております。

上記の回答は、すべてのご意見・ご要望にお答えしたものではありませんので、ご了承ください。

アンケートにご協力いただきましたお客さまにおかれましては、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

お客さまからいただきましたご意見・ご要望を業務に活かし、満足いただけるよう、改善に努めてまいります。

今後とも皆さまのご意見をお待ちいたしております。どうぞよろしくお願いいたします。