

お客さま本位の業務運営についての基本方針



那須信用組合は、当組合の経営ビジョンに基づき、地域とともに繁栄し、地域そして地域のお客様にとって一番「親近感・安心感・信頼感」のある金融機関を目指すこととし、以下の基本方針を定めました。

この方針を全役職員で共有・実践し、定期的に検証・見直しをすることによって、お客さまとの信頼関係を更に構築してまいります。

また、【お客さま本位の業務運営基本方針】に基づく取組指標（KPI）についても公表してまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

- お客さまの立場にたち、お客様の取引目的、知識、取引経験、資産状況などを十分に把握して、お客様のニーズに合った金融商品や金融サービスの提供に努めてまいります。
- お客さまの相談には誠意を持って迅速に対応し、ご要望・苦情は業務運営の改善に活かしてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- 既に公表してあります「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように対応してまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

- 金融商品や各種サービスを提案する際には、お客さま一人ひとりが商品をご理解いただけるよう、商品・サービスに含まれるリスクや手数料をできる限り分かりやすくご説明いたします。

4. 職員に対する適切な動機付け等

- お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供と、金融商品の提案・販売をおこなうため、職員研修や勉強会の実施、さらに、各種資格試験の推奨により、評価制度にも反映させて人材育成に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営に基づく取組指標（KPI）

1. 組合員数の推移

年 度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
組合員数	25,393 名	25,152 名	24,935 名
新規加入者	223 名	245 名	324 名

2. 融資残高の推移

年 度	平成 28 年 3 月末	平成 29 年 3 月末	平成 30 年 3 月末	平成 31 年 3 月末
残 高	38,885 百万円	39,482 百万円	39,605 百万円	40,371 百万円

3. お客様満足度（CS）調査結果

	平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	窓口	得意先	窓口	得意先	窓口	得意先
回答数	298	469	335	429	343	417
満足	61.45%	64.43%	62.62%	70.73%	65.97%	66.04%
だいたい	17.65%	22.15%	16.77%	18.36%	15.11%	18.89%
あまり	1.74%	1.27%	2.23%	0.80%	1.58%	1.19%
いいえ	0.26%	0.14%	0.18%	0.03%	0.19%	0.29%
わからない	9.04%	37.61%	12.33%	6.86%	9.91%	8.59%
満足+だいたい	79.01%	86.58%	79.39%	89.09%	81.08%	84.93%

4. お客様の声に基づく改善件数（内容）

平成 28 年度・・・2 件

- ・大田原支店、駐車場案内看板の設置
- ・黒磯西支店、記帳台を追加設置

平成 29 年度・・・2 件（以前から要望に対応）

- ・30/1 月からインターネットバンキング取扱い開始
- ・A T M 店外店舗（3 店舗）平日 8 時 45 分～20 時まで（稼働時間延長）
土・日・祝日 9 時～5 時まで稼働（休日稼働対応）

平成 30 年度・・・3 件（平成 30 年 9 月 30 日現在）

- ・本店 A T M コーナーに物を置く台を設置
- ・黒羽支店、駐車禁止を促すステッカーを貼り危険のステッカー設置
- ・黒磯西支店、訪問希望先の顧客訪問を実施

5. 組合内各種研修（勉強会）の実施状況・受講者数（延べ人数）

	平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	外部研修	73 回	111 名	90 回	132 名	101 回
内部研修	127 回	998 名	122 回	1,200 名	74 回	1,256 名
合計	200 回	1,309 名	212 回	1,332 名	212 回	1,520 名