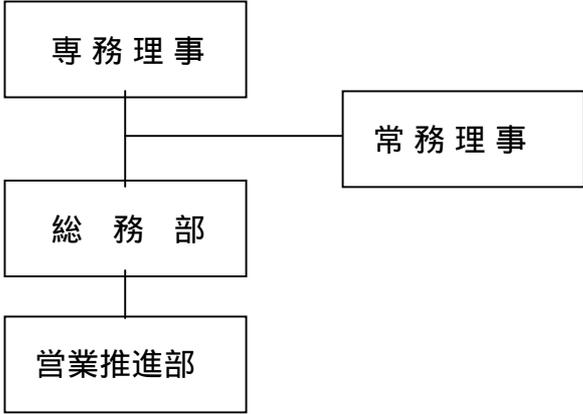


【アクションプログラムに基づく個別の取組み】

都留信用組合

項 目		3. 地域の利用者の利便性向上 (3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立
現状の分析及び評価		<p>現在、当組合における地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に向けた取組みとして、次の2項目を主に実施しており、一応の評価は得られております。</p> <p>(1) お客様からの意見を吸収するため、各営業店に『ご意見箱(目安箱)』を設置し、利用者の意見を経営に反映させております。</p> <p>(2) メールDEホットライン(組合メール)も利用者にPRし、意見・要望・相談等の受付を行い、利用者の意見を経営に反映させております。</p>
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	再度現状を分析・認識する中で、検討を行い、「金融改革プログラム」に掲げられた「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」について、地域の特性等をも踏まえた利用者の満足度アンケート調査等の実施し、その結果を経営方針に反映いたします。
	具体的取組策	<p>(1) お客様からの意見を吸収するため、各営業店に『ご意見箱(目安箱)』を設置し、利用者の意見を経営に反映いたします。</p> <p>(2) メールDEホットライン(組合メール)も利用者にPRし、意見・要望・相談等の受付を行い、利用者の意見を経営に反映いたします。</p>
実施スケジュール	17年度上期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 組合員全員に対するアンケート調査の実施 組合員全員(41,163人)に対し、「窓口用」「得意先用」のアンケート調査を実施いたします。 (配当金通知書に返信用ハガキを同封する方法) ・ 組合員の意見を反映するため、調査結果を役員・営業店に早期に還元いたします。
	下期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各営業店に『ご意見箱(目安箱)』を設置し、アンケート調査を継続実施いたします。 ・ メールDEホットライン(組合メール)を継続実施いたします。(通期で実施)
	18年度上期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各営業店に『ご意見箱(目安箱)』を設置し、アンケート調査を継続実施いたします。(通期で実施)
	下期	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールDEホットライン(組合メール)の継続実施いたします。
	(参考) 19年度以降	

<p>推進態勢</p>	<p>推進統括部署 『総務部』 関連部署 『営業推進部』 推進責任者 専務理事 責任者補佐 総務部部长</p>  <pre>graph TD; A[専務理事] --- B[総務部]; A --- C[常務理事]; B --- D[営業推進部];</pre>
<p>備考</p>	