

# 広島県信用組合「利用者満足度アンケート」結果のご報告

## 1. 調査概要

### (1) 調査期間

平成18年5月30日(火)～平成18年6月9日(金)

### (2) 調査対象者

当組合の店頭利用先、および渉外訪問先のお客さま955先

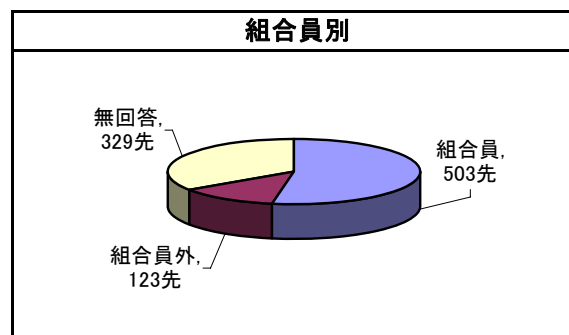
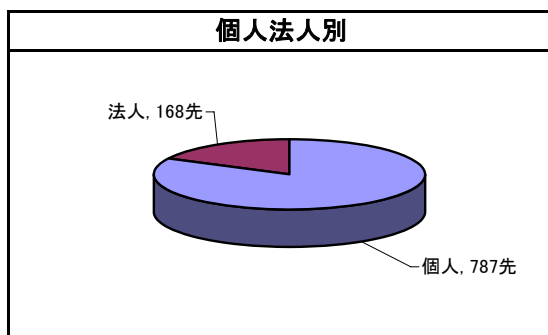
### (3) 実施店

全営業店

### (4) 調査方法

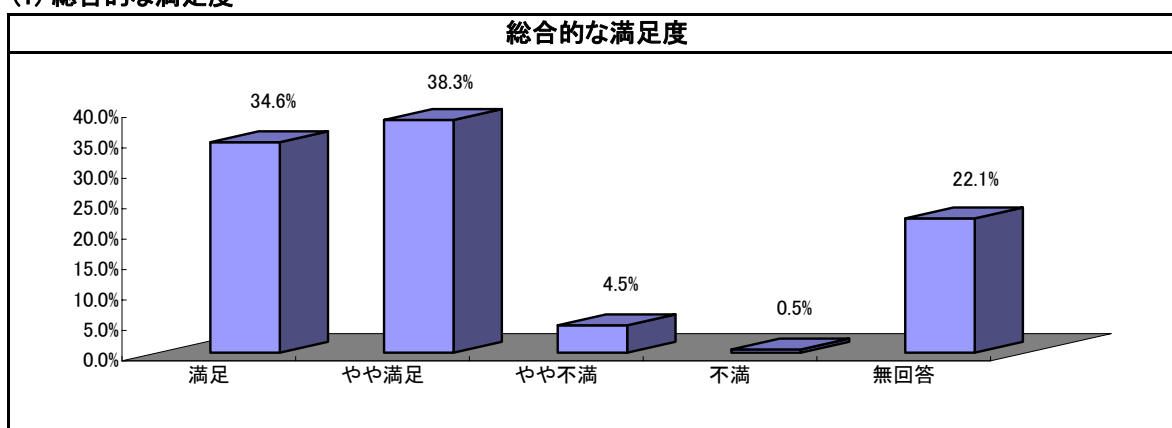
- ① 窓口担当者がアンケート用紙を来店のお客さまに配布し、その場で記入いただき、回収、または後日、来店時に回収
- ② 渉外担当者がアンケート用紙を訪問先のお客さまに配布し、その場で記入いただき、回収、または後日、渉外担当者が再訪問して回収

## 2. 回答者属性

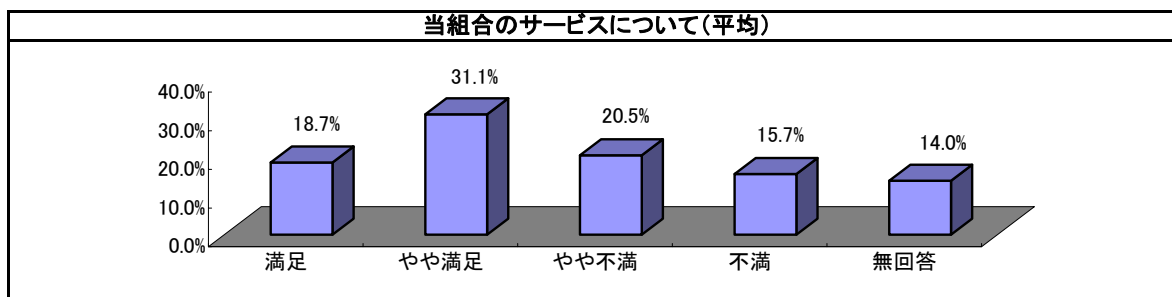


## 3. 調査結果の概要

### (1) 総合的な満足度

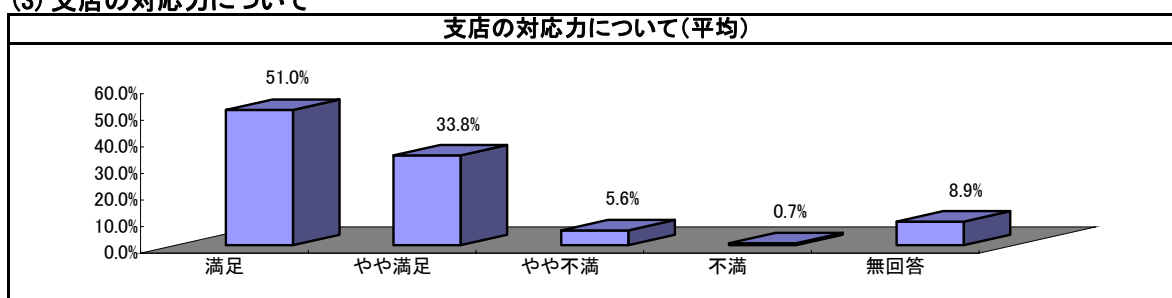


(2) 当組合のサービスについて



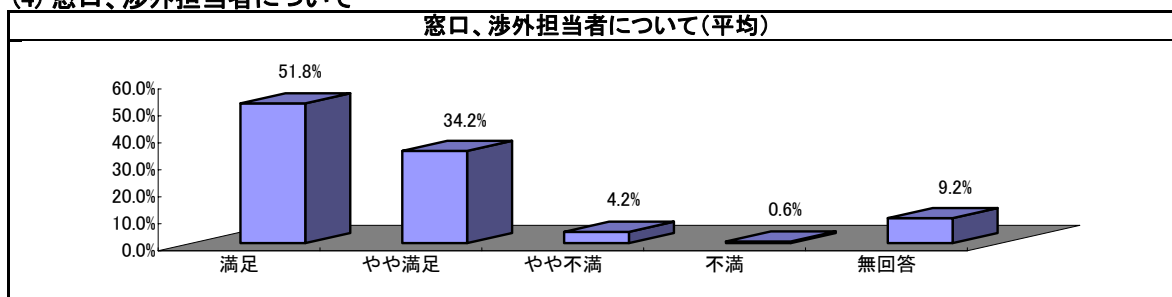
項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
当組合のサービスについて(①~⑥平均)	18.7%	31.1%	20.5%	15.7%	14.0%
① 預金商品・サービスについて	23.8%	41.5%	16.2%	6.5%	12.0%
② 融資商品・サービスについて	21.7%	37.3%	13.6%	5.4%	22.0%
③ 機械化の対応について	20.1%	29.8%	19.9%	17.1%	13.1%
④ 手数料水準について	18.4%	29.8%	26.3%	16.4%	9.0%
⑤ 借入金利について	15.1%	27.3%	22.4%	12.8%	22.4%
⑥ 預金金利について	13.0%	21.0%	24.8%	35.9%	5.2%

(3) 支店の対応力について



項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
支店の対応力について(①~⑤平均)	51.0%	33.8%	5.6%	0.7%	8.9%
① 対応の態度について	64.8%	28.4%	3.4%	0.5%	2.9%
② 事務処理の正確性について	55.7%	33.2%	3.5%	0.4%	7.2%
③ 事務処理のスピードについて	51.7%	35.8%	5.5%	0.4%	6.5%
④ 苦情・クレーム等の対応について	44.7%	34.3%	4.4%	0.5%	16.0%
⑤ 情報等の提供について	37.8%	37.5%	11.1%	1.8%	11.8%

(4) 窓口、渉外担当者について



項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
窓口、渉外担当者について(①~⑥平均)	51.8%	34.2%	4.2%	0.6%	9.2%
① 身だしなみ・言葉づかい・マナーについて	65.7%	28.2%	2.2%	0.3%	3.6%
② お客様との約束の履行について	62.6%	28.8%	2.3%	0.4%	6.0%
③ お客様のニーズに対する対応について	49.3%	34.5%	5.2%	0.6%	10.4%
④ 商品説明の内容について	46.2%	36.5%	4.7%	0.7%	11.8%
⑤ 商品等の知識について	45.1%	38.6%	4.8%	0.7%	10.8%
⑥ 金融全般の知識について	42.1%	38.4%	5.9%	0.7%	13.0%

## 4. お客さま満足度の向上に向けた改善策と取組みについて

当組合における、お客さま満足度の向上に向けた経営方針と具体的な取組みは次のとおりです。  
なお、当組合では平成18年度より中期経営計画(2006年4月より2009年3月)をスタートいたしました。  
その基本方針のひとつに「顧客満足度の向上」を掲げており、積極的にすすめてまいります。

### (1) 地域の利用者の利便性向上に向けた経営方針

- ① 地域の利用者の利便性向上や信認の確保のため、利用者の目線に立った充実した分かりやすい情報開示に積極的に取り組みます。
- ② 地域の特性や利用者ニーズを踏まえたビジネスモデルの展開など、地域の利用者の満足度を重視した経営の確立に向けて取り組む方針です。
- ③ 地域の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点を踏まえ、地域再生推進に向けた各種施策との連携等、地域活性化に向けた地域と一体となった取り組みを推進します。

### (2) 経営の改善を行った項目、金融商品・サービスの改善を行った項目

#### ATM機に振込機能を付加してほしい

平成18年1月から8店舗で開始していますが、今後、対象店舗を拡大してまいります。

#### 組合員へどのようなきめ細かいサービスができるのか

「FAX送信管理システム」を導入し、流動性預金の履歴を事前契約者に自動FAX可能としました。これにより従来の郵送や都度電話による依頼に比べて利便性が向上しております。

#### 土日にATM利用ができない。ATM機の設置台数が少ない

当組合の組合員・年金受取・給与振込のいずれかに該当する個人の方が、他行ATMをご利用された場合には、1回のご利用につき105円、月10回までのご利用に対して翌月一括して預金口座へ手数料をお返しいたします。またセブン銀行との提携により「セブン・イレブン」ATM機で、平日8:45～18:00、土曜9:00～14:00は手数料無料でご利用ができるようになりましたが、まだ認知度が低いため、今後、積極的にPRを行ってまいります。

#### 中小企業に対する金利の安い事業資金の商品を増やしてほしい

広島・福山・尾道・因島の各商工会や商工会議所と提携した、商工会・商工会議所会員限定のサポート融資制度を取り扱いを開始しましたが、今後も各種低利の融資商品を増やしてまいります。