

広島県信用組合 「お客さま満足度アンケート」の実施結果

1 「お客さま満足度アンケート」の実施目的

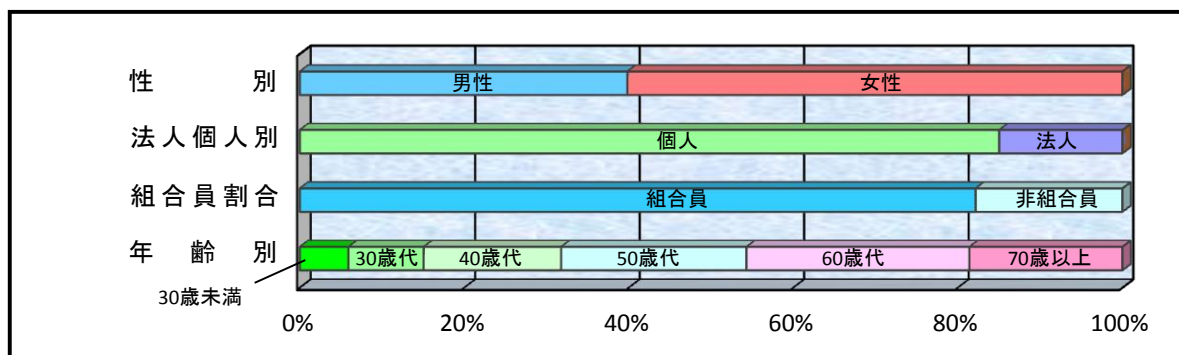
お客さまの貴重なご意見・ご要望等をお聞かせいただき、より一層充実した商品・サービス等をご提供するために、「お客さま満足度アンケート」を実施させていただきました。

今後とも、定期的に同様のアンケートを行うことにより、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

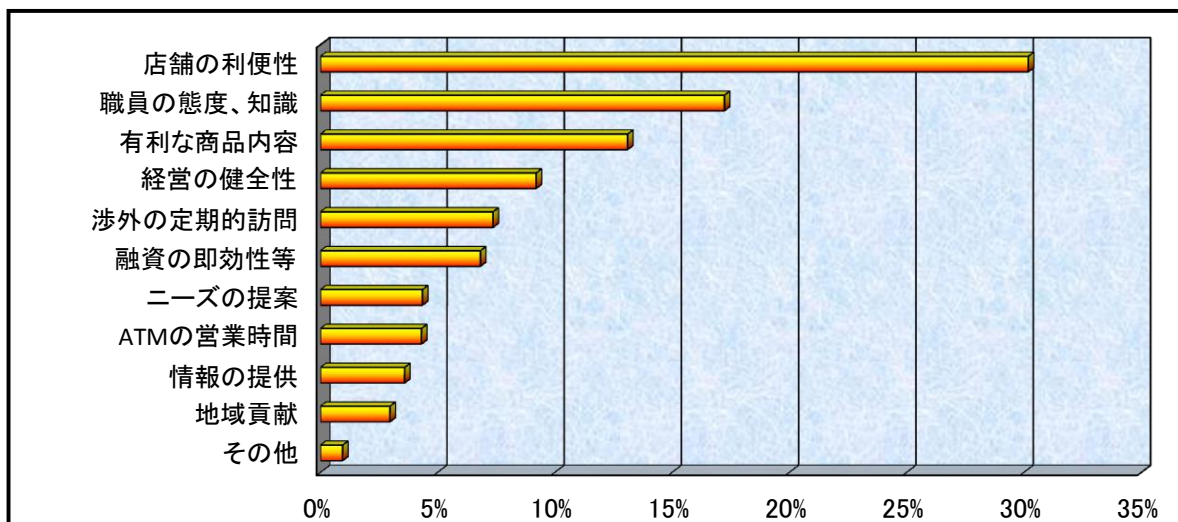
2 「お客さま満足度アンケート」の実施概要

- 実施期間 … 平成26年4月18日～平成26年5月8日
- 調査対象者 … 当組合でお取引をいただいておりますお客さま（2,000名）
- 回収率 … 49.45%（989名）
- 調査方法 … 郵送および店頭配布

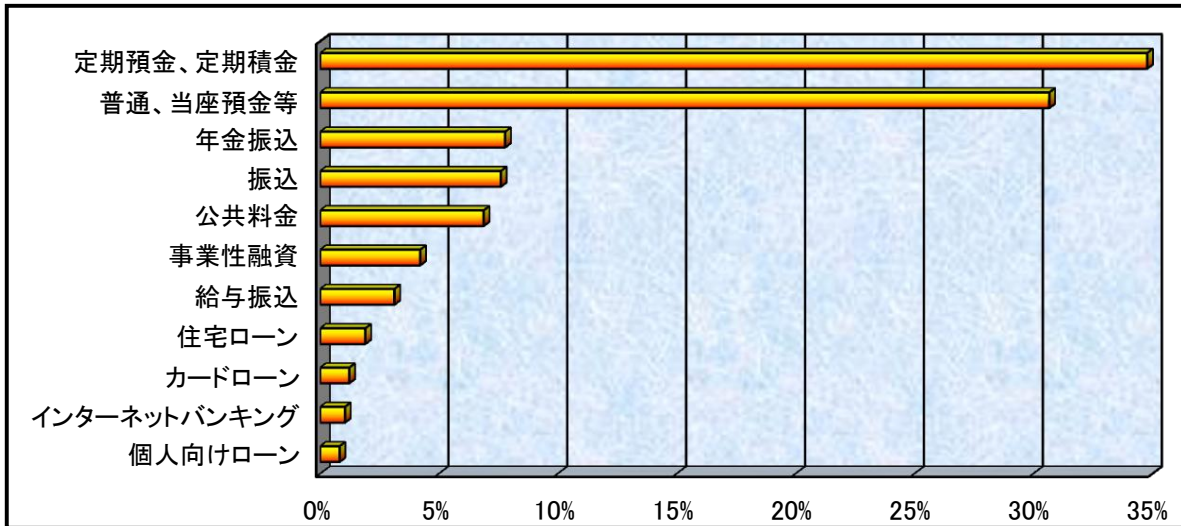
3 ご回答いただいたお客さまについて



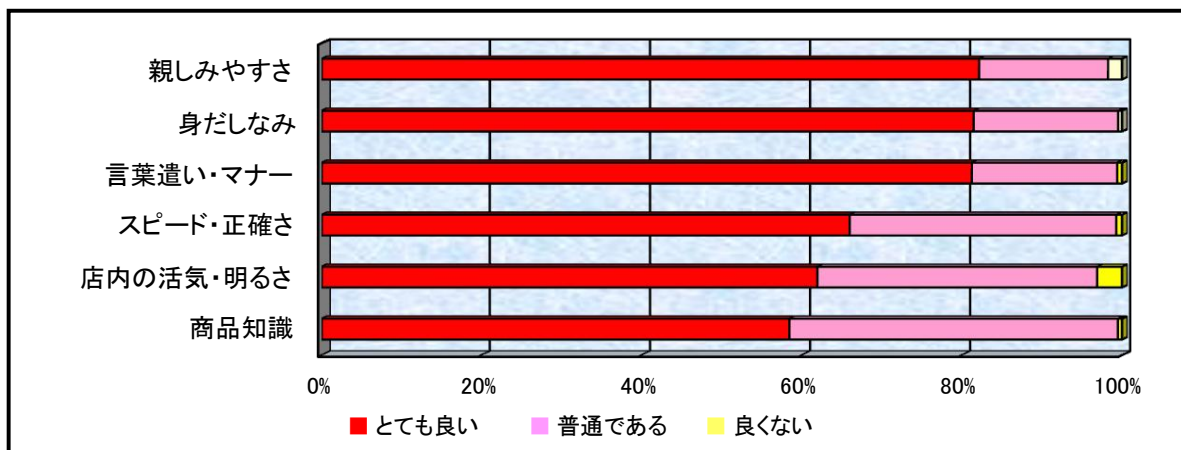
4 金融機関を選ぶ際、重視する点は何ですか？



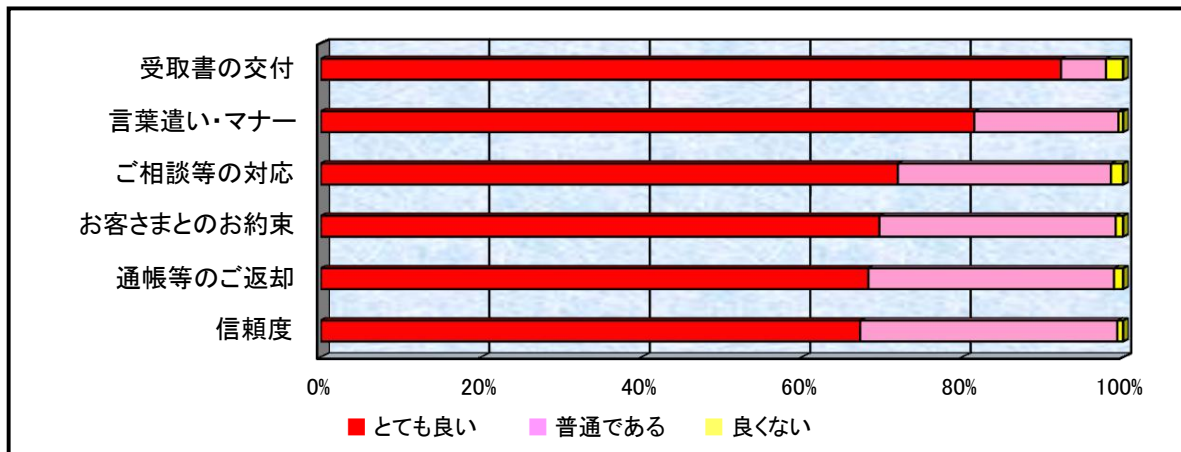
5 当組合では、主に何を利用されていますか？



6 利用店舗または窓口係の印象について



7 得意先係の印象について



8 アンケート集計結果を踏まえた取組み

| ご意見・ご要望 | 取組み内容 |
|-------------|---|
| 店舗環境の整備について | 平成25年度において、店舗新築移転にあわせ、因島支店、五日市北支店のATMの休日営業を開始いたしました。また、因島支店商工会議所出張所、五日市北支店八幡東出張所の2ヶ所に店外ATMを設置しました。営業店舗の駐車場につきまして、店舗のリニューアルにあわせ、駐車台数の増加、レイアウトへの変更などを進めております。今後とも、お客さまにとって利用しやすい店舗環境の整備に努めてまいります。 |
| 取引満足度向上に向けて | 当組合で年金のお受取りおよび、お受取りを予約いただいているお客さまを対象として、特典付日帰り旅行を企画し、実施予定としております。これからも、お客さまのご意見を参考にさせていただき、さらなる取引満足度向上のため、各種活動を継続してまいります。 |

9 昨年度アンケートのご意見・ご要望を踏まえた取組み

| ご意見・ご要望 | 取組み内容 |
|-------------------|---|
| お届け金について | 当組合では、お客さまの利便性向上のため、ご依頼により、渉外担当者がお客さまの元へ現金をお届けするサービスを行っております。その際、判取帳への署名捺印をいただくとともに、お電話での受取確認をお願いしております。お客さま保護を目的として実施しておりますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。 |
| キャンペーン商品のお知らせについて | キャンペーン商品のお知らせは、当組合のホームページでご案内させていただいております。また、当組合の定番商品であるサンフレッチェ定期預金の発売時には、新聞折込を実施し、たくさんのお客さまにお伝えできるよう努めております。フリーダイヤルでのご質問も受付けておりますのでお気軽にご連絡ください。 |

アンケート回答にご協力いただきまして誠にありがとうございました。

皆様からのご意見を真摯に受け止め、更にお客さまのお役に立てる金融機関を目指してまいります。

今後ともどうぞよろしくお願いいたします。