

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

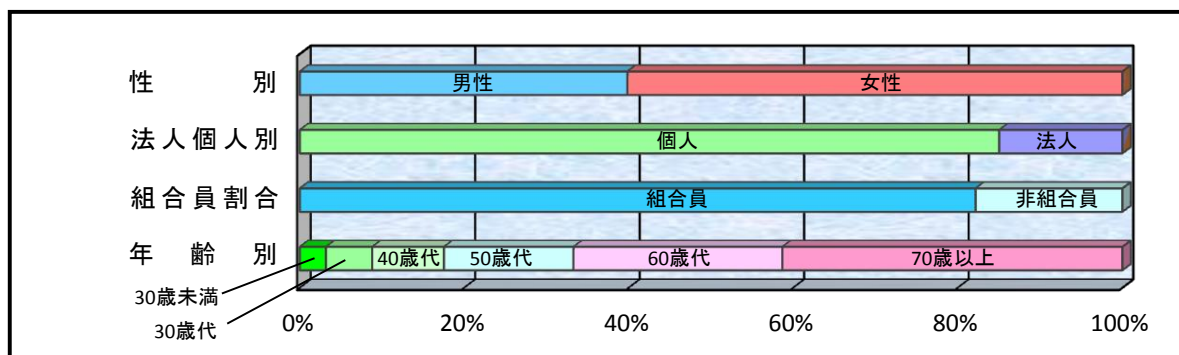
お客さまの貴重なご意見・ご要望等をお聞かせいただき、より一層充実した商品・サービス等をご提供するために、「お客さま満足度アンケート」を実施させていただきました。

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。

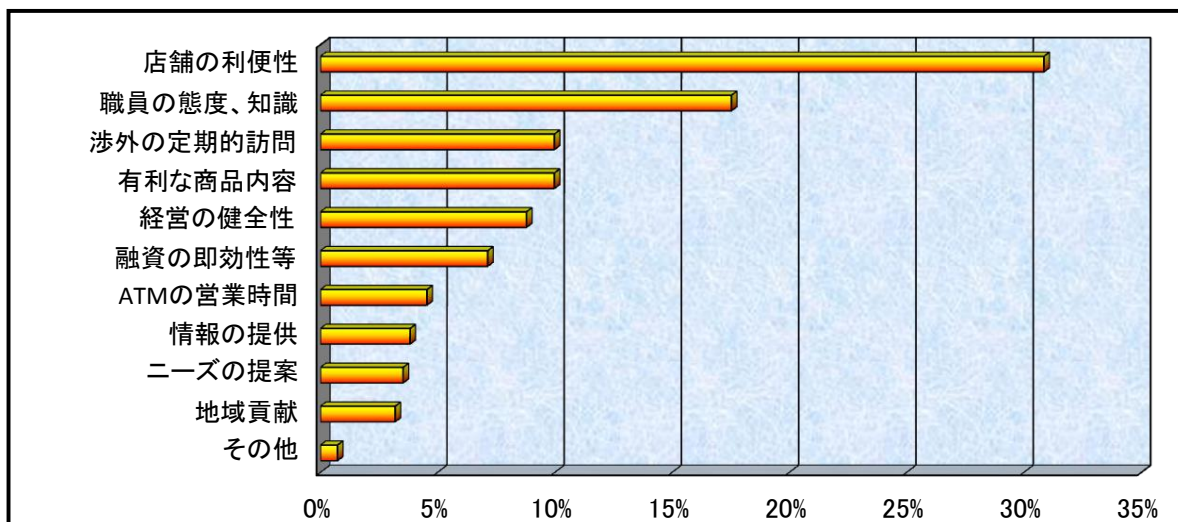
2 「お客さま満足度アンケート」の実施概要

- 実施期間 … 平成27年4月23日～平成27年5月15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 … 54.7%（1,094名）
- 調査方法 … 郵送および店頭配布

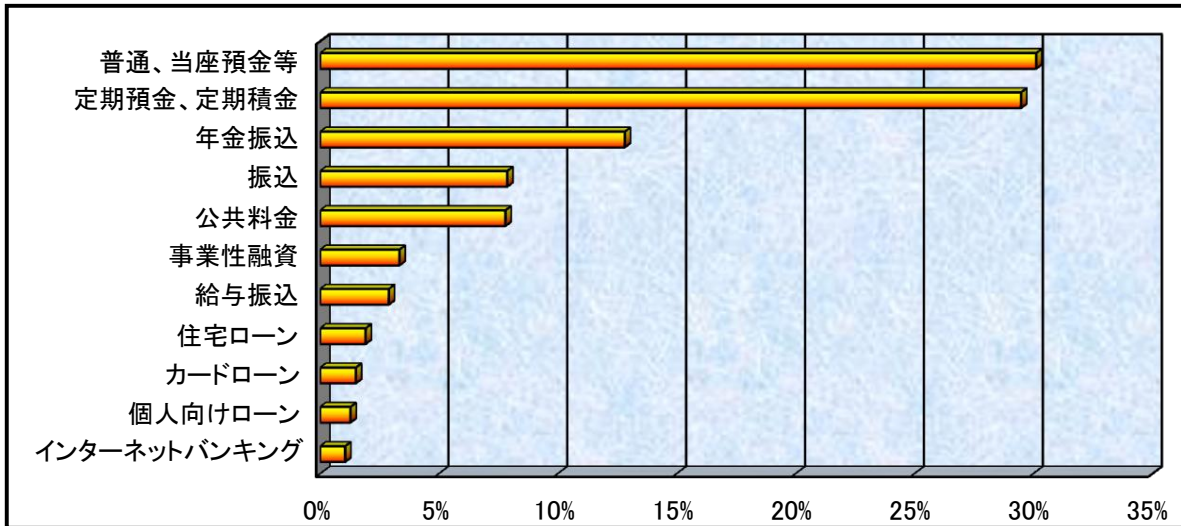
3 ご回答いただいたお客さまについて



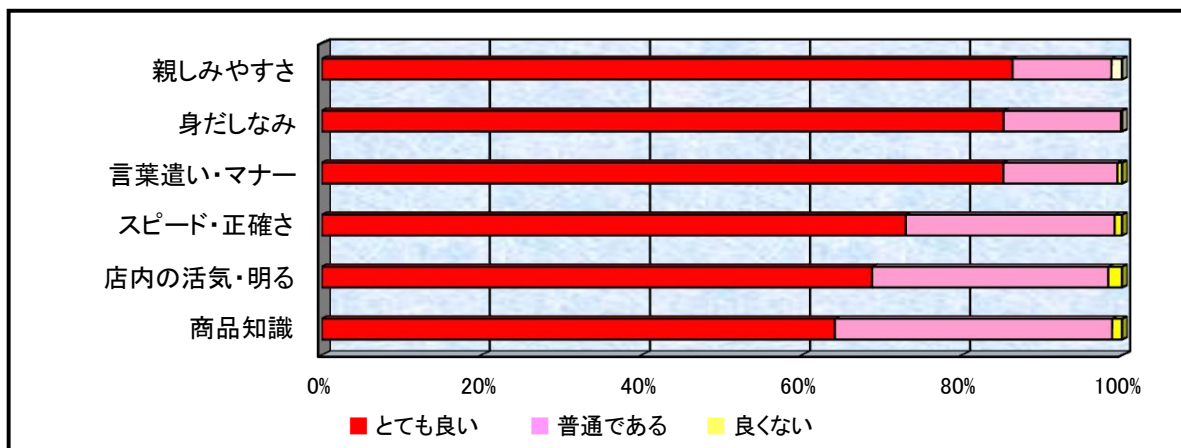
4 金融機関を選ぶ際、重視する点は何ですか？



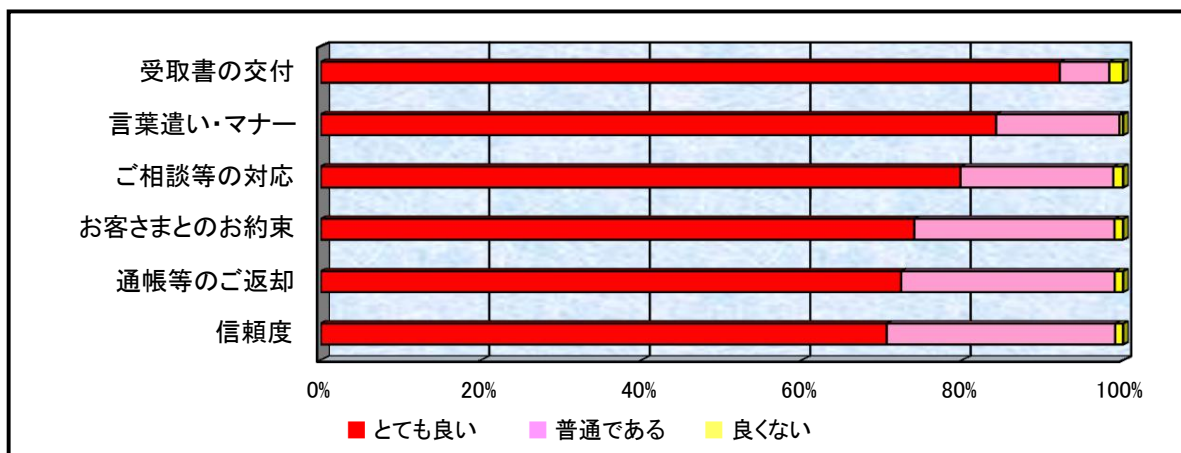
5 当組合では、主に何を利用されていますか？



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り組み

ご意見・ご要望	取り組み内容
窓口対応について	お客さまに気持ちよくご利用いただくために、接客向上運動を継続実施しておりますが、平成27年度からは、選ばれるケンシンの実現に向けた、新CS運動に取り組み、全役職員のマナーおよび資質の向上に努め、接客地域ナンバーワンを目指してまいります。
キャンペーン賞品のお知らせについて	当組合の定番商品である「サンフレッチェ広島応援定期預金」や囲碁文化普及を目的として発売している「Let's "碁(Go)!"」については、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。また、当組合のホームページでは、定期的にキャンペーン商品をご案内させていただいておりますのでお気軽にご覧ください。フリーダイヤルでのご質問も受け付けておりますし、最寄の店舗にもお気軽にご連絡ください。

9 昨年度アンケートのご意見・ご要望を踏まえた取り組み

ご意見・ご要望	取り組み内容
店舗環境の整備について	平成26年度は、五日市支店の新築建替えを実施し、1階部分は全面駐車場、2階を営業室とする店舗となっております。エスカレーター、エレベーターを設置し、ご来店いただきやすい環境整備を行いました。また、東部地区の尾道支店は、内外とも全面改装し、バリアフリー対応も実施しました。店舗環境の整備については、今後も計画的に実施し、お客さまに利用しやすい店舗となるよう努力してまいります。
取引満足度向上に向けて	当組合で年金のお受け取り、およびお受け取りを予約いただいているお客さまを対象とした、特典付日帰り旅行を実施し、大変喜んでいただきました。今年度も引き続き日帰り旅行を実施する予定でございますので、多数のご参加をお待ちしております。平成27年度からは事業先の後継者等を対象とした「ケンシン経営塾」の開講を予定しており、地域のお客さまと一体となった活動を展開してまいります。

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。