

# 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

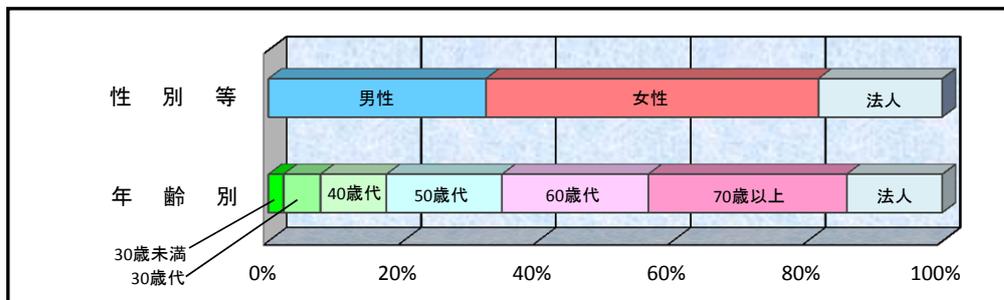
お客さまの貴重なご意見・ご要望等をお聞かせいただき、より一層充実した商品・サービス等をご提供するために、「お客さま満足度アンケート」を実施させていただきました。

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。

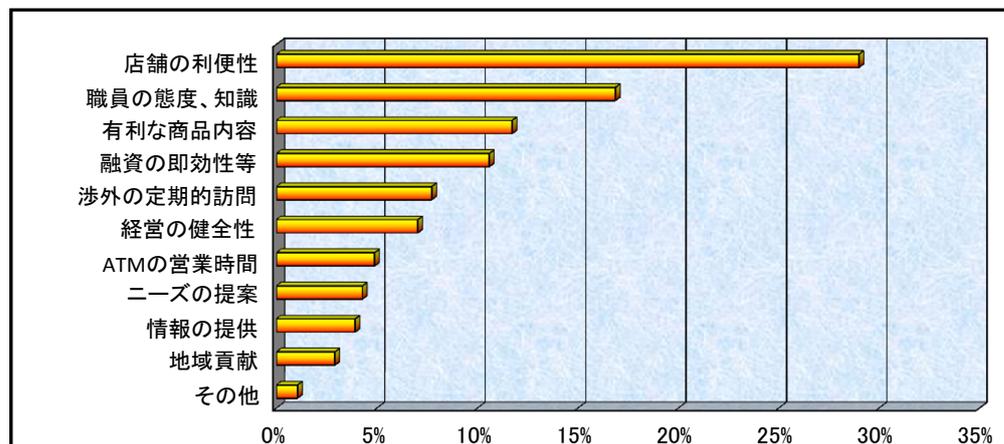
## 2 「お客さま満足度アンケート」の実施概要

- 実施期間 … 平成31年3月4日～平成31年3月29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 … 54.8%（1,096名）
- 調査方法 … 郵送および店頭配布

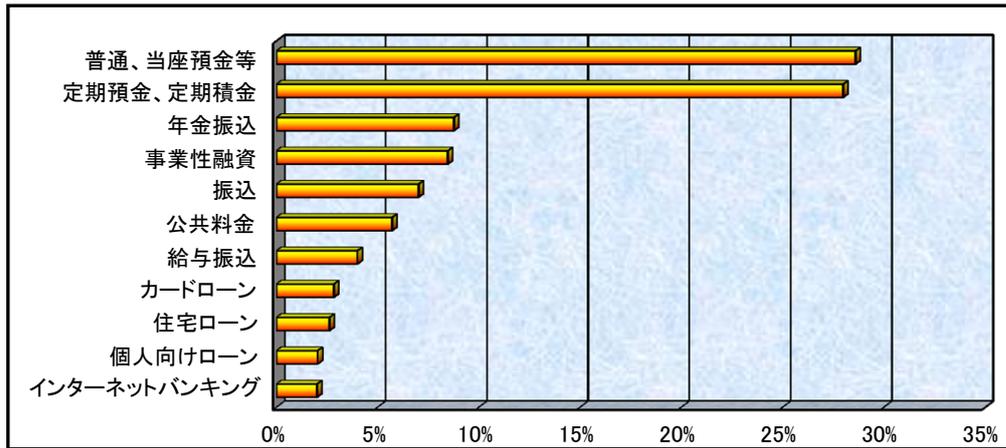
## 3 ご回答いただいたお客さまについて



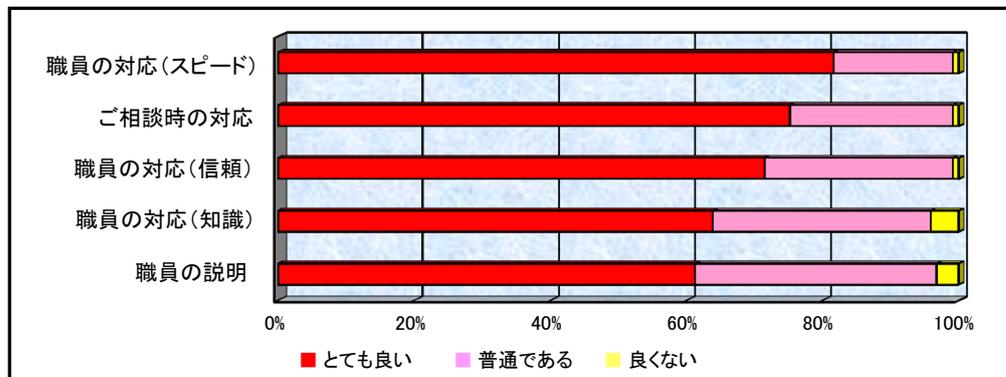
## 4 金融機関を選ぶ際、重視する点は何ですか？



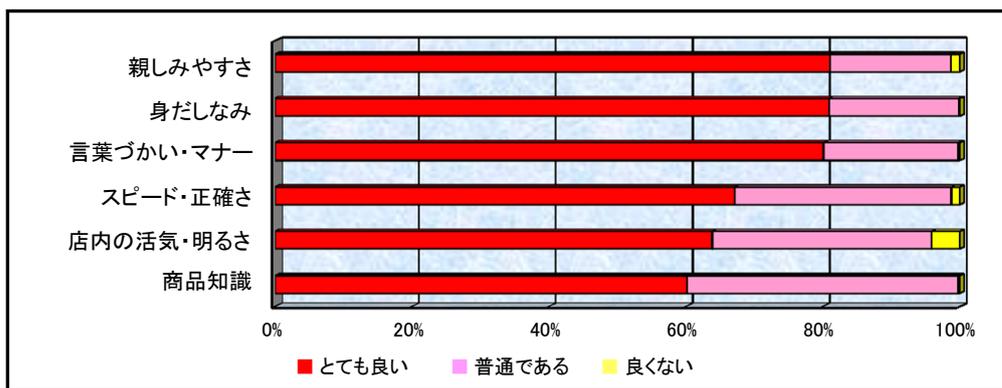
## 5 当組合では、主に何を利用されていますか？



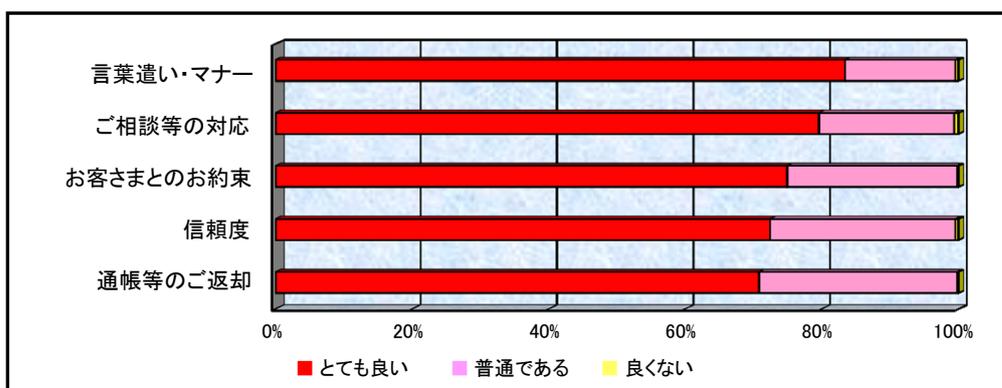
## 6 当組合の融資お取引に関する印象について



## 7 利用店舗または窓口係の印象について



## 8 得意先係の印象について



## アンケートの自由記述欄に頂いたご意見・ご要望を踏まえた取り組み

ご意見・ご要望	取り組み内容
商品のPR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」や囲碁の普及発展を応援する「レッツ碁(Go!)定期預金」等は、ラジオCM、新聞広告、折込チラシ等で、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も、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。お近くの店舗、またはフリーダイヤルでのご質問も受け付けておりますので、お気軽にご相談ください。
店舗環境の整備について	平成30年度は、9月に熊野支店の新築移転を行いました。敷地内に駐車場を整備し、店舗内では、全自動貸金庫を設置し、ATMも土・日・祝日もご利用いただけるようにいたしました。また、ご要望の多かった本店営業部のATMコーナーについて、システムの移行に合わせ、令和元年5月より土・日・祝日の営業を開始し、ATMも2台に増設いたしました。今後も計画的に実施し、お客さまにとって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	平成30年度は、当組合で年金をお受取り、または、お受取りをご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継続実施しました。またお客様への接遇向上のため、外部専門家による営業店クリニックを全店で実施しております。また、システム移行に合わせ、令和元年5月より、ATMの機能拡充(通帳の繰り越し機能追加、振込カードの発行)を行っております。今後も、「ケンシンを選んでよかった」と思っていただけのように、取引満足度向上に向けての取組を強化してまいります。

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たします。