

お客さま満足度向上に向けた取組み

当金庫では、平成 29 年度より「くれしんホスピタリティ宣言」を掲げ、お客さまに喜んでいただき、選んでいただける金庫を目指しております。

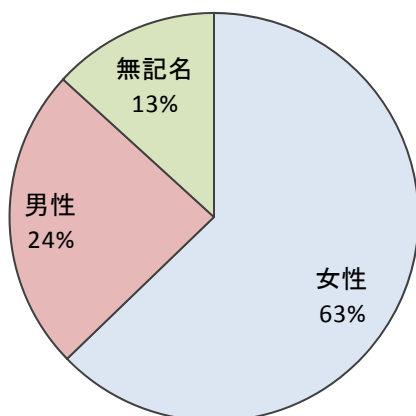
この度、お客さま満足度向上を目指して「お客さまアンケート」を実施し、その調査結果をとりまとめましたので以下のとおりご報告いたします。

【 お客さまアンケートの実施概要 】

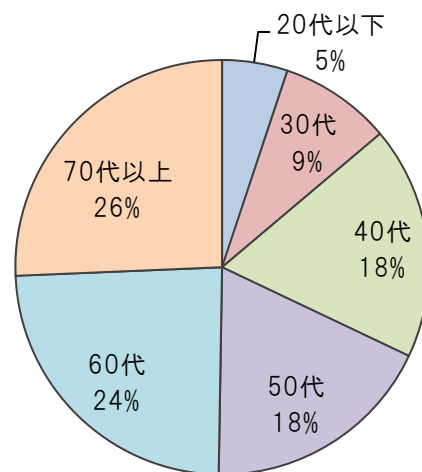
実施期間	平成 30 年 3 月 1 日(木)～平成 30 年 3 月 29 日(木)
実施方法	窓口担当者が窓口にてアンケート用紙を配付し、専用の箱に投函
対象先	営業店の窓口に来店されたお客さま
回答数	2,194 先

【 ご回答いただいたお客さまの情報 】

性別

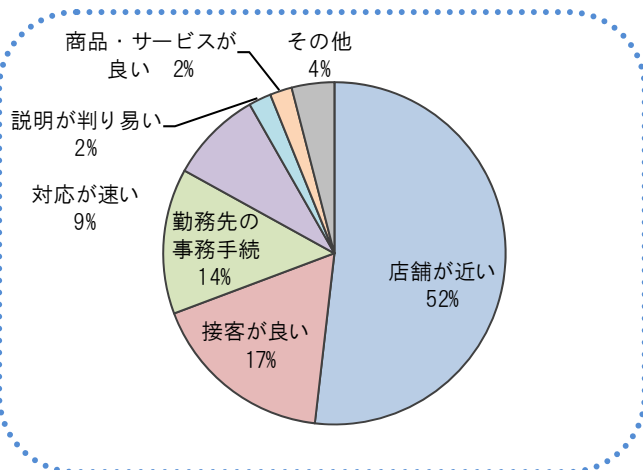


年代別



【 お客さまアンケート調査内容 】

1. お客さまが当金庫を選ばれている理由について(複数回答)

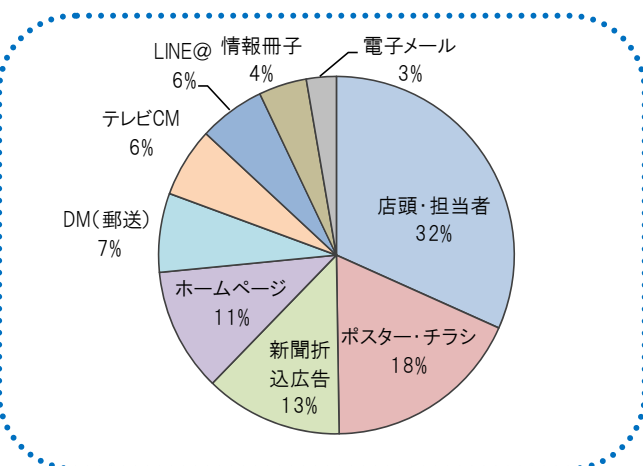


当金庫を選ばれている理由では、半数以上のお客さまから「店舗が近い」との回答をいただき、当金庫が立地性を重視し、店舗展開を行っている事を評価いただきました。また、3割のお客さまからは「接客が良い」「対応が速い」と回答され、当金庫や職員に向けての感謝やねぎらい等のコメントも多数寄せられました。

【お客さまからいただいた声】

- 大変顧客対応が良く、笑顔が素晴らしい。
- いつも笑顔が良いので利用したくなります。
- 困っている時、真面目に対応してくれた。

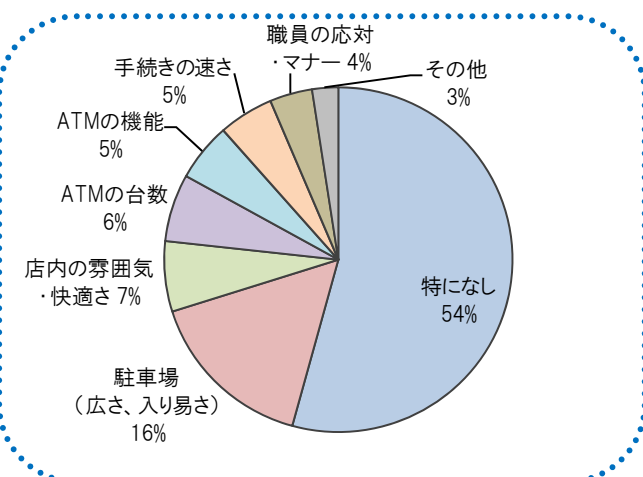
2. お客さまが希望する情報の提供方法について(複数回答)



窓口に来店された方が調査対象のため、3割の方が「店頭・担当者」からの情報提供を希望されていました。一方で、「ポスター・チラシ」の希望が2割となり、続いて「新聞広告」「HP」の順となりました。

年齢別では、若年層の方は、非対面(LINE@・電子メール)等による情報提供を好む傾向が窺えました。

3. 当金庫へのご要望について(複数回答)



当金庫へのご要望は、半数のお客さまより「特になし」との評価をいただきました。

一方で、2割のお客さまから「駐車場(広さ、入り易さ)」や「店内の雰囲気・快適さ」への要望を挙げられました。

【お客さまからのご要望】

- 駐車場が狭く、車を停めにくい。
- ATMの台数を増やしてほしい。

お客さまのご要望を踏まえた当金庫の取組み

地元の金融機関の割には雰囲気がかたい。
心地良さがほしい。



お受けしたご意見・ご要望は真摯に受け止め、来店されるお客さまに喜んでいただけるよう、大きな声での挨拶と、明るい笑顔でお出迎えし、活気ある店舗となるよう努めてまいります。

ATMに机が一つあったら便利です。



ATMを利用されるお客さまが手荷物を置けるよう、荷物台の設置を検討しております。今しばらく、お待ちください。

金融不安の中、色々な情報が欲しい。



店頭においても、お客さまに安心してお取引いただくため、積極的に金融情報等の提供に努めてまいります。また、当金庫では各種相談会の他に、店舗毎に各種セミナーを企画・実施しておりますので、どうぞご利用ください。

平成29年度以降の当金庫の取組み

平成29年9月

- ✚ お客さまに安心してご来店いただくため、次の店舗に車椅子を設置しました。
(本店営業部・広東支店・焼山支店
・広中央支店・安芸津支店)



平成 29 年 11 月

- 全営業店の窓口(ハイカウンター)に、手荷物置台(杖置きフック付)を設置しました。



平成 30 年 4 月から

- 日頃ご愛顧いただいておりますお客さまに感謝の意をお伝えすることを目的に「お客さま感謝デー」を各店舗にて随時実施しております。



アンケートにご協力いただきましたお客さまには、心よりお礼申し上げます。

皆さまから寄せられたご意見・ご要望等を踏まえ、お客さまによりご満足いただけるサービスの実現を目指してまいります。

以上