

## 個人のお客さまを対象とした満足度調査の実施結果について

平素は呉信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当金庫では、2017年度より『くれしんホスピタリティ宣言』を掲げ、『お客さまにどうしたら喜んでいただけるかを徹底的に追求し、お客さまに選んでいただける金庫』を目指しております。

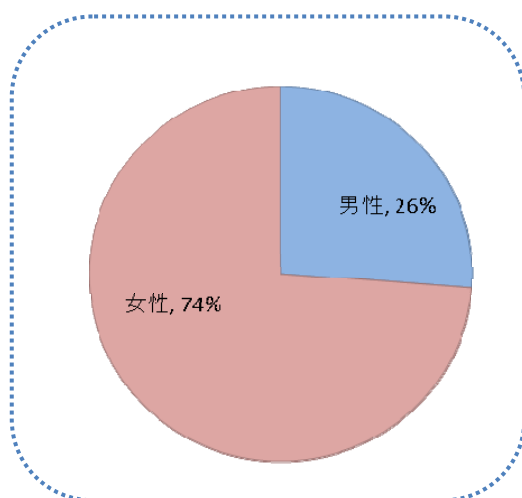
この度、お客さま満足度向上を目指して「第2回お客さまアンケート」を実施し、その結果をとりまとめましたので、以下のとおりご報告いたします。

### 【 第2回お客さまアンケートの実施概要 】

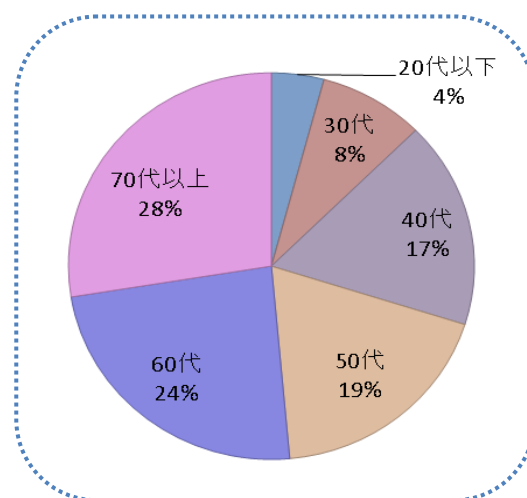
実施期間	2019年2月18日(月)～2019年3月20日(水)
実施方法	窓口担当者が窓口にてアンケート用紙を配付し、専用の箱に投函
対象先	営業店の窓口にご来店されたお客さま
回答数	3,341件

### 【 ご回答いただいたお客さまの情報 】

性別



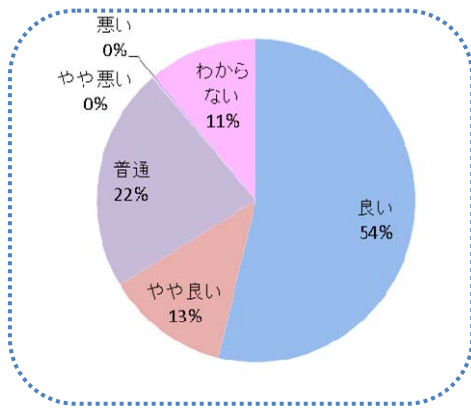
年齢別



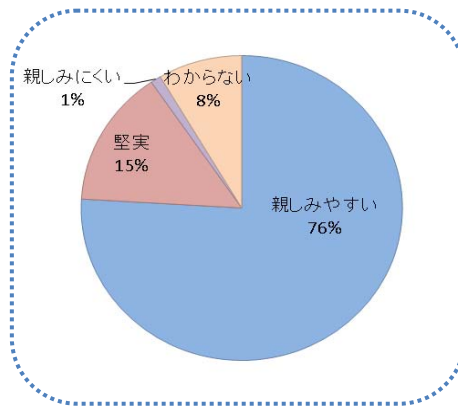
## 【 お客さまアンケート調査内容 】

### 1. 当金庫に関する事項について

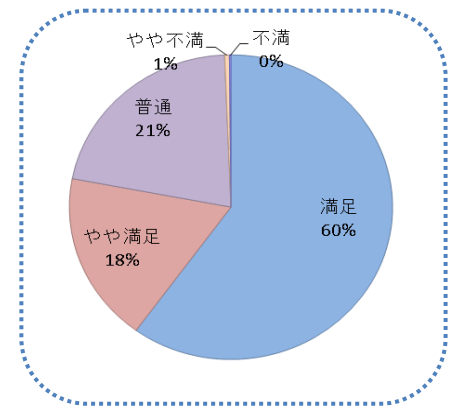
地域に対する貢献度



金融機関としての印象

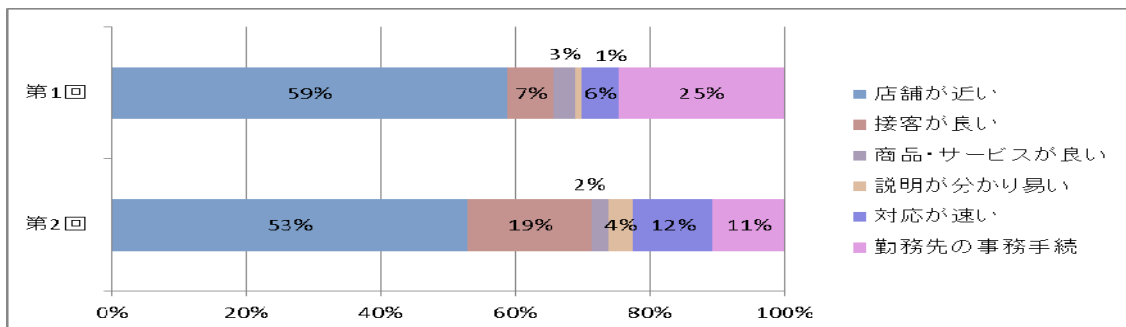


総合的満足度



『地域に対する貢献度』は、7割のお客さまから「(やや)良い」とのご回答をいただきました。また、『金融機関としての印象』は、「親しみやすい」が8割となり、『総合的満足度』では、8割の方から「(やや)満足」のご回答をいただき、当金庫の文化活動や社会活動などを通じて地域密着型の金融機関として多くのお客さまから評価をいただくことができました。

### 2. お客さまが当金庫をご利用されている理由について(複数回答)

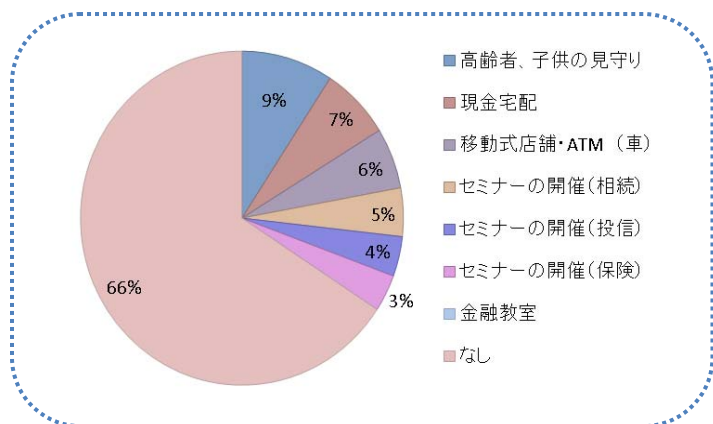


当金庫をご利用されている理由は、「店舗が近い」とのご回答が半数以上となりましたが、「接客が良い」「説明が分かり易い」「対応が速い」などのお客さまサービスに関する項目が合計で4割と、第1回目より2割程度上昇する結果となり、当金庫がマナーの向上に取り組んでいることを評価していただきました。今後もお客さまに気持ち良く窓口をご利用いただけるよう、接客・マナーの向上に励んでまいります。

#### 【お客さまからいただいた声】

- 🏠 いつも丁寧に應對してくださり、ありがとうございます。
- 🏠 分かりやすい対応に感謝しています。
- 🏠 職員の方の笑顔が好きです。

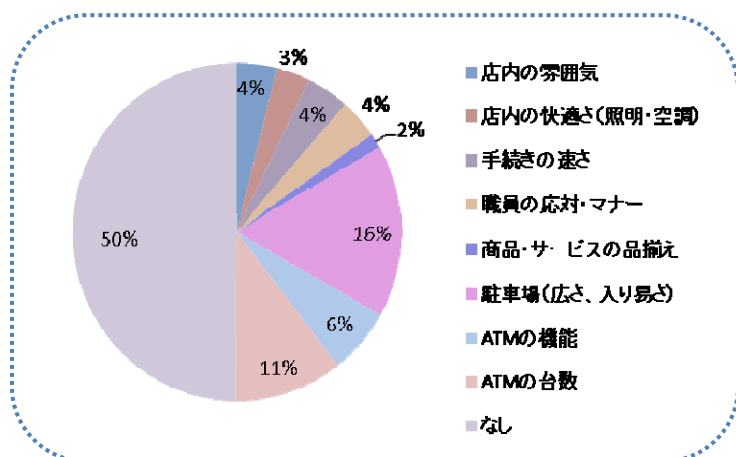
### 3. お客様が希望されるサービス等について(複数回答)



お客様が当金庫に希望されるサービスは、7割の方から「特になし」とのご回答をいただきました。

一方で、約1割のお客様から相続や投信等の「各種セミナーの開催」「高齢者・子供の見守り」を希望するとのご回答をいただき、地域の高齢化や資産形成などに関心や不安を持たれている傾向がうかがえました。

### 4. 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、半数のお客様から「特になし」とのご回答をいただきました。

一方で、「ATMの機能・台数」および「駐車場の広さ、入りやすさ」に関して、それぞれ2割のお客様から要望がありました。

#### 【お客様からのご要望】

- ✚ 島しょ部にもATMを設置してほしい
- ✚ 支店の駐車場が入りづらい

## お客様のご要望を踏まえた当金庫の取組み

以前と比較して店頭で活気が少ないようです。



お受けしたご意見・ご要望は真摯に受け止め、ご来店されるお客様に喜んでいただけるよう、明るい笑顔と大きな声での挨拶を徹底し、活気ある店舗となるよう努めてまいります。

スーパーや島しょ部にATMがあると助かります。



大変ご不便をおかけしております。当金庫では、現在「移動金融車」の導入を進めております。将来的には、営業地区を順次巡回していく予定です。

## 2018 年度以降の当金庫の取組み

### ◇ お客さま感謝デーの開催



永きに亘って当金庫をご利用いただいているお客さまに、感謝の気持ちをお伝えすることを目的として、昨年度から各店舗にて「お客さま感謝デー」を開催しております。

開催当日は、心ばかりの記念品を準備し、役職員がロビーにてお客さまをお迎えしております。

### ◇ 店舗内 ATM への荷物置き台を設置

当金庫では、ATM をご利用されるお客さまの利便性を考慮し、2018 年 10 月より店舗内 ATM 前に手荷物置き台を設置いたしました。現在の設置店舗は、

本店営業部・広東支店・竹原支店  
焼山支店・矢野駅前支店・熊野支店  
広中央支店の 7 店舗となっております



アンケートにご協力いただき、心よりお礼申し上げます。

皆さまから寄せられましたご意見・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