

企業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

呉信用金庫

弊金庫は、地域金融機関として地元の中小企業をサポートしていくことが使命であり、「お客さまとの『対話』を深め、きめ細かいサービスによる営業活動を展開する」ことに取り組んでおります。

こうした取組の状況を把握するため、企業のお客さまを対象としたアンケートを実施し、その結果をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせいたします。

弊金庫では、承ったご意見やご要望等を踏まえ、お客さまに一層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。今後とも、よろしくお引き立てのほどお願い申し上げます。

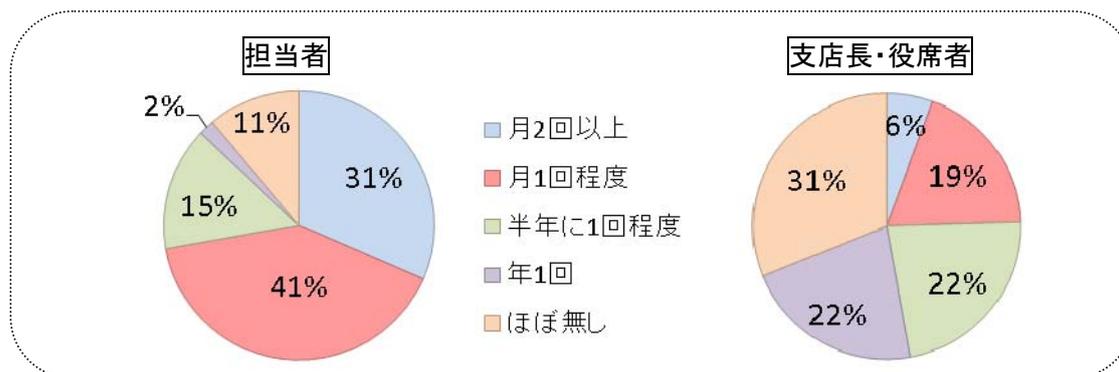
記

1. アンケートの概要

| | |
|------|-----------------------------------|
| 実施期間 | 平成 31 年 2 月 19 日～平成 31 年 3 月 22 日 |
| 実施方法 | 郵送・無記名式にて実施 |
| 対象先 | 弊金庫のお取引先である 304 社を対象 |
| 回答数 | 114 先(回答率 37.5%) |

2. 結果の概要と今後の取組み

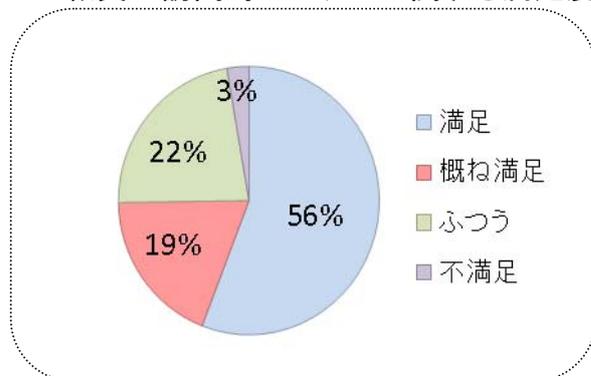
Q 1. 弊金庫の訪問頻度と満足度(担当者／支店長・役席者)



訪問頻度について、担当者は7割のお客さまに月1回以上訪問していますが、支店長・役席は25%にとどまりました。なお、訪問頻度が高いほどお客さまの満足度は高く、「月2回以上」では97%、「月1回程度」では68%のお客さまが(概ね)満足とご回答されております。

- お客さまとのコミュニケーションが不足していないかなどの状況を再度確認し、お客さまとのリレーションの向上に取り組んでまいります。

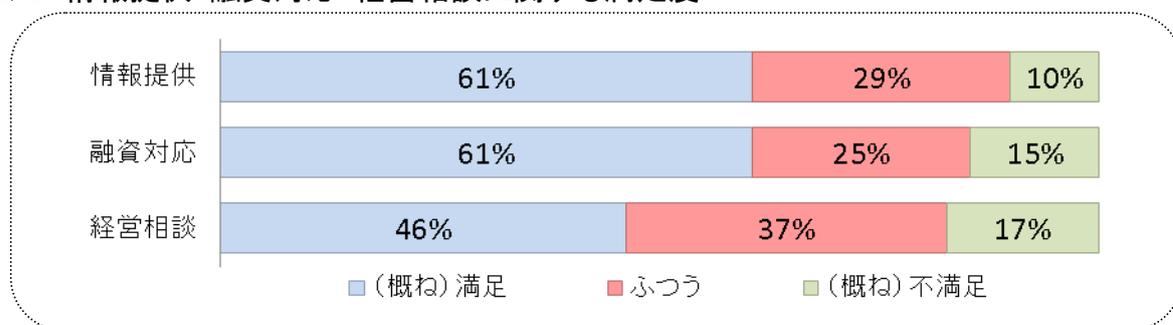
Q 2. 職員の訪問時のマナーに関する満足度



訪問時のマナーについては、75%のお客さまから（概ね）満足とのご回答をいただきました。

- ホスピタリティへの取組みを深化させるとともに、職員のマナー向上へ継続的に取り組んでまいります。

Q 3. 情報提供・融資対応・経営相談に関する満足度



情報提供・融資対応については、約6割のお客さまから（概ね）満足とのご回答をいただいておりますが、経営相談については5割を下回る結果となりました。

- お客さまの事業内容の理解や経営課題を共有し、これまで以上に力強くサポートしていくため、職員の知識習得やスキル向上に取り組んでまいります。

Q 4. 心に残る支店長・担当者（自由記入式）

114件のアンケート回答数のうち、53%（60件）と過半数のお客さまにご回答いただきました。お客さまから寄せられたコメントでは、「非常に親身になって相談に乗ってくれた」「細かい部分までサポートしてくれた」などのご意見が多くありました。

- 多くの職員の名前を覚えていただき、ありがとうございます。ご回答いただいた結果を職員へフィードバックし、今後の活動の励みとさせていただきます。

Q 5. 担当者へ期待すること(自由記入式)

34%(39件)のお客さまにご回答いただきました。

そのうち、約4割のお客さまから「担当者はとても誠実である」「今後もそのまま(しっかりとした対応)を期待する」など、担当者の活動を評価するコメントをいただきました。一方で、約5割のお客さまから「自社に関連する業界の勉強をもっとしてほしい」「鮮度の高い情報提供を期待したい」などのご意見・ご要望がありました。

- お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、お客さまのご期待に沿えるよう、研修制度の見直し等を通じて職員の能力向上に取り組んでまいります。

Q 6. 当金庫へ期待すること(自由記入式)

28%(32件)のお客さまにご回答いただきました。

お客さまから寄せられたコメントでは、「地元の信用金庫として中小企業に寄り添ってほしい」「信用金庫として銀行以上に力を貸してほしい」など、信用金庫としての役割の発揮を求めるご意見・ご要望が多くありました。

- 弊金庫では、平成30年度を初年度とする中期経営計画の目標に、「お客さまや地域とのリレーションを大切にし、信用金庫らしさを深化させていくこと」を掲げております。この実践を通じて、今後も地域のお客さまから本当に必要とされる信用金庫を目指して取り組んでまいります。



アンケートにご協力いただき、心よりお礼申し上げます。

承ったご意見・ご要望等を踏まえ、お客さまに一層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