



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を展開する」ことに取り組んでおります。

こうした取組みの状況を把握するため、昨年度に引き続き、企業のお客さまを対象としたアンケートを実施し、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。

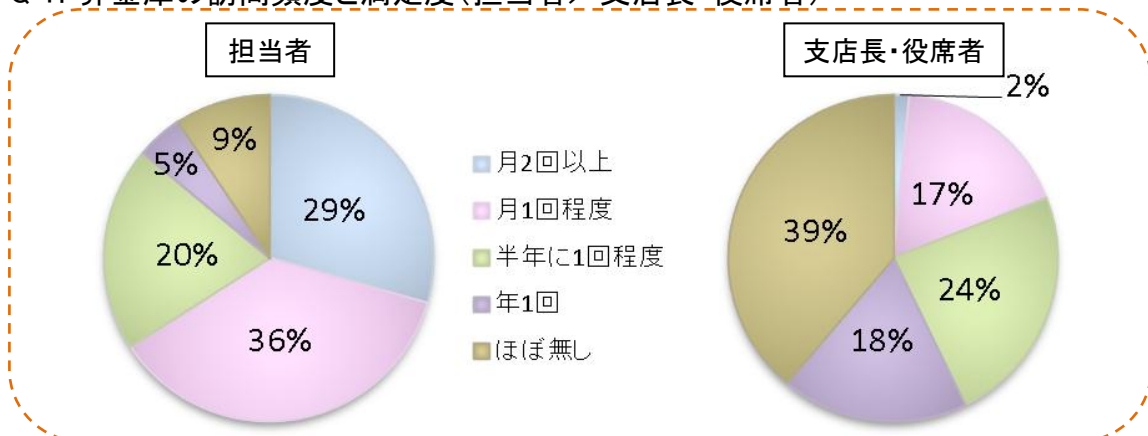
記

1. アンケートの概要

実施期間	令和2年2月17日～令和2年3月16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 353社を対象
回答数	133先(回答率 37.7%)

2. 結果の概要と今後の取組み

Q1. 弊金庫の訪問頻度と満足度(担当者／支店長・役席者)



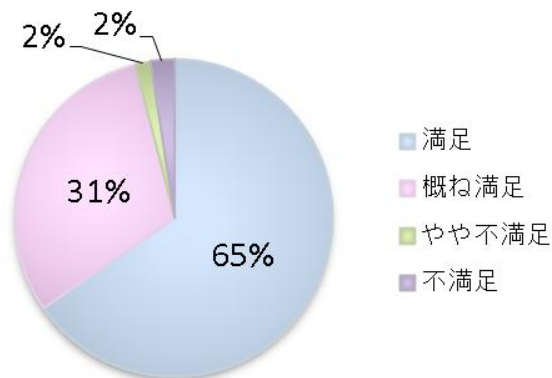
訪問頻度について、担当者は65%のお客さまに月1回以上訪問していますが、支店長・役席は19%にとどまりました。

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94%のお客さまが(概ね)満足とご回答されております。

◇ お客さまとの対話が不足していないかなどの状況を再度確認し、これまで以上にお客さまとのリレーション向上に取り組んでまいります。



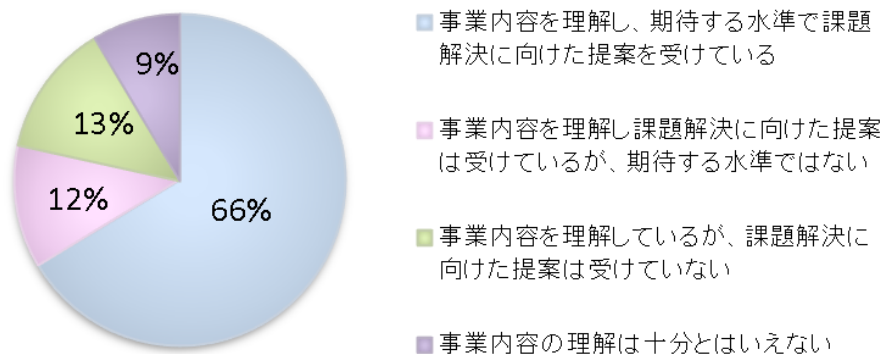
Q 2. 職員の訪問時のマナーに関する満足度



訪問時のマナーについて、96%のお客さまから（概ね）満足とのご回答をいただきました。お客さまから寄せられたコメントでは、「いつも礼儀正しい」「対応（接客）が丁寧である」等の内容が多くありました。

- ◇ すべてのお客さまに満足とお答えいただけるよう、ホスピタリティへの取組みを深化させ、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. お客さまの事業内容の理解と課題解決のご提案状況



事業内容の理解と課題解決のご提案状況について、66%のお客さまから「事業内容を理解し、期待する水準で課題解決に向けた提案を受けている」とのご回答いただいております。

- ◇ お客さまの良き相談相手となれるよう、研修制度等を見直し、幅広い分野での専門知識習得や、スキルアップに引き続き取り組んでまいります。



Q 4. 当金庫および当金庫職員へ期待することについて(自由記述)

アンケートにご回答いただいた約2割(26件)のお客さまにご記載いただきました。お客さまから寄せられたコメントでは、「今後もこれまでと同様のサポートをお願いしたい」「地域の金融機関としてなくてはならない存在である」等、地域金融機関としての取組みを評価していただく内容が多くありました。

【上記のほか、お客さまからいただいたコメント】

- 資金繰りを含む財務面や経営課題の解決に引き続きサポートをお願いしたい。
 - いつも親身になって相談に応じてくれる。これからも頼りにしています。
 - 地域のイベントや行事などへ積極的に協力いただいております。これからも地域の信用金庫として引き続き協力をお願いしたい。
- 一方で、次のようなご意見、ご要望がありました。
- 担当者によって対応の良さが変わらないようにしてほしい。
 - 事業の内容にもう少し踏み込んでアドバイスをしてほしい。

◇ 今後の活動の励みとさせていただくとともに、お客さまからのご要望を真摯に受け止め、今まで以上にご期待に沿えるよう取組んでまいります。



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、これまで以上にお客さまや地域とのリレーションを大切に、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

本アンケートに関するお問い合わせ窓口

呉信用金庫 経営企画部

電話番号(0823)25-6822