

## 個人のお客さまを対象としたアンケート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。

弊金庫では、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。

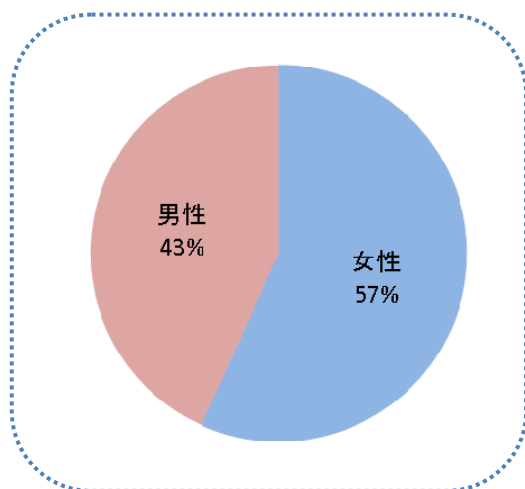
この度、お客さま満足度向上を目指して「第3回お客さまアンケート」を実施し、その結果をとりまとめましたので、以下のとおりご報告いたします。

### 【 第3回お客さまアンケートの実施概要 】

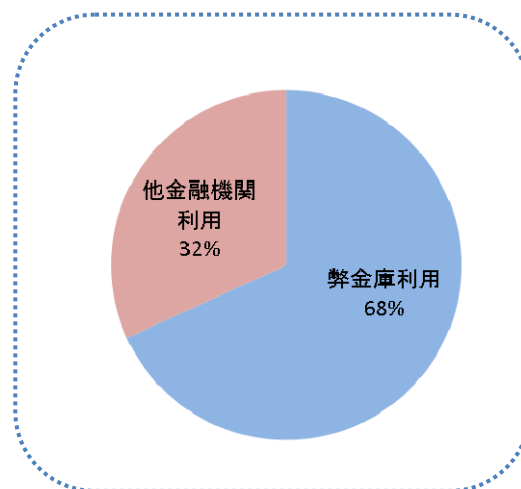
実施期間	2020年1月29日(水)～2020年2月28日(金)
実施方法	渉外担当者の訪問によるアンケート調査（無記名式）
対象先	渉外担当者の訪問先企業の従業員の方、または店舗周辺にお住まいの方（お取引の有無は問わない）
回答数	3,375件

### 【 ご回答いただいたお客さまの情報 】

性別



ご利用金融機関



## 【 お客さまアンケートの結果概要 】

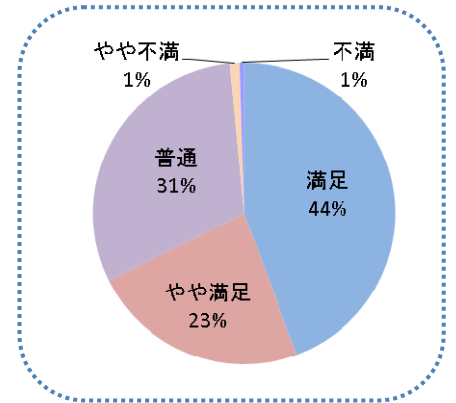
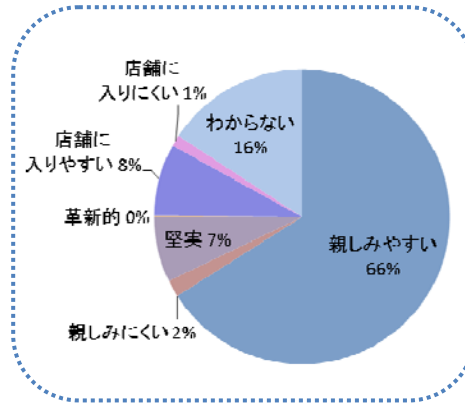
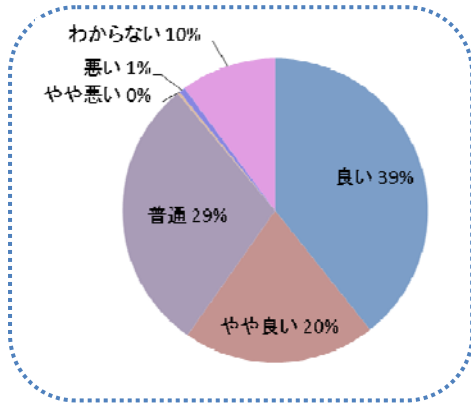
### 1. 弊金庫をご利用いただいているお客さまの声

#### (1) 弊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

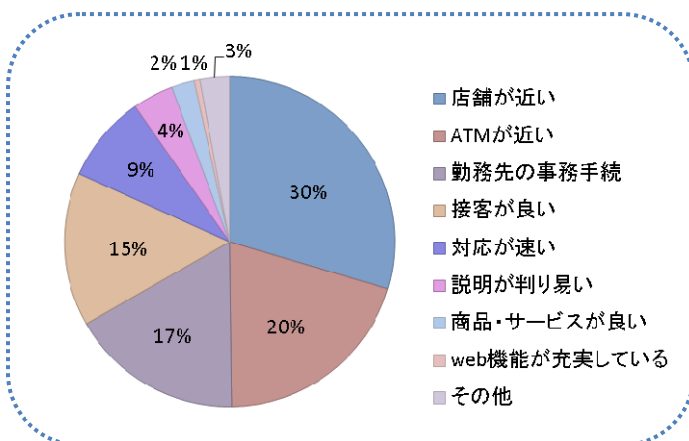


『地域に対する貢献度』は、6割のお客さまから「(やや)良い」とのご回答をいただきました。また、『金融機関としての印象』は、「親しみやすい」が7割となり、『総合的満足度』も7割のお客さまから「(やや)満足」とのご回答をいただき、地域密着型の金融機関として多くのお客さまから評価をいただくことができました。

#### 【お客さまからいただいた声】

- 支店長自らが挨拶してくれるのは、“くれしん”だけです
- 親しみやすく、好きです。呉市内の金融機関で一番店舗に入りやすいです
- 地域に密着した親しみのある信用金庫です

#### (2) お客さまが弊金庫をご利用されている理由について(複数回答)



弊金庫をご利用されている理由は、「店舗・ATMが近い」とのご回答が半数となりました。

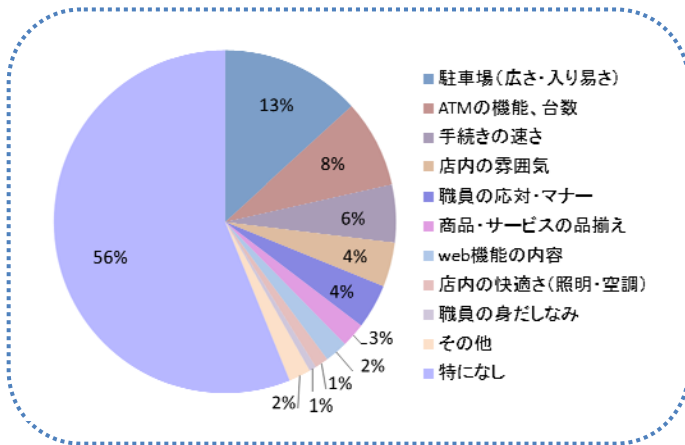
また、「接客が良い」「対応が速い」などお客さまサービスに関するご回答が3割と高い評価をいただきました。

加えて、「渉外担当者が、会社や自宅に来てくれるから利用している」とのコメントも多く寄せられました。

#### 【お客さまからいただいた声】

- 担当者は、真面目で親しみやすいです
- 会社に来られた時の丁寧な対応が素晴らしいです

### (3) 弊金庫へのご要望について(複数回答)



弊金庫へのご要望は、半数のお客さまから「特になし」とのご回答をいただきました。

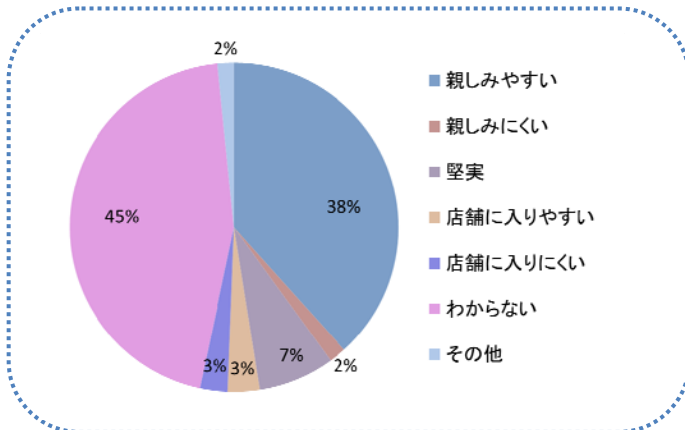
一方で、「駐車場の広さ、入り易さ」「ATMの機能、台数」に関して、それぞれ1割のお客さまからご要望がありました。

#### 【お客さまからいただいた声】

- 📍 駐車場の出入りが難しい
- 📍 広島方面のATMを増やしてほしい
- 📍 PASPYのチャージができるATMをもっと増やしてほしい

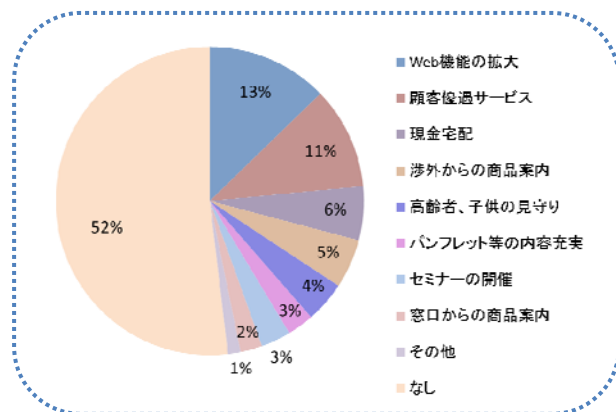
## 2. 他の金融機関をご利用されているお客さまの声

### (1) 弊金庫の印象について

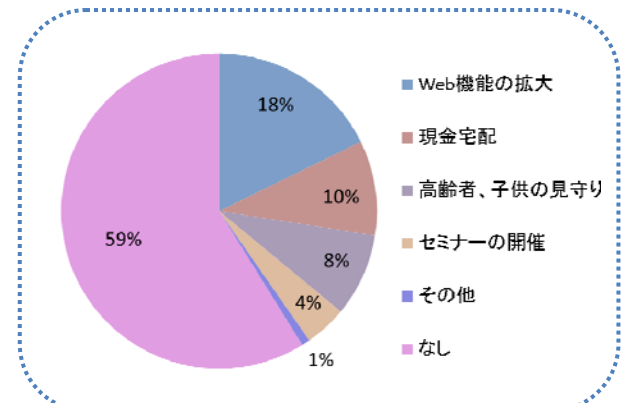


弊金庫の印象について、他の金融機関を利用されている5割のお客さまから「親しみやすい」「堅実」「店舗に入りやすい」と、地域金融機関として一定の評価をいただくことができました。

### (2) お客さまが希望されるサービス等について(複数回答)



〈ご参考: 弊金庫をご利用されているお客さまの声〉



弊金庫に希望されるサービスは、5割のお客さまから「なし」とのご回答をいただきました。

一方で、弊金庫とのお取引の有無に関わらず約2割のお客さまが「Web機能の拡大」を希望されており、昨今のデジタル化の流れからインターネット上の取引を望まれている傾向がうかがえました。

## お客さまのご意見・ご要望に基づく弊金庫の取組み

商品を勧めていただく際に、もう少し分かり易く商品説明をしてほしい。



業務内容や商品内容に関する定期的な研修を実施することで、職員の知識や説明スキルの向上に努めてまいります。

担当者の言葉遣いが、一部で気になる点があります。



お受けしたご意見は真摯に受け止め、金融機関人としての基本的なマナー教育を実施し、職員資質の向上に努めてまいります。

Web の機能をもっと増やしてほしい。



弊金庫では、現在、Web 上で完結する非対面商品・サービスなどの拡大に向け検討を進めております。

今後も、インターネット支店や HP 等の機能拡充も含め、お客さまの利便性の更なる向上に努めてまいります。



くれしん Hospitality

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