

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。
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。

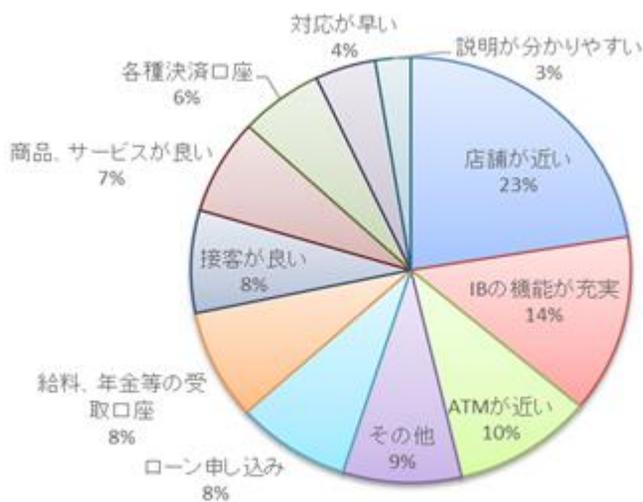
この度、お客さま満足度向上を目指して「第4回お客さまアンケート」を実施し、その結果をとりまとめましたので、以下のとおりご報告いたします。

【 第4回お客さまアンケートの実施概要 】

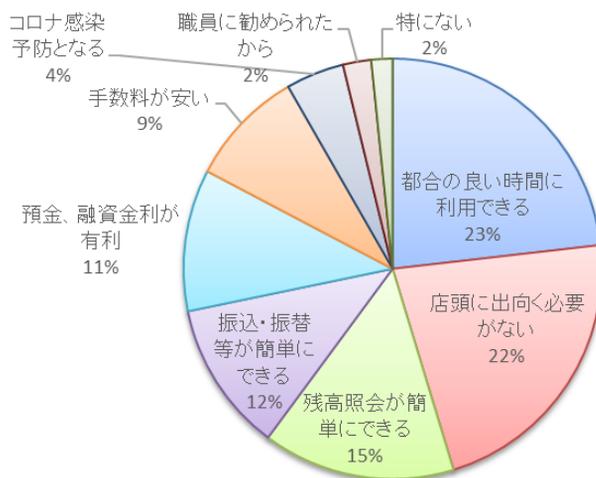
実施期間	2021年2月5日（金）～2021年2月12日（金）
実施方法	Webによるアンケート調査（無記名式）
対象先	2020年1月から12月の間に個人インターネットバンキングにログインされた方
回答数	294件

【 お客さまアンケートの結果概要 】

当金庫のご利用理由



インターネットバンキングご利用理由

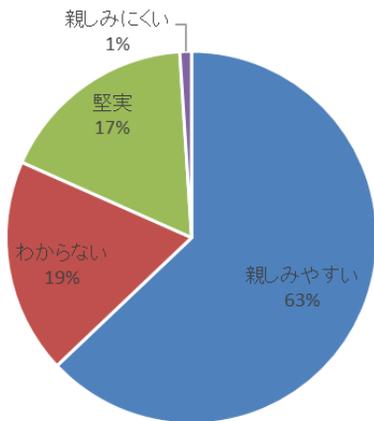


- ・当金庫をご利用されている理由は、「店舗・ATMが近い」とのご回答が3割となりました。
- ・インターネットバンキングの利用理由は、「都合の良い時間に利用できる」がもっとも多い回答となりました。

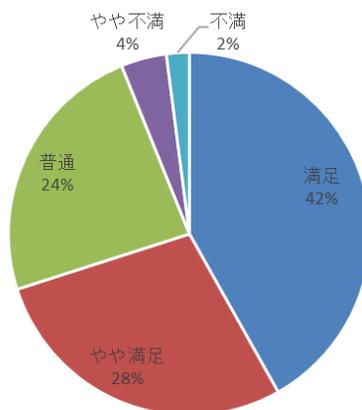
【お客さまからいただいた声】

- ・休日に店舗が営業されているので非常に有難いです。
- ・店舗まで足を運ばなくてもいいのも楽です。
- ・インターネットバンキングで通帳確認がすぐでき便利に利用できてます。

金融機関としての印象



総合的な満足度

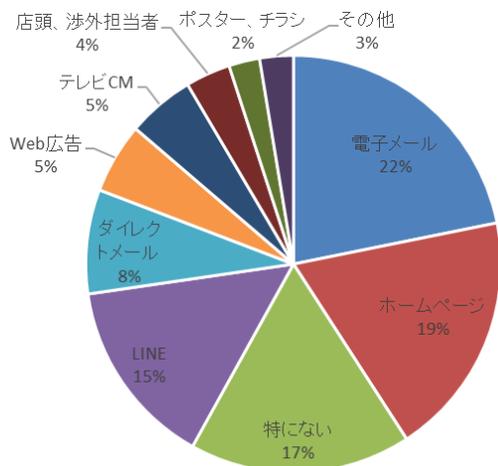


『金融機関としての印象』は、「親しみやすい」が6割、「堅実」が2割となり、『総合的な満足度』も7割のお客さまから「(やや)満足」とのご回答をいただき、地域密着型の金融機関として一定の評価をいただくことができました。

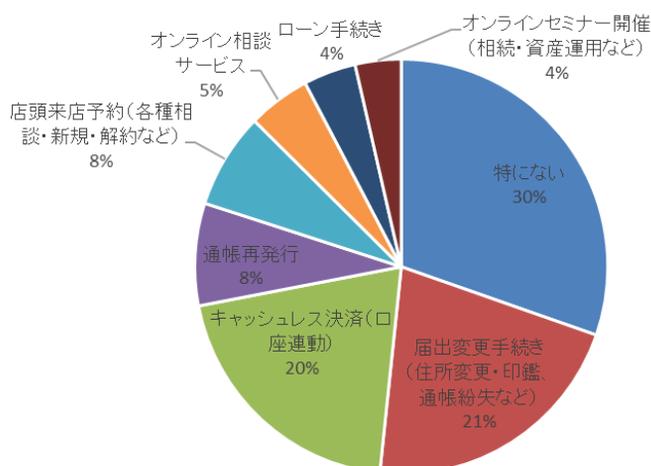
【お客さまからいただいた声】

- ・すぐ丁寧に應對して頂いて感激しました！
- ・わからないことがあったときに親切丁寧に應對だったので安心できた。
- ・親が開いてくれた口座を使い続けて40年近くになります。とても身近に感じています。

希望する情報提供方法



希望するWeb機能

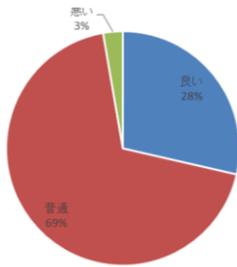


- ・希望する情報提供では、「電子メール」とのご回答が2割となりました。
- ・約7割のお客さまがWeb機能の拡大を希望されており、昨今のデジタル化の流れからインターネット上の取引を望まれている傾向がうかがえました。

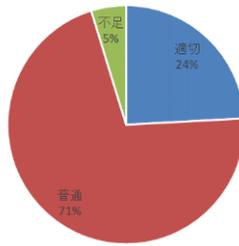
【お客さまのご希望を受けて】

- ・当金庫ではしんきんバンキングアプリを取扱っております。今後の機能拡充の中で同アプリからの届出変更手続きを導入することを検討します。さらに、キャンペーン情報などのお知らせ配信を予定しております。ぜひ、アプリをダウンロードいただき、ご利用くださいますよう、お願い申し上げます。

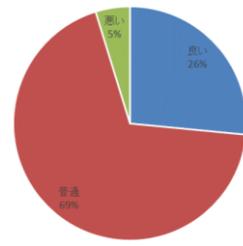
HPの視認性



HPの情報量



HPの操作性



「良い(適切)」「普通」が95%以上を占めており、多くのお客さまから評価いただくことができました。

【お客さまからいただいた声】

- ・HPが見やすく、使いやすいです。電話での問い合わせも丁寧に回答して頂け、よかった。

お客さまのご意見・ご要望に基づく弊金庫の取組み

- ・個人インターネットバンキングで土日に定期の預入・解約・照会ができない。

⇒お客さまの利便性を考慮し、休日も定期預金取引が可能となるよう対応いたします。

- ・早朝および深夜帯にIBが利用できない。

⇒早朝や深夜帯に口座を不正利用された場合、発見が遅れ被害が拡大する恐れがありますので、サービス利用時間の拡大は見合わせております。

ご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

- ・振込限度額の上限を引き上げてほしい。

⇒当金庫では、口座の不正利用や特殊詐欺による被害防止の観点から、振込限度額（上限）を100万円とさせていただいております。

ご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

- ・定額自動振込をIBで行いたい。

⇒当金庫のIBシステムでは、定期的に自動振込することができません。

大変お手数ですが、最寄りの窓口で定額自動振込の手続きをお願いいたします。

- ・定期の金利を上げてほしい。

⇒お客さまにご満足いただける商品・サービスの提供に向けて、経費削減をはじめ、一層の収益力の強化に取り組んでまいります。

- ・IBに関して、困ったことを職員に聞いても、分からない。

⇒IBに関するご質問等は「しんきんEBサポートデスク（0120-52-1752）」で専門のスタッフが承っておりますのでお問い合わせいただきますようお願いいたします。

また、ホームページにIBのご利用に関するご質問をまとめて掲載しておりますので、あわせてご利用ください。

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。

