

# お客様アンケートについて

会津信用金庫

平素より、皆様方には会津信用金庫に対し格別のご愛顧とお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

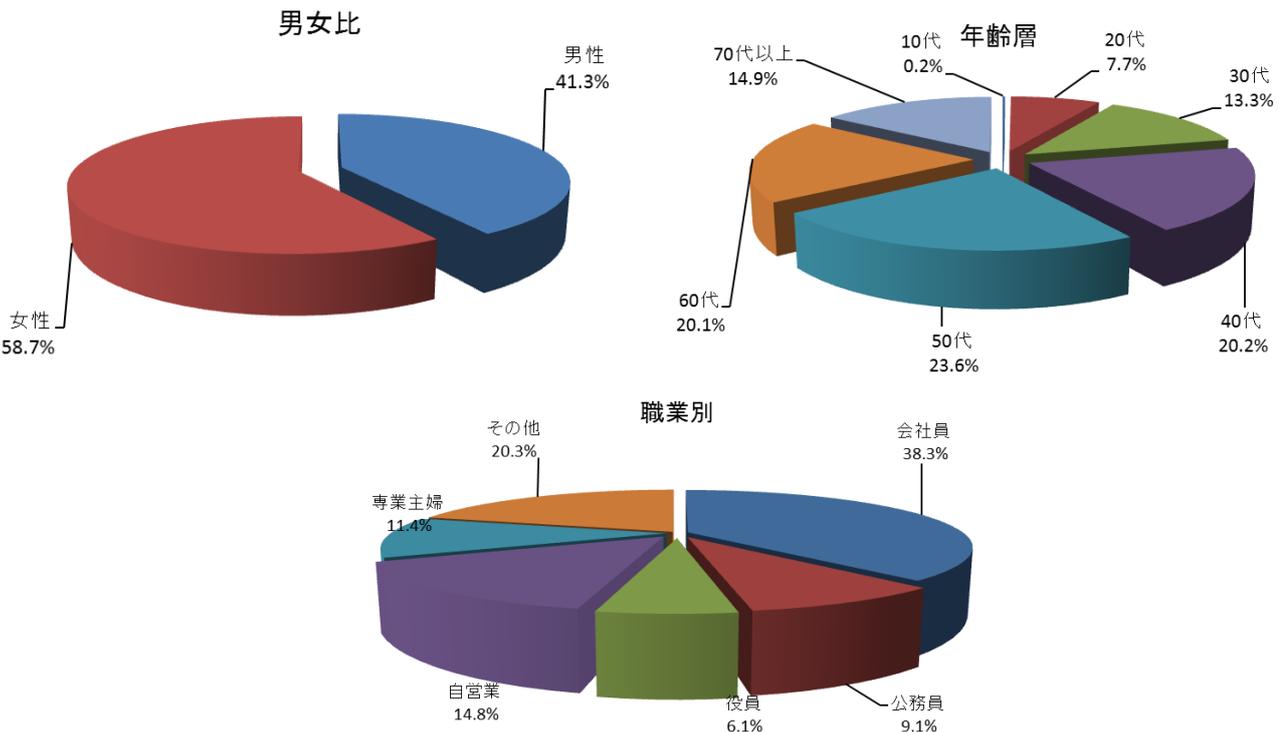
このたび、日ごろのお取引に際し当金庫に対してどのようにお感じになっているか、お客様を対象にアンケートを実施させていただきました。多くのお客様からアンケートにご協力いただき、貴重なご意見やご要望を賜りましたことに心より感謝申し上げます。

今回のアンケート結果を今後の業務運営の参考にし、今まで以上にお客様からご満足いただけるよう努力してまいります。

今後とも、ご不便な点やご要望がございましたら、お気軽にお申し出下さいますようお願い申し上げます。

1. 調査期間 平成30年11月1日～11月9日
2. 調査先数 全店で期間中に来店したお客様 1,009名
3. 調査方法 お客様にアンケート用紙を配布して回収、無記名方式

## 《アンケートにご回答いただいたお客様のプロフィール》

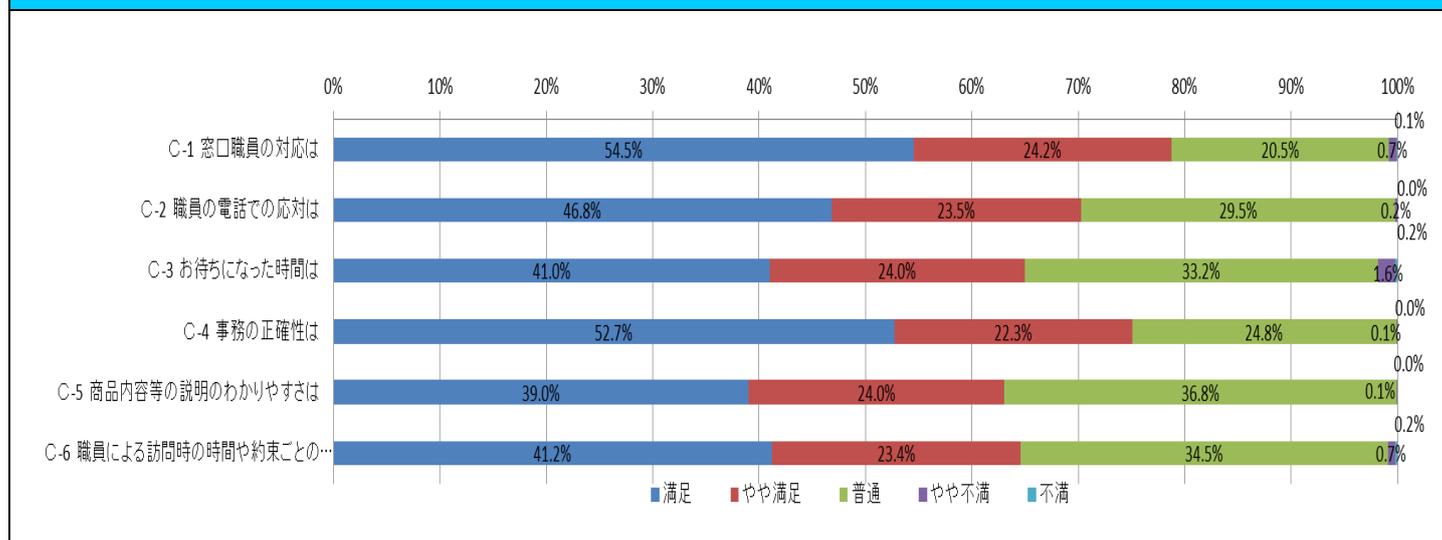


## 《アンケート項目の内容》

1. お客様への対応等について
2. 当金庫の商品、サービスについて
3. 店舗、ATMについて
4. その他

# お客様アンケートの結果

## 1. お客様への対応等について



### (1) 窓口職員の対応について

窓口職員の対応につきましては、78.7%のお客様から「満足」・「やや満足」、20.5%のお客様から「普通」との回答をいただきました。今後につきましても、明るく親切な窓口対応を心掛け、お客様のさらなる満足度向上に努めてまいります。

### (2) 電話での対応について

電話での対応につきましては、70.3%のお客様から「満足」・「やや満足」、29.5%のお客様から「普通」との回答をいただきました。今後におきましても、明るく丁寧な電話応対を心掛け、お客様のさらなる満足度向上に努めてまいります。

### (3) お待ちになった時間について

窓口の待ち時間につきましては、65.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、33.2%のお客様から「普通」との回答をいただきました。「やや不満」・「不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、さらなる事務の効率化を図り、迅速・丁寧な対応ができるよう努めてまいります。

### (4) 事務の正確性について

事務の正確性につきましては、75.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、24.8%のお客様から「普通」との回答をいただきました。今後におきましても、慎重かつ正確な事務処理を心掛け、お客様のさらなる満足度の向上に努めてまいります。

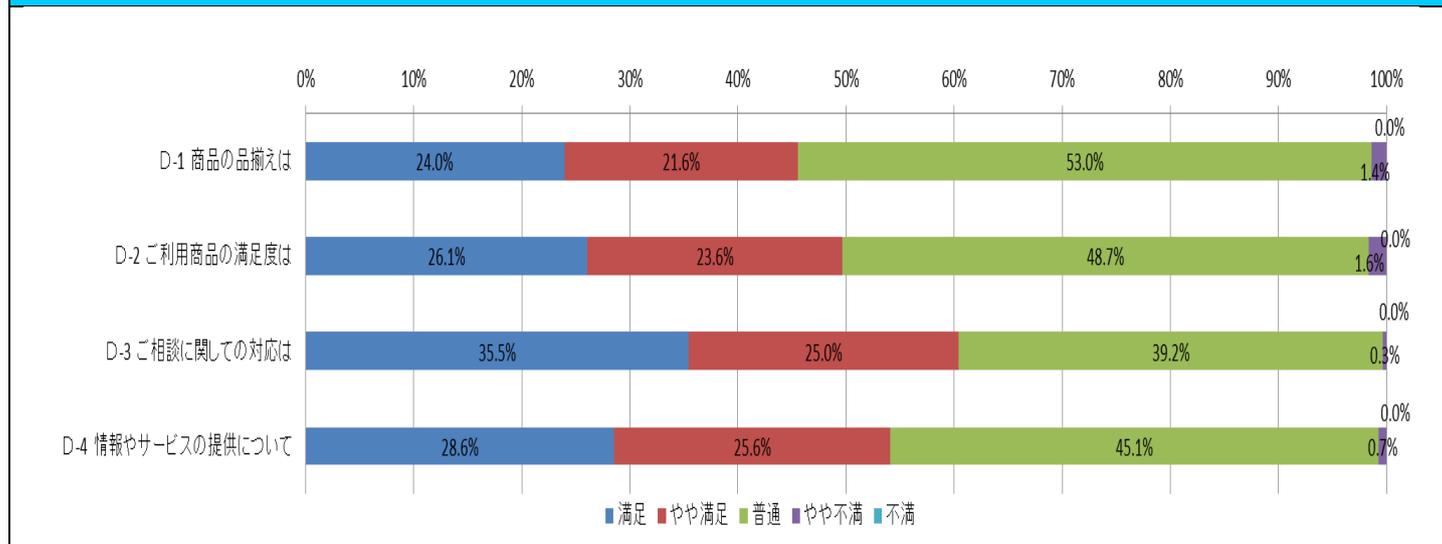
### (5) 商品内容等の説明のわかりやすさについて

商品内容等の説明につきましては、63.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、36.8%のお客様から「普通」との回答をいただきました。「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、パンフレット等を有効活用し、お客様にご満足いただけるようなご説明・ご提案を心掛けてまいります。

**(6) 職員による訪問時の時間や約束ごとの遵守について**

職員による訪問時の時間や約束ごとの遵守につきましては、64.6%のお客様から「満足」・「やや満足」、34.5%のお客様から「普通」との回答をいただきました。「やや不満」・「不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、お客様との信頼関係の維持・向上のために、これまで以上に約束ごとの遵守を徹底してまいります。

## 2. 当金庫の商品、サービスについて



### (1) 商品の品揃えについて

商品の品揃えにつきましては、45.6%のお客様から「満足」・「やや満足」、53.0%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。しかし、「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、お客様のニーズに適した商品の提供ができるよう努力してまいります。

### (2) ご利用商品の満足度について

ご利用商品の満足度につきましては、49.7%のお客様から「満足」・「やや満足」、48.7%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、お客様のニーズに適した商品をご提案できるよう心掛け、お客様の満足度向上に努めてまいります。

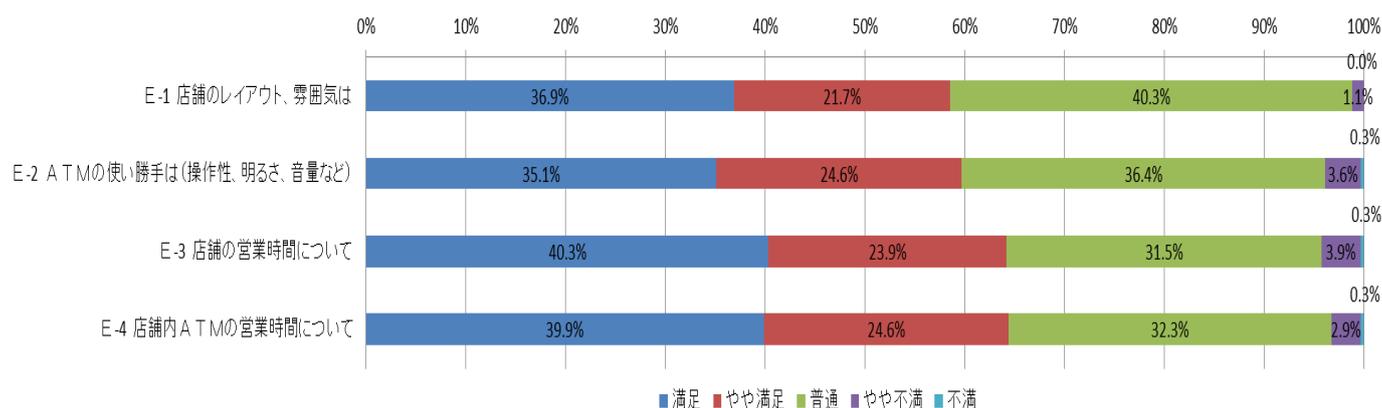
### (3) ご相談に関しての対応について

ご相談に関しての対応につきましては、60.5%のお客様から「満足」・「やや満足」、39.2%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、お客様にご満足いただけるよう、より一層誠意ある対応を心掛け、お客様との信頼関係の向上に努めてまいります。

### (4) 情報やサービスの提供について

情報やサービスの提供につきましては、54.2%のお客様から「満足」・「やや満足」、45.1%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。しかし、「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、お客様のニーズに適した情報・サービスの提供をしていくとともに、より広くPRできるよう努めてまいります。

### 3. 店舗、ATMについて



#### (1) 店舗のレイアウト、雰囲気について

店舗のレイアウト、雰囲気につきましては、58.6%のお客様から「満足」・「やや満足」、40.3%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。しかし、「やや不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、これまで以上に明るく・清潔な店舗づくりを心掛けるとともに、お客様のご利用しやすい店舗作りに努めてまいります。

#### (2) ATMの使い勝手について

ATMの台数や使い勝手につきましては、アンケート項目の中で一番要望が多い項目となっております。ATMの台数や機能の改善につきましては、今後の新築・改装に合わせ随時実施してまいります。

#### (3) 店舗の営業時間について

店舗の営業時間につきましては、64.2%のお客様から「満足」・「やや満足」、31.5%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。営業時間の変更等についてはこれまで以上に慎重に検討するとともに、お客様により満足していただけるサービスを提供できるよう努力してまいります。

#### (4) 店舗内ATMの営業時間について

ATMの営業時間につきましては、6割以上のお客様から「満足」・「やや満足」とのご回答をいただきましたが、「やや不満」・「不満」と感じているお客様も僅かながらおられましたことから、ATM営業時間について慎重に検討するとともに、さらなる店舗内ATMの利便性向上に取り組んでまいります。

お客様のご要望等により実施した具体的な事項（平成 30 年度）

ご要望事項等	当金庫の取り組みや改善策
金利の高い預金商品を発売してほしい	<p>日頃のご愛顧に感謝いたしまして、店頭表示金利 5 倍の「創立 77 周年記念定期預金」を発売いたしました。（現在、販売は終了しております）</p> <p>また、定期預金と対象の投資信託を同時契約すると、定期預金の店頭表示金利に+0.5%の金利を上乗せする「あいしん『預け上手』」も発売いたしました。（平成 31 年 3 月 29 日まで）</p>
駐車場に街灯を設置してほしい （西会津支店）	<p>事件・事故防止の観点からも街灯の明かりは重要なことから、早急に対応いたしました。</p>
業務の時間短縮をして欲しい	<p>本店では、リニューアルオープン時に窓口受付システムを導入し、待ち時間の表示や処理時間等の実態把握を行うことで窓口処理時間の短縮に努めております。</p>
複数の振込を連続して実行できるようにしてほしい	<p>一部 A T Mにおきまして、複数の振込を連続して行えるようシステムの変更をいたしました。</p>