

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。

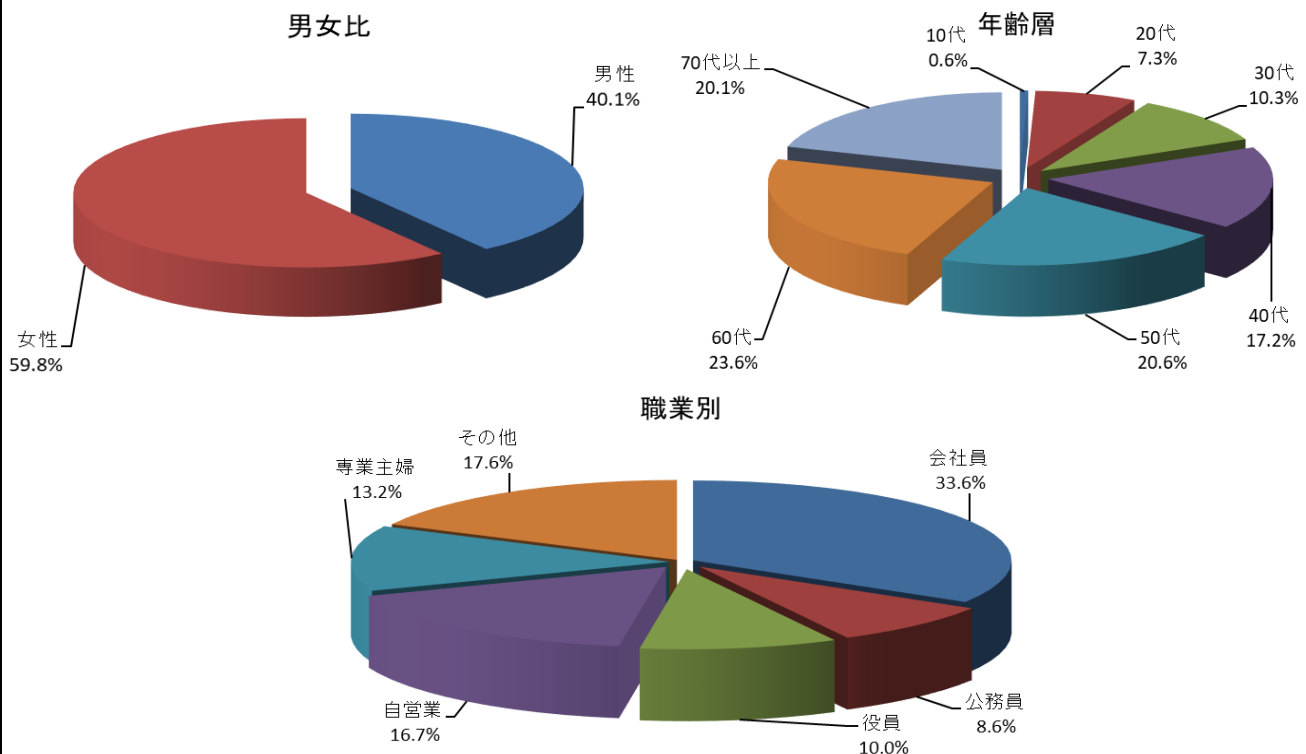
このたび、日ごろのお取引に際し当金庫に対してどのようにお感じになっているか、お客様を対象にアンケートを実施させていただきました。多くのお客様からアンケートにご協力いただき、貴重なご意見やご要望を賜りましたことに心より感謝申し上げます。

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 令和5年11月1日～11月10日
2. 調査先数 全店で期間中に来店したお客様 902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》

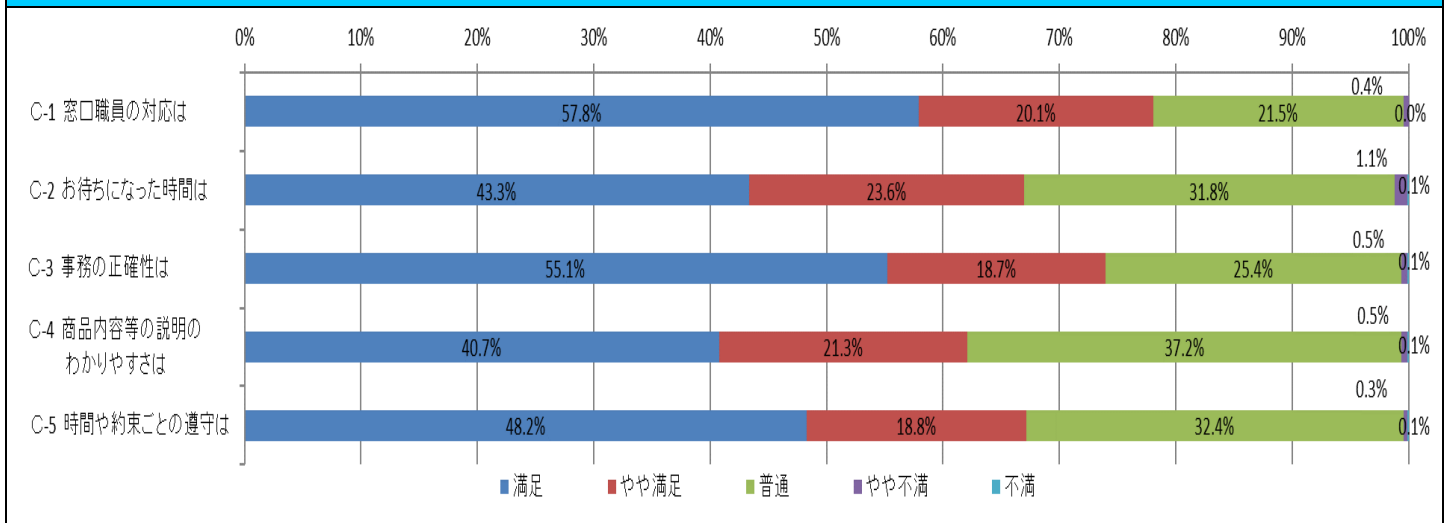


《アンケート項目の内容》

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、77.9%のお客様から「満足」・「やや満足」、21.5%のお客様から「普通」との回答をいただきました。一方で、「やや不満」と感じているお客様もおられましたことから、より一層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) 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、66.9%のお客様から「満足」・「やや満足」、31.8%のお客様から「普通」との回答をいただきました。一方で、「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・処理能力の向上を図り、迅速・丁寧な対応ができるよう努めてまいります。

(3) 事務の正確性について

事務の正確性につきましては、73.8%のお客様から「満足」・「やや満足」、25.4%のお客様から「普通」との回答をいただきました。一方で、「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、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。

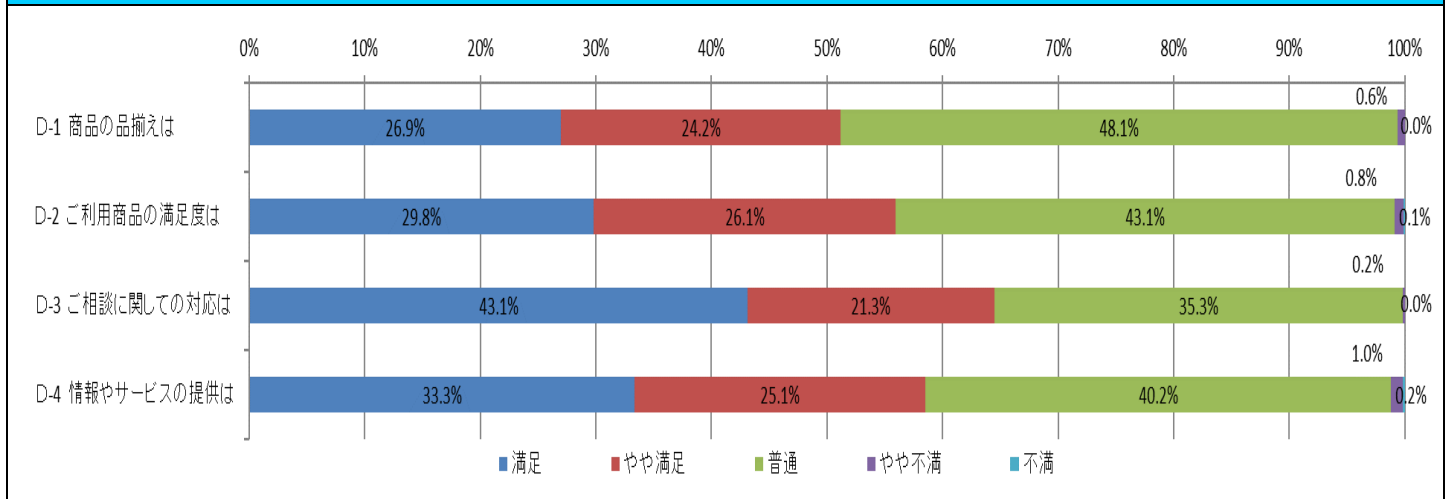
(4) 商品内容等の説明のわかりやすさについて

商品内容等の説明につきましては、62.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、37.2%のお客様から「普通」との回答をいただきました。一方で、「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、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。

(5) 時間や約束ごとの遵守について

時間や約束ごとの遵守につきましては、67.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、32.4%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、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、51.1%のお客様から「満足」・「やや満足」、48.1%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、55.9%のお客様から「満足」・「やや満足」、43.1%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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。

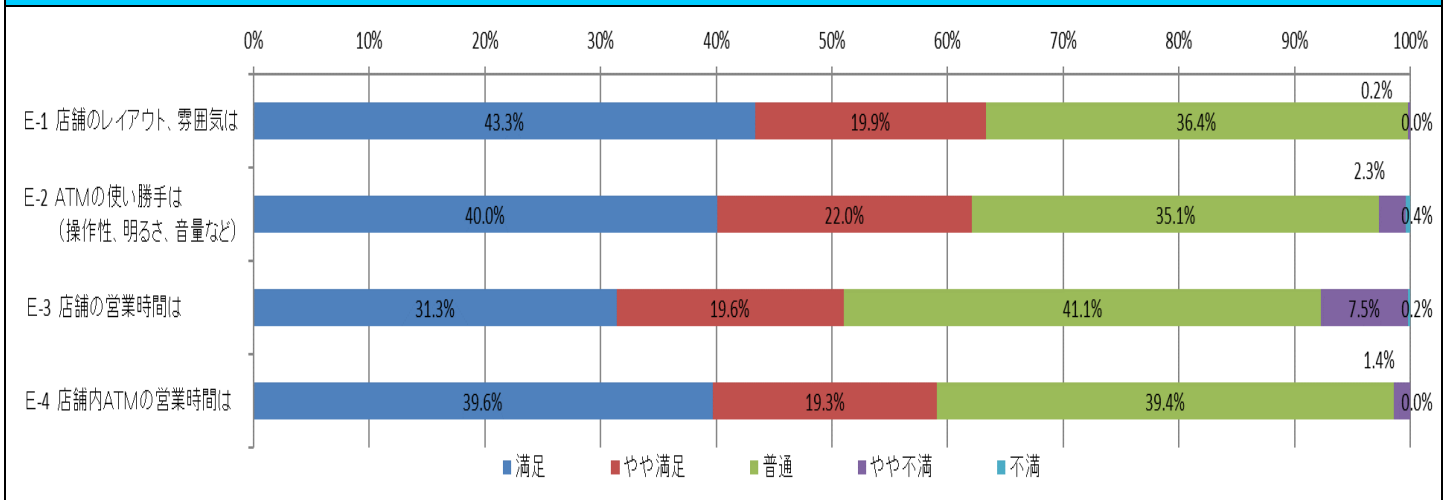
(3) ご相談に関しての対応について

ご相談に関しての対応につきましては、64.4%のお客様から「満足」・「やや満足」、35.3%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、お客様の相談事に真摯に向き合い、課題解決に向けて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、58.4%のお客様から「満足」・「やや満足」、40.2%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、63.2%のお客様から「満足」・「やや満足」、36.4%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、62.0%のお客様から「満足」・「やや満足」、35.1%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、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。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、58.9%のお客様から「満足」・「やや満足」、39.4%のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。一方で、「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、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（令和5年度）

ご要望事項等	当金庫の取り組みや改善策
<p>預金商品で金利の高い商品を発売してほしい。</p>	<p>燃料価格高騰や物価上昇などの生活環境を応援するため「金利優遇定期預金『あいしん生活応援特別定期預金』」を発売いたしました。 （令和5年11月1日～令和6年2月29日）</p>
<p>お客様用トイレの便座をシャワー付きトイレにしてほしい。（西会津支店）</p>	<p>お客様がより快適にご利用いただけるよう、西会津支店のお客様用トイレをシャワー付きトイレに改修いたしました。</p>
<p>営業店内で展示会などのイベントを開催してほしい。</p>	<p>令和5年度は、本店営業部にて押し花ロビー展を開催いたしました。今後におきましても、各種ロビー展を随時開催してまいります。</p>
<p>地域活性化に繋がる事業を実施してほしい。</p>	<p>会津西街道御宿場印巡りの推進や旅行モデルコース作成のためのモニターツアーなどを実施しました。さらには、交通拠点と観光地を結ぶ2次交通の充実に取り組むためカーシェアリング事業を開始いたしました。</p>