

平成 25 年 8 月 5 日

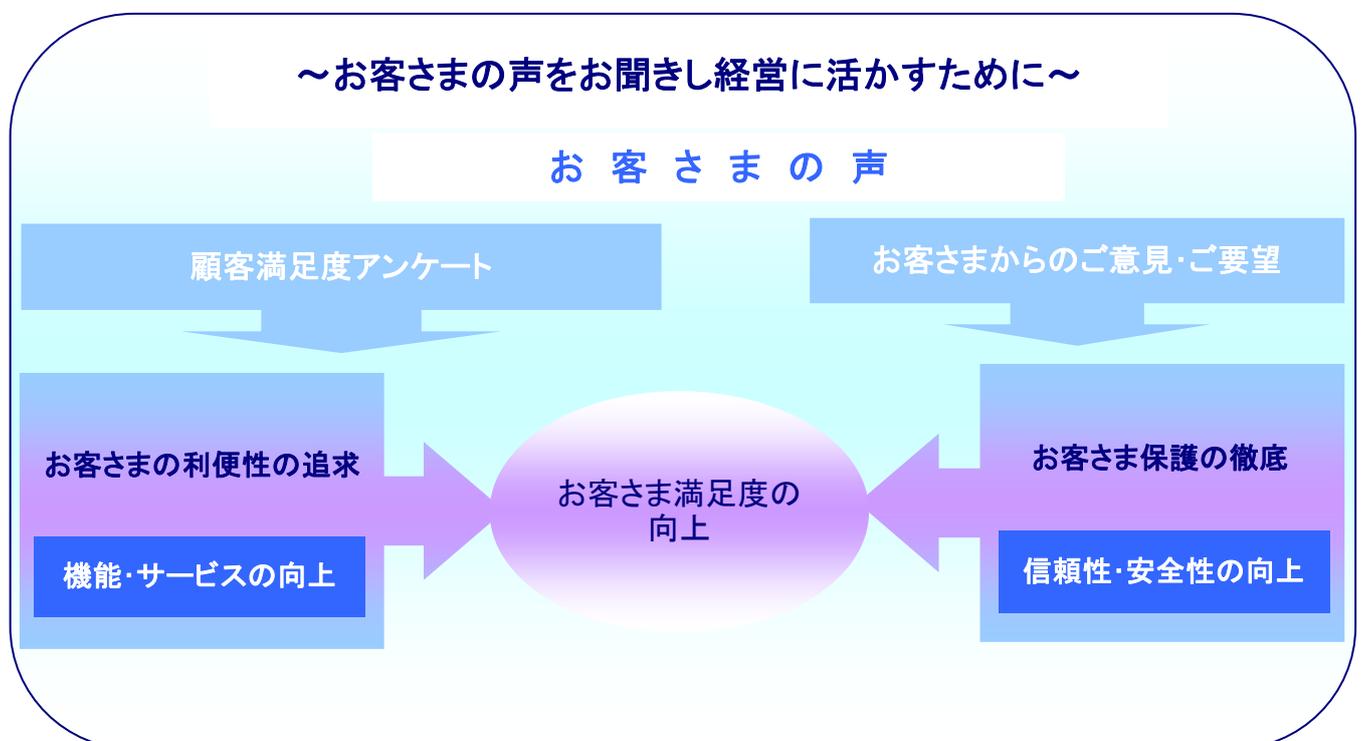
広島市信用組合

お客さま満足度向上に向けた取り組みについて

お客さまのご意見・ご要望をさまざまな施策に反映させていくために実施した第8回「顧客満足度アンケート」の結果、および平成24年度中にお客さまからの声を参考に改善を図った主な取り組みについてまとめましたので、ご報告いたします。

日ごろよりご意見・ご要望をお寄せいただいているお客さま並びにアンケートにご協力いただきましたお客さまに心よりお礼申し上げます。

金融を通じて地域の皆さまのニーズにお応えし、地域の発展に貢献することで皆さまとの強い信頼関係を築き、ともに発展していきたいと考えております。

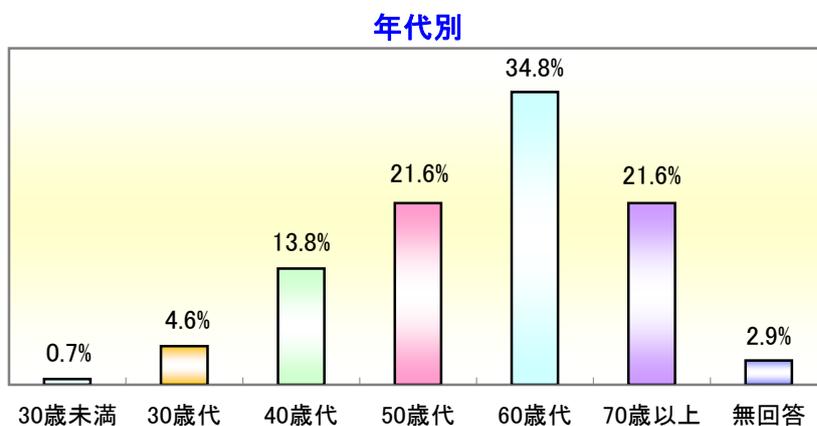
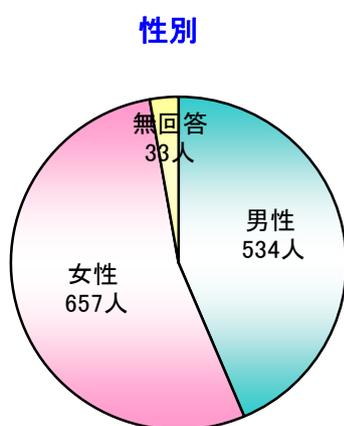


「顧客満足度アンケート」の実施概要

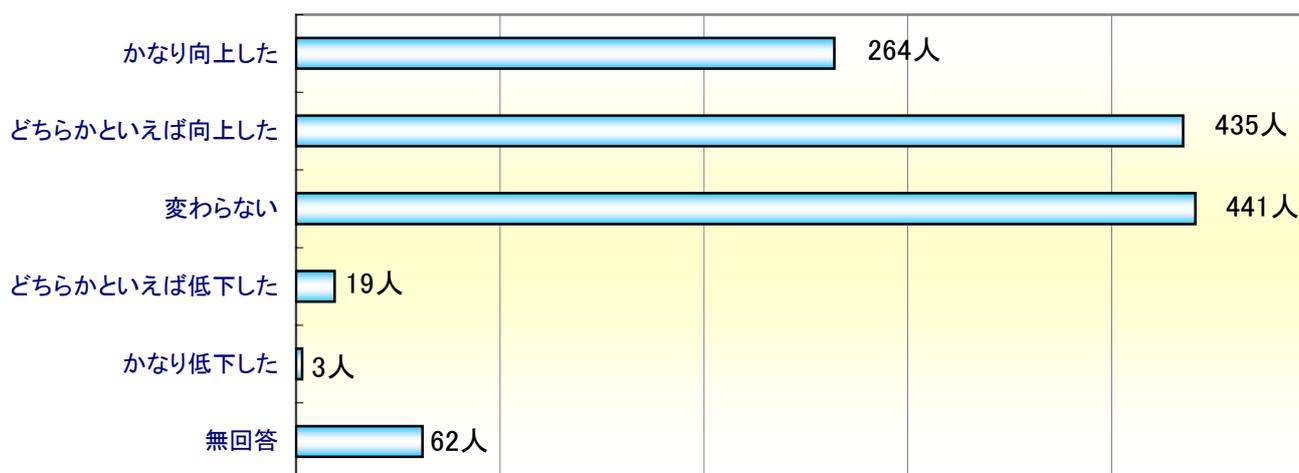
	支店長が訪問するお客さま	得意先係が訪問するお客さま	来店されたお客さま
お願いした方	当組合でお取引をいただいておりますお客さま		
	510名	1,340名	340名
ご回答をいただいた方	359名（回収率 70.39%）	703名（回収率 52.46%）	162名（回収率 47.65%）
実施期間	平成25年2月から3月まで		
実施方法	店頭および訪問にて配布し、郵送にて回収		

「顧客満足度アンケート」の実施結果

1. ご回答いただいた方



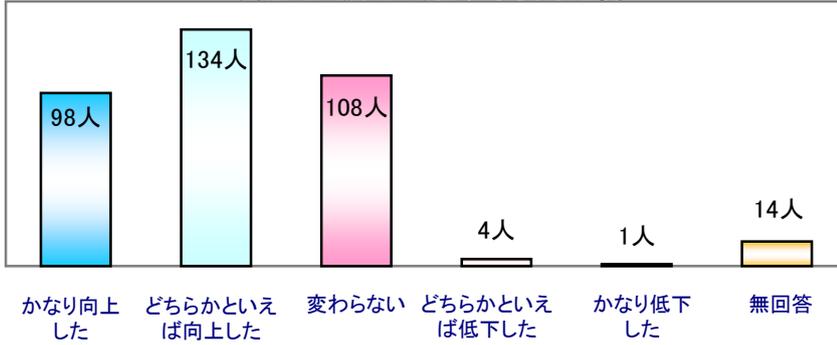
2. 1年前と比較した総合的な満足度について



1年前と比較した総合的な満足度については、高い評価をいただきました。一方で、1.7%のお客さまから「どちらかといえば低下した」「かなり低下した」とのご回答をいただきました。

3. 支店長の対応について

1年前と比較した総合的な満足度



支店長の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。
一方で、「ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容等をご説明している」については、1.1%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

回答者数 359名

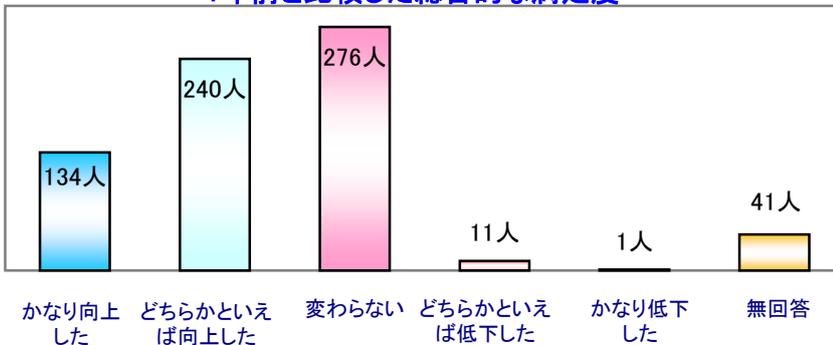
具体的な内容

	□はい	□いいえ	□どちらでもない	□無回答
お客さまの立場に立った適切なアドバイスを行っていますか	310	27	17	5
ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容等をご説明している	327	18	4	10
経営・事業に関するアドバイスや情報提供を行っている	253	10	71	25
ご要望や苦情への対応はいかがですか	228	91	16	19

□満足 □ほぼ満足 □やや不満 □不満 □わからない □無回答

4. 得意先係の対応について

1年前と比較した総合的な満足度



得意先係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。
一方で、「時間やお約束を守っている」については、2.5%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

回答者数 703名

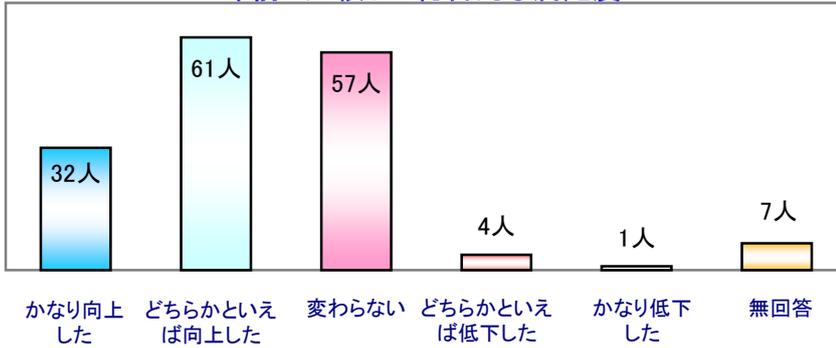
具体的な内容

	□はい	□いいえ	□どちらでもない	□無回答
時間やお約束を守っている	624	18	46	15
ご融資する際、金利や契約書類等について説明を行っている	451	93	6	153
ご要望に対して正確でスピーディーな対応をしている	551	67	6	79
ご相談・ご質問に対して誠意をもった対応をしている	603	36	61	3
態度・言葉使いなどの対応はいかがですか	507	182	5	27

□満足 □ほぼ満足 □やや不満 □不満 □わからない □無回答

5. 窓口係の対応について

1年前と比較した総合的な満足度



窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。

一方で、「いいえ」のご回答をいただいていることを真摯に受けとめています。

回答者数 162名

具体的な内容

はい いいえ どちらでもない 無回答

窓口は明るく活気がある	130	4	24	4
商品や本人確認等について、説明を行っている	137	17	8	
ご融資する際、金利や契約書類等について説明を行っている	99	19	44	
ご要望に対して正確でスピーディーな対応をしている	130	2	14	16
窓口やATMでの待ち時間はいかがですか	71	75	9	133

満足 ほぼ満足 やや不満 不満 わからない 無回答

6. 当組合の職員について

具体的な内容

回答者数 1,224名

はい いいえ どちらでもない 無回答

あいさつがきちんとできている	1,188	6	20	10
お客さまのニーズにお応えしている	1,012	10	108	94

当組合の職員については、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「お客さまのニーズに答えている」については、0.8%のお客さまから「いいえ」のご回答をいただきました。

7. 商品やサービスについて

具体的な内容

回答者数 1,224名

はい いいえ どちらでもない 無回答

商品やサービス内容は充実している	810	17	293	104
無料の税務相談会や法律相談会を知っている	415	547	181	81

当組合の商品やサービスについては、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「無料の税務相談会や法律相談会を知っている」については、44.6%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

8. 当組合について

具体的な内容

顧客情報保護への取り組みは、満足している

金融犯罪防止への取り組みは、満足している

回答者数 1,224人		□はい □いいえ □どちらでもない □無回答			
顧客情報保護への取り組みは、満足している	917	193	103	11	
金融犯罪防止への取り組みは、満足している	800	280	135	9	

当組合のお取引の安全性については、高い評価をいただきました。今後も、安心して取引していただける地域金融機関を目指します。

9. 今後期待されること

※複数回答集計

地元産業の発展に資金面で貢献

個人事業主、中小企業への融資

商品やサービスの有効提供

的確な情報の提供

職員の知識、能力のレベルアップ

スピード感

お住いの地域への貢献

営業店の立地、ATM台数の利便性

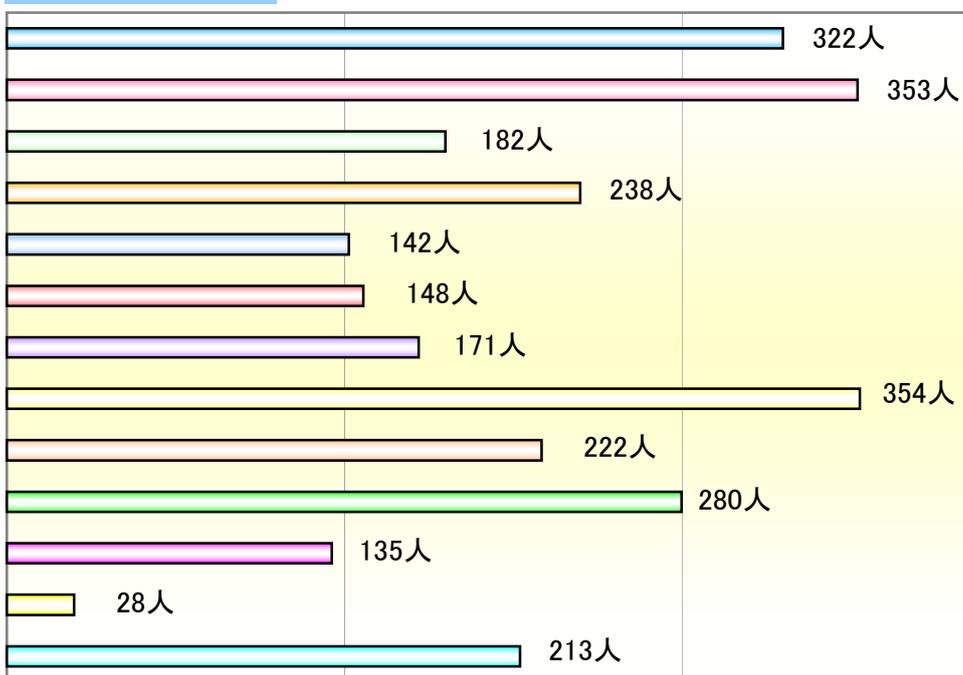
何でも相談できる雰囲気作り

手続きの簡素化

お客さまへのサービス拡充

その他

無回答



当組合に対し、「営業店の立地、ATM台数の利便性」「個人事業主、中小企業への融資」「地元産業の発展に資金面で貢献すること」に最も高い期待が寄せられております。

10. 職員のコンプライアンス意識について

回答者数 1,224名

非常に高い

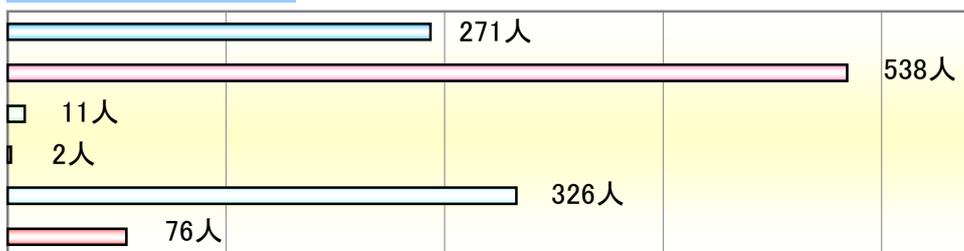
高い

やや低い

低い

わからない

無回答



職員のコンプライアンス意識については、高い評価をいただきました。今後も向上に努めてまいります。

アンケート集計結果を踏まえて実施した項目

取り組み内容	具体的な取り組み事例
新商品の提供について	平成24年12月から、法人・個人のお客さまを対象に、様々な資金使途でご利用いただける「ゆとりカードローン」の取扱いを開始、また、平成25年5月から、新たに地元企業の事業活性化を目的とした「事業活性化支援ローン」の取扱いを開始しました。
サービスの改善・拡充について	平成25年2月から、手形・振込に代わる新たな決済手段「でんさいサービス」の取扱いを開始しました。
相談体制について	住宅ローンの専門スタッフによる「住宅ローンなんでも相談会」を16店舗で開催し、住宅融資に関する疑問やご要望にお応えしました。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	振込カードの発券機能付ATMおよび視覚障がい者対応ATMを3店舗に導入しました。また、竹原駅前出張所を竹原支店内へ移設し、中広出張所を移設オープンしました。
店舗内外の整備および駐車場について	店舗リニューアルやバリアフリー化を4店舗・1出張所で実施し、金庫室などの改修を7店舗で実施しました。
地域貢献について	平成24年12月に広島県内の金融機関および日本政策投資銀行と連携して出資し、「せとみらいファンド」を設立しました。このファンドは、中小企業の抜本的な事業再生や業種転換を支援するもので、地場産業の再生・活性化が期待されています。
	産学連携に関する取り組みとして、平成24年度は地元の広島修道大学と広島経済大学、県外では熊本学園大学と愛知学泉大学において、山本理事長が講義を行いました。また、大学からの要請を受け就職セミナーなどにOB職員を講師として派遣しました。
	中小企業大学校東京校で行われた地域金融機関職員研修や内閣府沖縄総合事務局経済産業部主催の中小企業経営支援連携研修会において、山本理事長が講義を行いました。
	インターンシップの受け入れとして、平成24年度は大学生と高等専門学校生10名に金融業を体験していただき、将来の地域経済の担い手となる学生の職業意識の醸成に協力しました。
	文化的・社会的貢献として、地元のお祭りや行事へ積極的に参加しました。また、ボランティア活動に協力し地域の活性化に取り組みました。
その他	職場体験学習として金融教育を実施しています。平成24年度は、中学生6名を受け入れ4店舗で学習していただきました。
その他	マナー向上キャンペーンを実施し、挨拶・身だしなみなどのマナー向上に全役職員で取り組みました。

アンケート集計結果を踏まえた今後の取り組みについて

取り組み内容	今後の取り組み
ATM機能の拡充および利便性の向上について	振込カードの発券機能付ATMおよび視覚障がい者対応ATMを計画的に拡充します。 生年月日など、他人に知られやすい暗証番号をATMで使用した場合、暗証番号の変更画面に移行して暗証番号の変更を促すシステムの導入を検討しています。
相談体制について	税務相談および法律相談については、定期的に無料相談会を本店相談室にて開催します。 住宅ローンの専門スタッフによる「住宅ローンなんでも相談会」を計画的に開催し、住宅融資に関する疑問やご要望にお応えします。
店舗内外の整備および駐車場について	店舗リニューアル完了後は、見直し整備を計画的に実施します。駐車スペースの確保などを目的に新築移転にも着手し、バリアフリーへの取り組みや利便性の向上に努めます。
地域貢献について	小学生から高校生までを対象とした、職場体験学習や出張形式による金融教育を引き続き実施します。
	町内会の行事への参加など、地域活性化のイベントを積極的に支援します。 広島市主催の「ごみゼロ・クリーンワーク」など地域ボランティア活動へ積極的に参加します。
その他	マナー向上キャンペーンを更に充実させ、挨拶・身だしなみなどのマナー向上に全役職員で取り組みます。