

平成 26 年 7 月 28 日

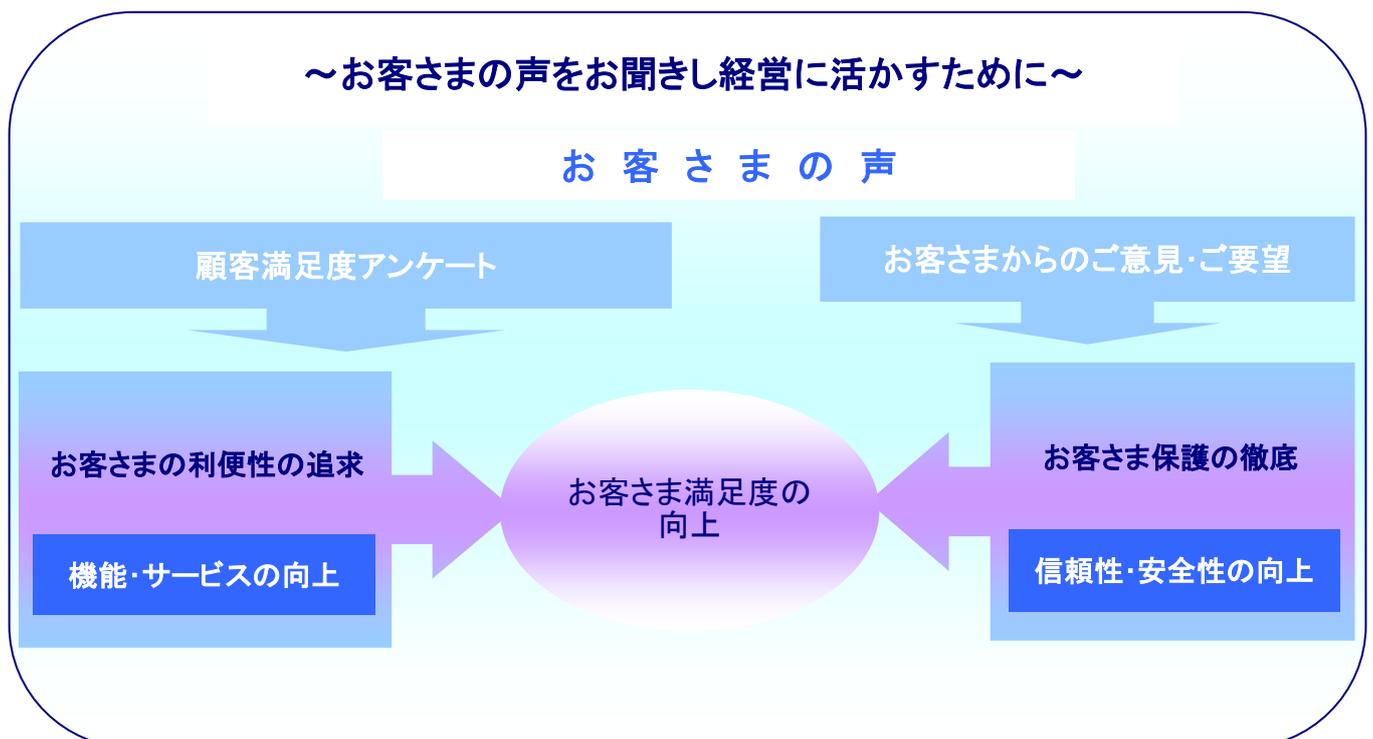
広島市信用組合

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・ご要望を施策に反映させていくために実施した第9回「顧客満足度アンケート」の結果、および平成25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。

皆さまのニーズにお応えし、金融を通じて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。

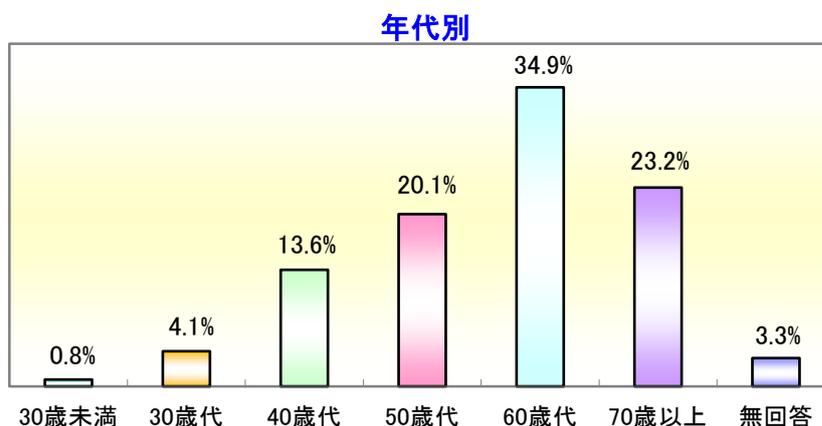
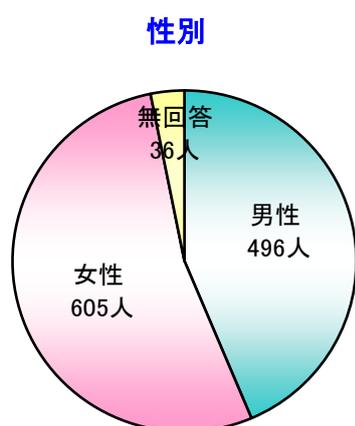


「顧客満足度アンケート」の実施概要

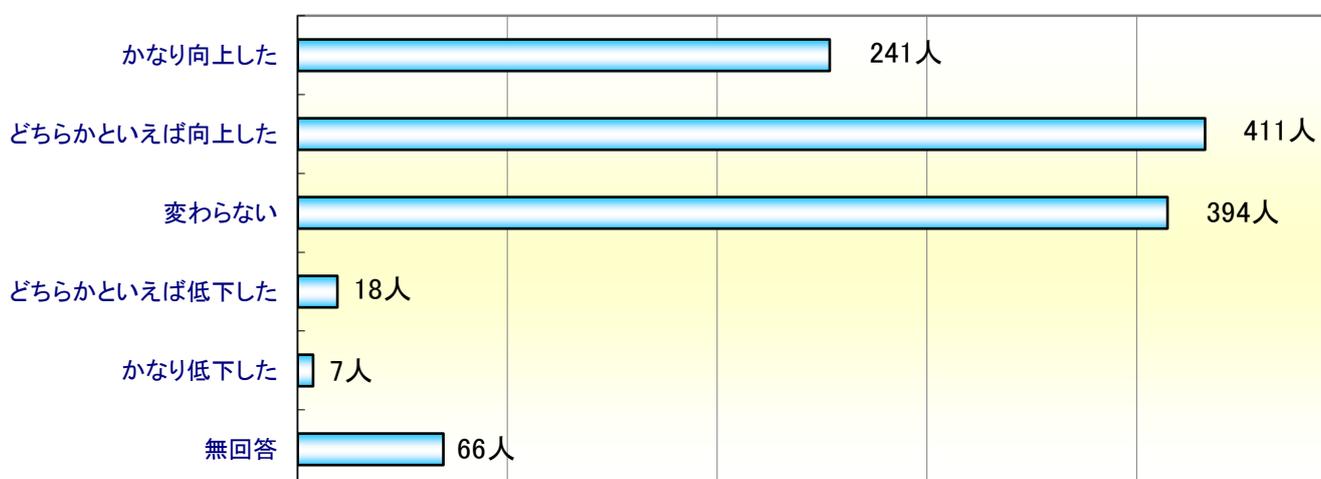
	支店長が訪問するお客さま	得意先係が訪問するお客さま	来店されたお客さま
お願いした方	当組合でお取引をいただいておりますお客さま		
	510名	1,320名	340名
ご回答をいただいた方	346名（回収率 67.84%）	619名（回収率 46.89%）	172名（回収率 50.59%）
実施期間	平成26年2月から3月まで		
実施方法	店頭および訪問にて配布し、郵送にて回収		

「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



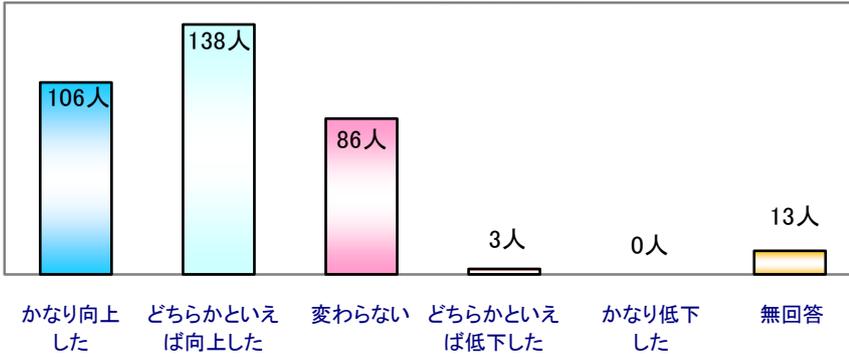
2. 1年前と比較した総合的な満足度について



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、2.1%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

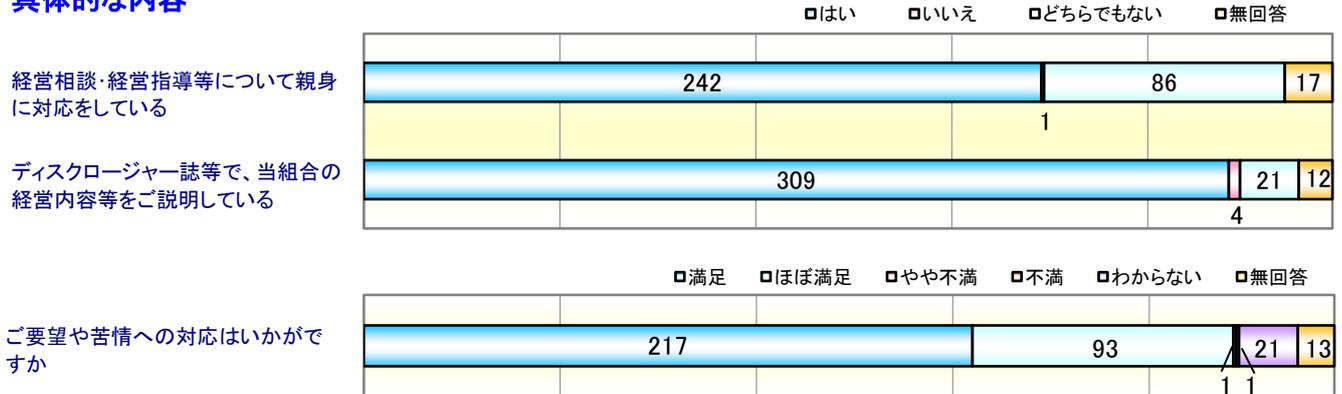
1年前と比較した総合的な満足度



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。

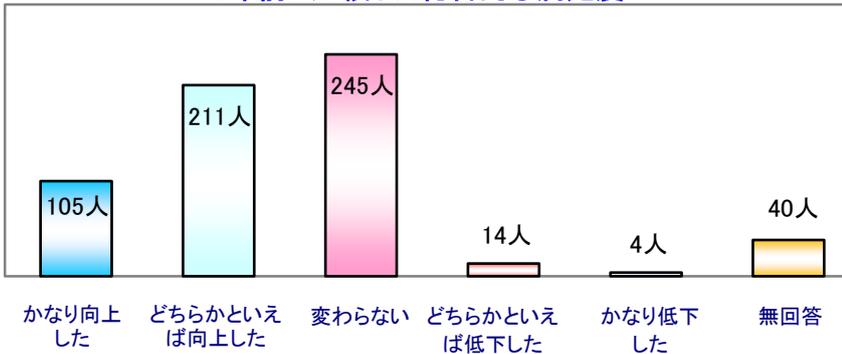
回答者数 346名

具体的な内容



4. 得意先係の対応について

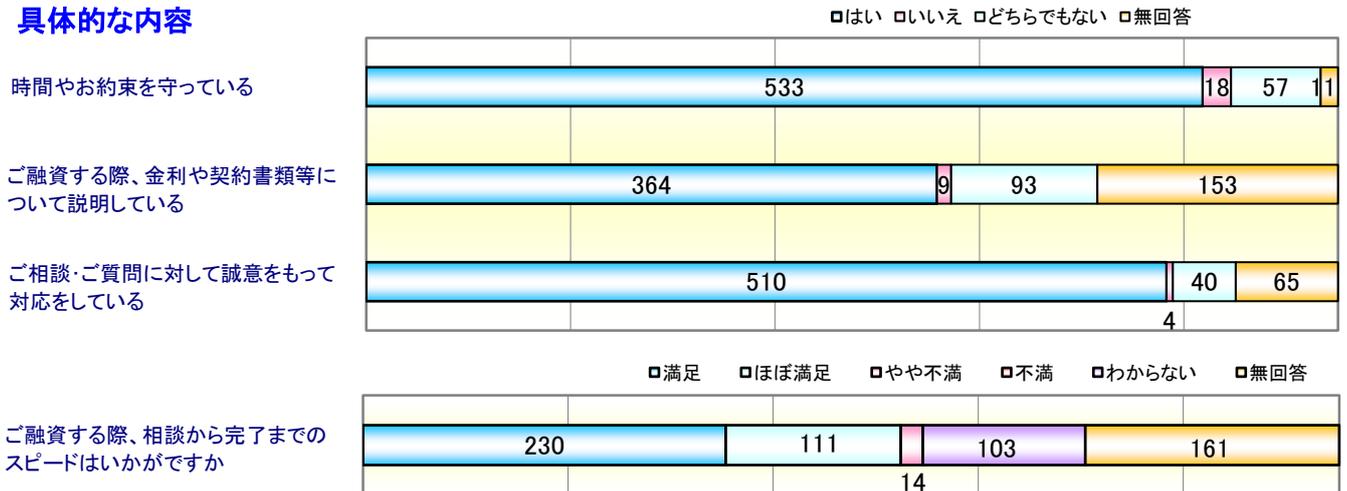
1年前と比較した総合的な満足度



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、2.9%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

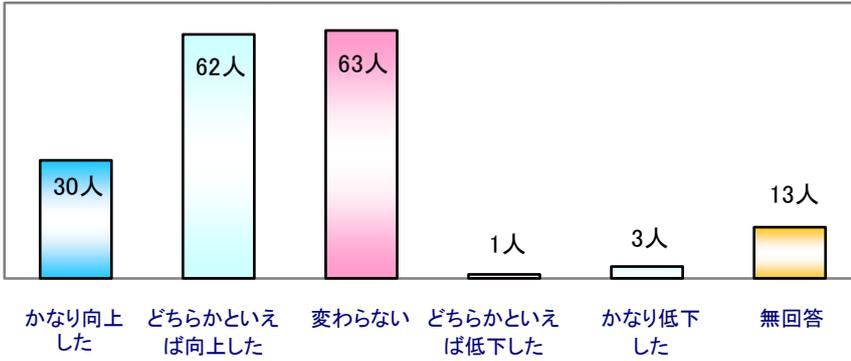
回答者数 619名

具体的な内容



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 172名

具体的な内容

□はい □いいえ □どちらでもない □無回答



6. 当組合の職員について

具体的な内容

回答者数 1,137名

□はい □いいえ □どちらでもない □無回答



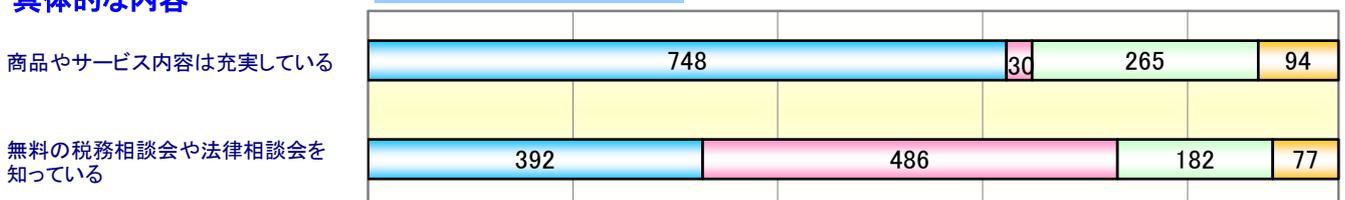
当組合の職員については、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「あいさつがきちんとできている」については、0.4%のお客さまから「いいえ」のご回答をいただきました。

7. 商品やサービスについて

具体的な内容

回答者数 1,137名

□はい □いいえ □どちらでもない □無回答



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、42.7%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

顧客保護や利便向上への取り組みは、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 1,137人		□はい □いいえ □どちらでもない □無回答			
顧客保護や利便向上への取り組みは、満足している	803	227	95		
		12			
金融犯罪防止への取り組みは、満足している	706	299	120		
		12			

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

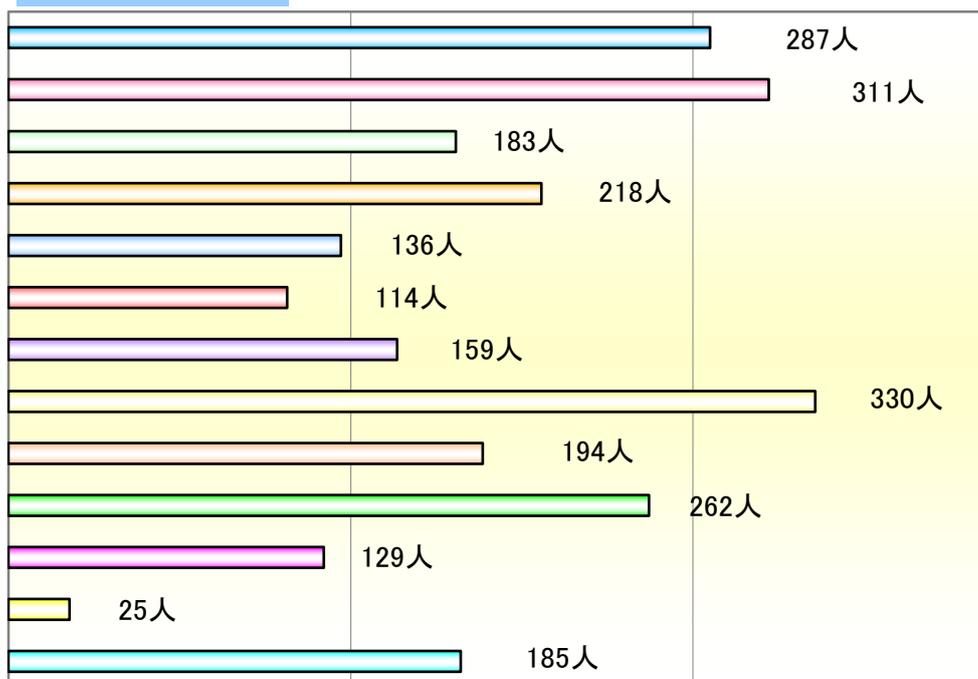
何でも相談できる雰囲気作り

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 1,137名

非常に高い

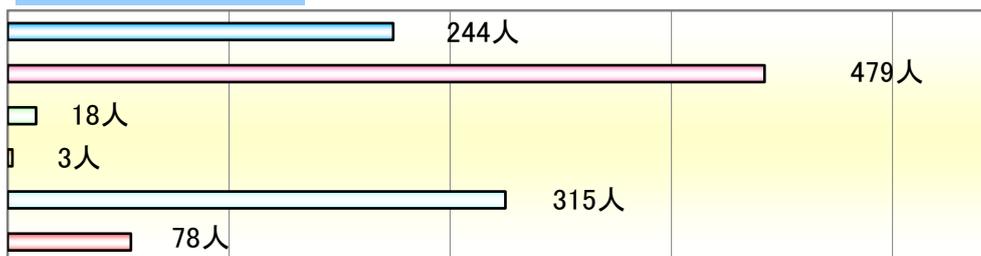
高い

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26年3月3日(月)から、相続による預入資金を取得された個人のお客さまを対象に、優遇金利を適用する相続定期預金「サクシード」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7月から、「国税ダイレクト納付」の取扱いを中国地方の信用組合で初めて開始しました。また、平成25年8月から、JR東日本の駅に設置されているエキナカATMで、当組合キャッシュカードの利用が可能となりました。
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11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を出島支店、府中支店、堺町支店、戸坂支店の4店舗と2出張所に設置しました。
セキュリティーの向上について	平成25年12月から、インターネット・モバイルバンキングサービスをより安全にご利用いただくため、電子証明書機能など使用パソコンを限定するサービスを実施しました。
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9店舗で実施しました。 大河支店・戸坂支店・江波支店・出島支店・千代田支店・大朝支店・荘野支店・安浦支店・黒瀬支店
地域貢献について	地域密着型金融の調査・研究を行っている富山大学地域連携推進機構から、3名の視察を受け入れ意見交換を行いました。
	産学連携に関する取り組みとして、平成25年度は広島修道大学と広島経済大学、県外では久留米大学と四国学院大学において、山本理事長が講義を行いました。また、地元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。
	インターンシップの受け入れとして、平成25年度は大学生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25年度は、中学生7名と高校生2名を受け入れ5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	ATMの365日稼働、土・日曜日、祝日の営業時間延長を実施し、ATMの台数も増設します。
	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。
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	看板や外観統一などの店舗リニューアルを計画的に実施するとともに、随時、整備を行います。駐車スペースの確保などを目的とした新築移転にも着手し、バリアフリーへの取り組みなど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・クリーンウォーク」など地域ボランティア活動を積極的に支援します。
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。