

第4回 『益田信用組合』 お客さまアンケート調査結果

益田信用組合では、お客さまにより一層ご満足いただけるサービスをご提供できますように、顧客満足度（CS）アンケート調査を実施いたしました。

顧客満足度（CS）アンケート調査は、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ただくために実施し、「第4回『益田信用組合』お客さまアンケート」の結果につきまして、取りまとめいたしましたのでお知らせいたします。

アンケートにご協力いただきましたお客さまには、厚く御礼を申し上げます。

当アンケート結果につきましては、貴重なご意見として、地域の皆様から、より一層「愛され、親しまれる金融機関」となるよう努力する所存で、今後とも『ますしん』をご愛顧いただきますよう、お願い申し上げます。

【調査実施概要】

1. 調査期間 平成27年1月13日（火）～26日（月）
2. 調査対象 当組合本支店のお取引先において無作為に抽出
3. 調査方法 アンケート用紙を郵送、店頭・渉外担当者より配布
4. 回収状況

配布枚数 1,000通

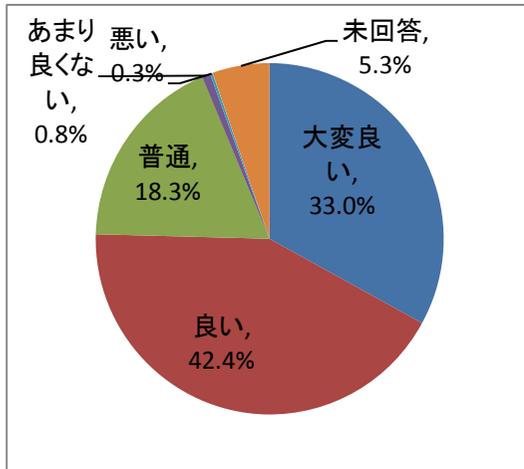
回答枚数 393通

5. アンケート内容

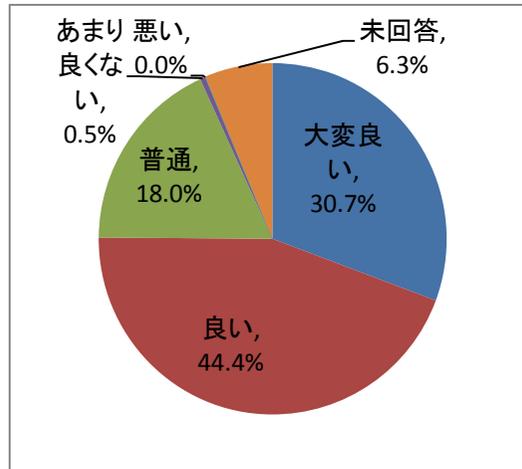
- ① 窓口対応について
- ② 店舗について
- ③ 渉外担当者対応について
- ④ 商品・サービスについて
- ⑤ 融資相談業務について

① 窓口の対応について

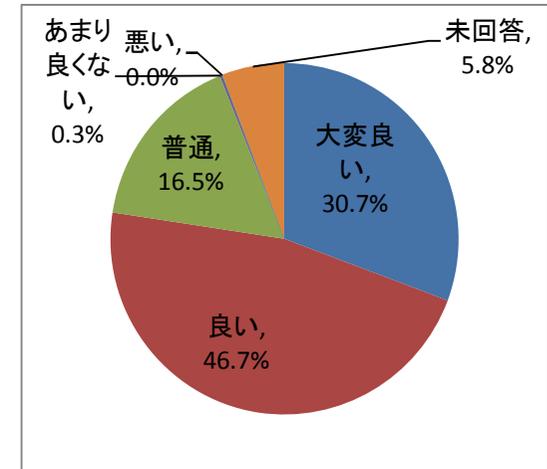
(1) 職員のあいさつ(笑顔・明るさ)はいかがですか？



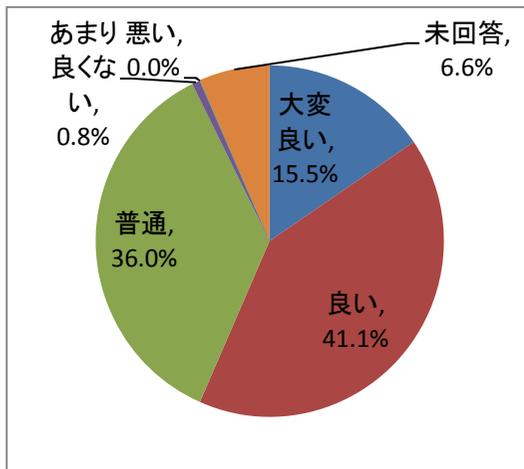
(2) 窓口の応対マナー(言葉遣い等)はいかがですか？



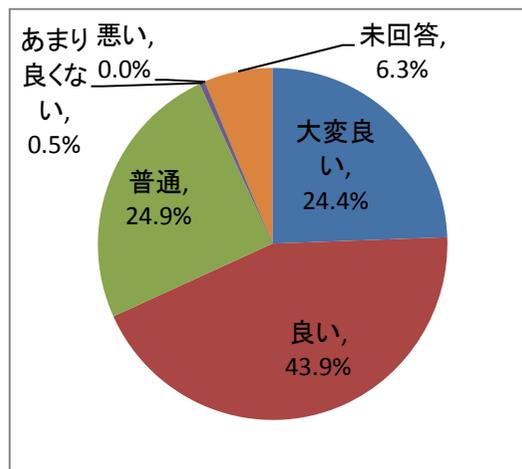
(3) 職員の身だしなみはいかがですか？



(4) 窓口での「待ち時間」はいかがですか？



(5) 電話応対・取次ぎの正確性はいかがですか？

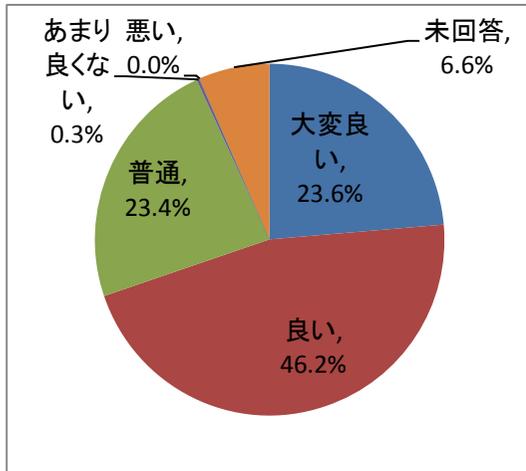


窓口の対応につき、(4)を除き60%以上の方から「大変良い」「良い」という回答をいただきました。

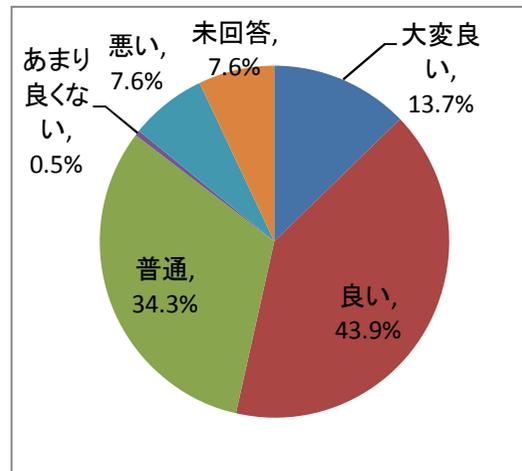
(4)「窓口での待ち時間」については、「大変良い」「良い」という回答が56.6%であるため、今後、迅速かつ正確な事務処理の向上に努めて参ります。

② 店舗の様子について

(1) 店内ロビーは整理整頓されていますか？



(2) 店内ポスター・掲示物はいかがですか？

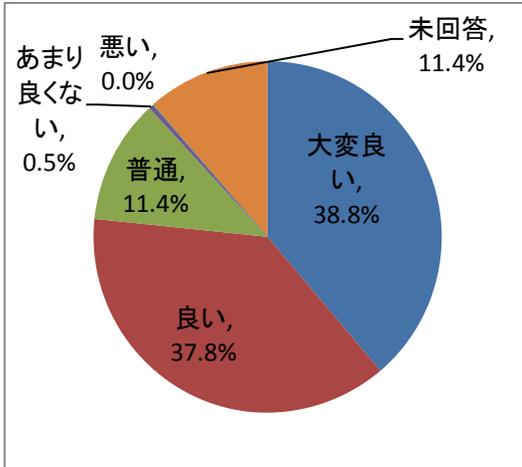


(1) 店舗ロビーの整理整頓につき、70%以上の方から「大変良い」「良い」と回答いただきました。

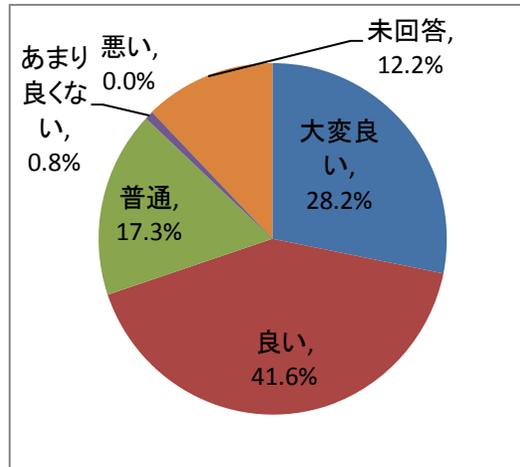
(2) ポスター・掲示物につき、「大変良い」「良い」という回答が57%、「悪い」という回答が7.6%であったため、今後わかりやすくご理解いただける広報活動に努めて参ります。

③ お伺いしている渉外担当者について

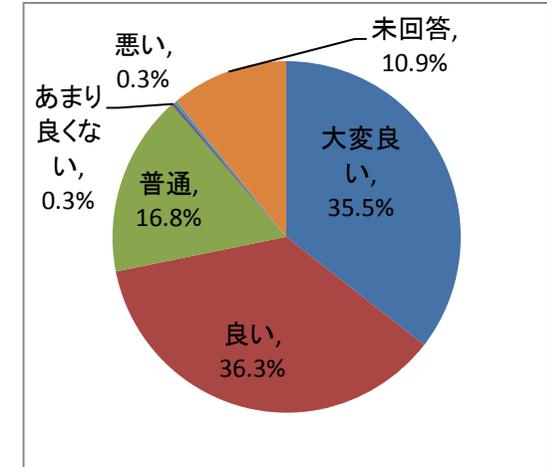
(1) 渉外担当者のあいさつ・マナー・身だしなみはいかがですか？



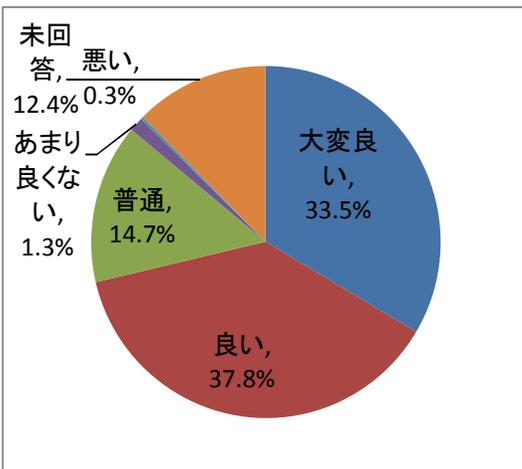
(2) お客様に対する商品説明はわかりやすいですか？



(3) 事務処理の正確さ・迅速さ(お預かりした物件の返却)はいかがですか？



(4) お客様からの相談に対する渉外担当者の対応はいかがですか？

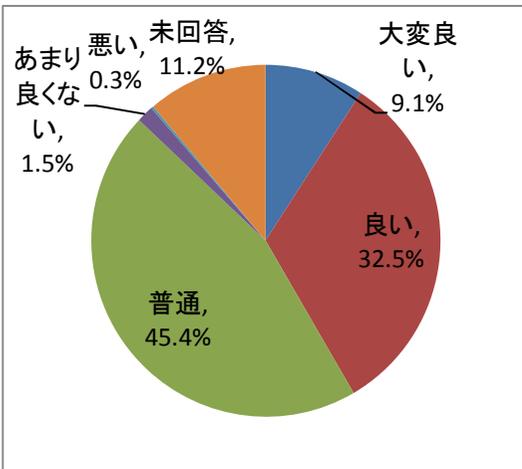


渉外担当者の対応につき、(2)を除き70%以上の方から「大変良い」「良い」という回答をいただきました。

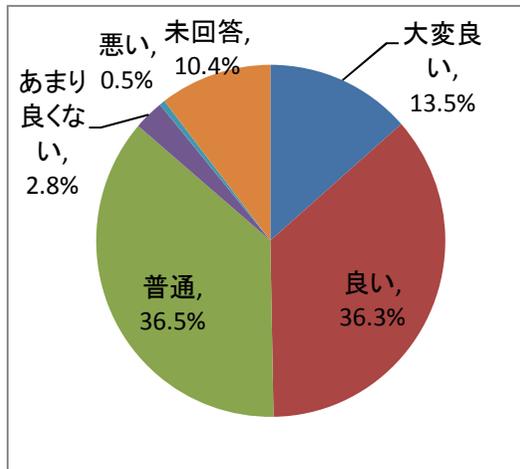
(2)の商品説明につきましては、69.8%の方から「大変良い」「良い」という回答をいただき、70%には一歩届きませんでした。今後は、より一層の知識向上に励み、お客様への商品説明等に努め、営業させていただきます。

④ 当組合の商品・サービスについて

(1) 当組合が取り扱う金融商品はいかがですか？



(2) ATM(現金自動預払機)の設置場所・稼働場所についてはいかがです

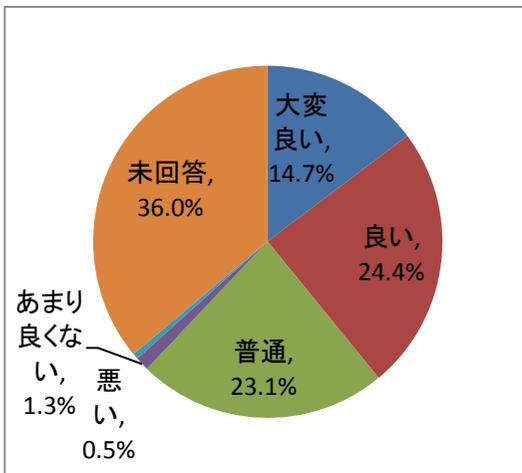


当組合の商品やサービス、ATM(現金自動預払機)につき、「大変良い」「良い」が半数を満たしておりませんでした。

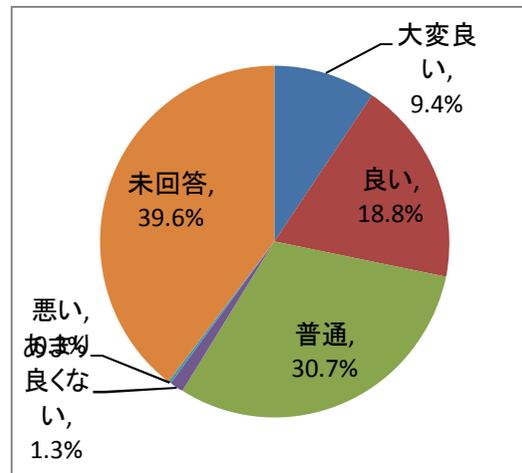
これを踏まえ、今後より良い商品ご提供に努め、お客さまのご期待に添えるサービスをご提供できるよう努力して参ります。

⑤ 融資のご相談について

(1) 融資のご相談に対して、当組合の対応はいかがですか？



(2) 経営相談・情報提供について当組合の対応に満足されていますか？

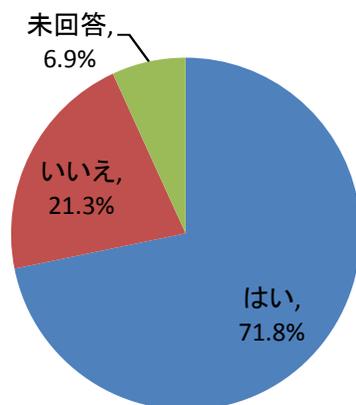


融資のご相談に関し、両項目ともに「大変良い」が10%前後、「良い」が20%前後と半数に満たしていませんでした。

これを踏まえ、迅速かつ正確な融資体制を整備し、お客さまにとって便利なファイナンシャルサービス提供の向上に努めて参ります。

⑥ メインバンクについて

(1) ますしんは皆様にとってメインバンクですか？

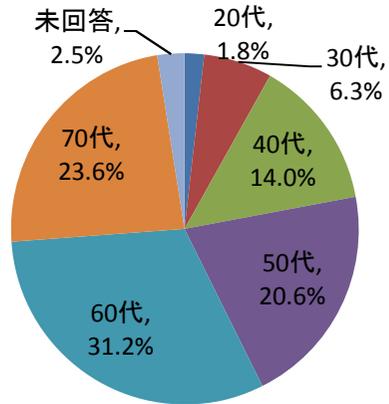


70%以上の方からメインバンクで”ある”と回答をいただきました。

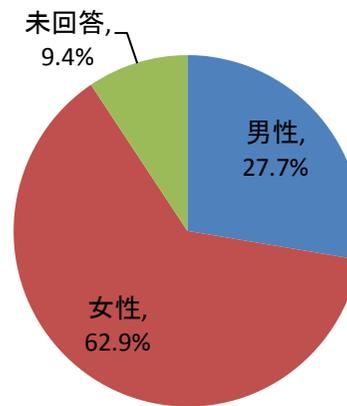
今後、より一層みなさまに”愛される金融機関”を目指し、努力して参ります。

⑦ ご回答いただいた方について

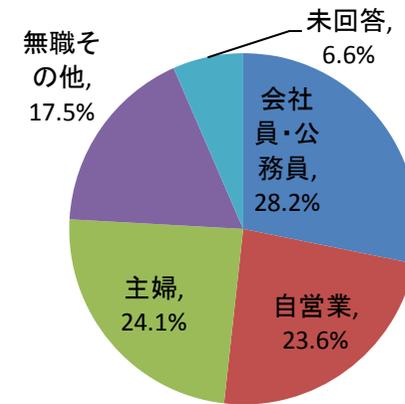
(1) 年齢



(2) 性別



(3) 職業



(4) 取引店舗

