

# 広島県信用組合「お客さま満足度アンケート」の実施結果

## 1 「お客さま満足度アンケート」の実施目的

お客さまの貴重なご意見・ご要望等をお聞かせいただき、より一層充実した商品・サービス等をご提供するために、「お客さま満足度アンケート」を実施させていただきました。

今後とも、定期的に同様のアンケートを行うことにより、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

## 2 「お客さま満足度アンケート」の実施概要

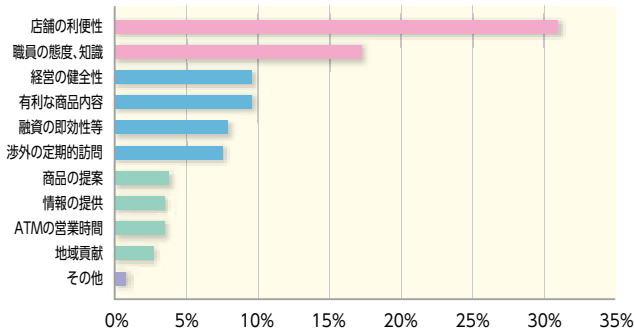
実施期間 … 平成24年2月10日～平成24年3月7日

調査対象者 … 当組合でお取引をいただいておりますお客さま(2,000名)

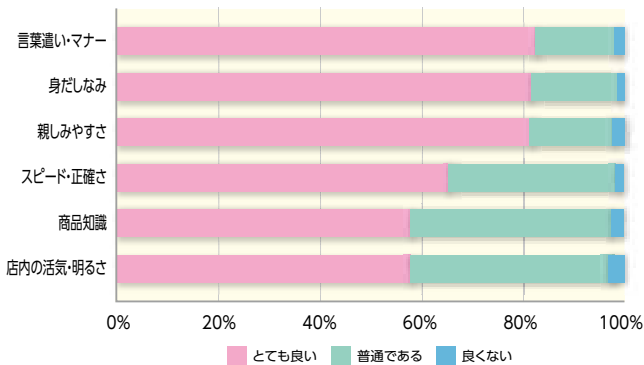
回収率 … 53.0%(1,059名)

調査方法 … 郵送および店頭配布

## 4 金融機関を選ぶ際、重視する点は何ですか？



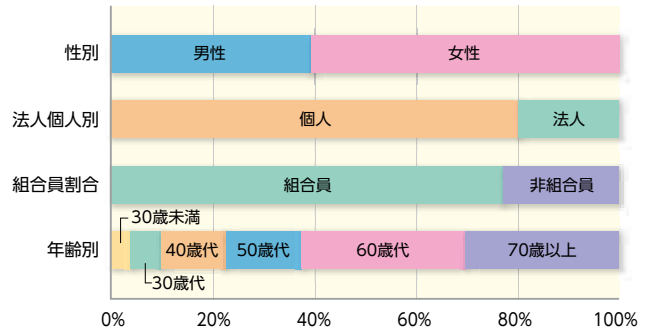
## 6 利用店舗または窓口係の印象について



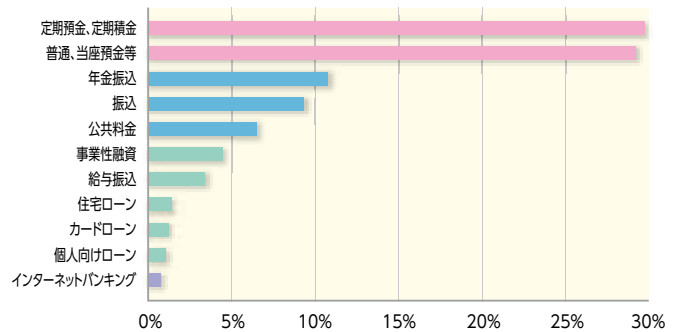
## 8 アンケート集計結果を踏まえた取組み

ご意見・ご要望	取組み内容
店舗整備およびATMの利便性向上について	平成22年度より、廿日市支店、福山支店、松永支店、庚午支店、本店営業部の新設およびリニューアルを行い、十分な駐車場を確保し、土日のATMも利用可能となっております。今後も積極的に店舗整備をしてまいります。
預金商品について	地域に密着した預金商品として、サンフレッチェ広島応援定期預金、ふるさと応援定期預金「Let's 暮(Go!)」などを販売しております。今後についても地域貢献となる商品開発に取り組んでまいります。

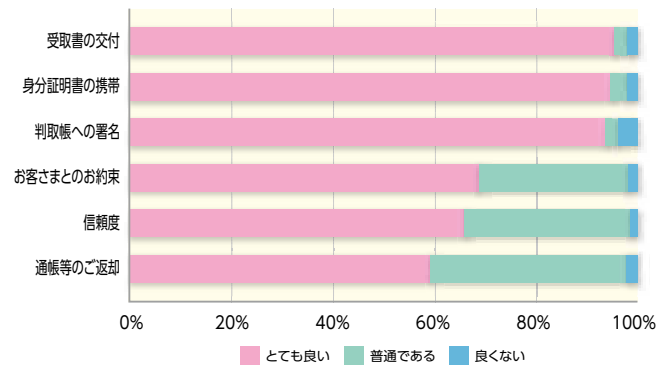
## 3 ご回答いただいたお客さまについて



## 5 当組合では、主に何を利用されていますか？



## 7 得意先係の印象について



## 9 昨年度アンケートのご意見・ご要望を踏まえた取組み

ご意見・ご要望	取組み内容
ATMの利便性向上について	平成23年7月1日からATMでの通帳による入出金可能となりました。 「組合員」「年金振込」「給与振込」のいずれかに該当するお客様が他の金融機関・ゆうちょ銀行・コンビニエンスストア(セブン銀行を除く)のATMを利用された場合、ご利用手数料を返戻しております。(1ヶ月 10回限度)
窓口対応について	セブン銀行での平日・土曜(一定の時間内)の入出金手数料の無料化を実施しております。 平成22年度からクオリティ・マナー運動(接客向上運動)を実施しており、今後も継続的に役職員のさらなるマナーおよび資質の向上に努めてまいります。