

平成 23 年 12 月 2 日

各 位

碧海信用金庫

出資会員の皆さまを対象とした「平成 23 年度 会員アンケート」
の実施結果について

碧海信用金庫(理事長:増田 昌史)では、お客さまの声を経営に活かし、お客さま満足度の向上に資するため、当金庫出資会員の皆さまを対象とした会員アンケートを毎年実施しています。

このたび、その実施結果について取りまとめましたのでお知らせいたします。

記

1. 実施概要

〔概 要〕 当金庫出資会員の皆さまに発送した「第 61 期業務のご報告」にアンケートを同封し、ご意見・ご要望をお聞かせいただきました。

〔実施期間〕 平成 23 年 6 月 20 日～9 月 30 日

〔調査対象〕 当金庫出資会員のお客さま 68,682 先

〔回 答 数〕 810 先(1.18%)

2. 実施結果(別紙参照)

レポートにまとめましたので、ご参照ください。

出資会員の皆さまにおかれましては、お忙しいところアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

当金庫では、皆さまからお聞かせいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、全役員に周知するとともに、より満足していただける商品・サービスの充実に努めてまいります。

以 上

出資会員さまを対象とした
「平成23年度 会員アンケート」
の実施結果

平成23年12月

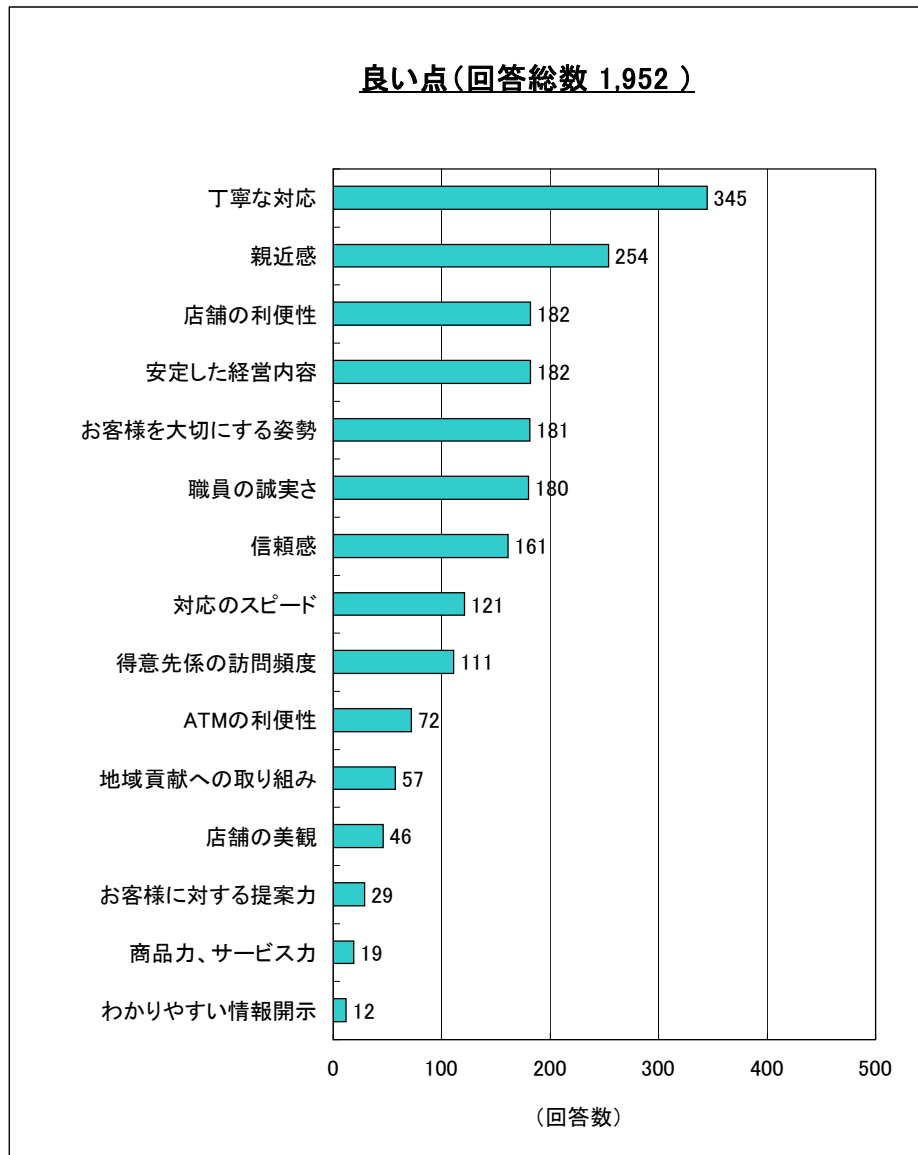
碧海信用金庫

総合企画室

1. 当金庫の良い点、欠けている点に関する調査結果

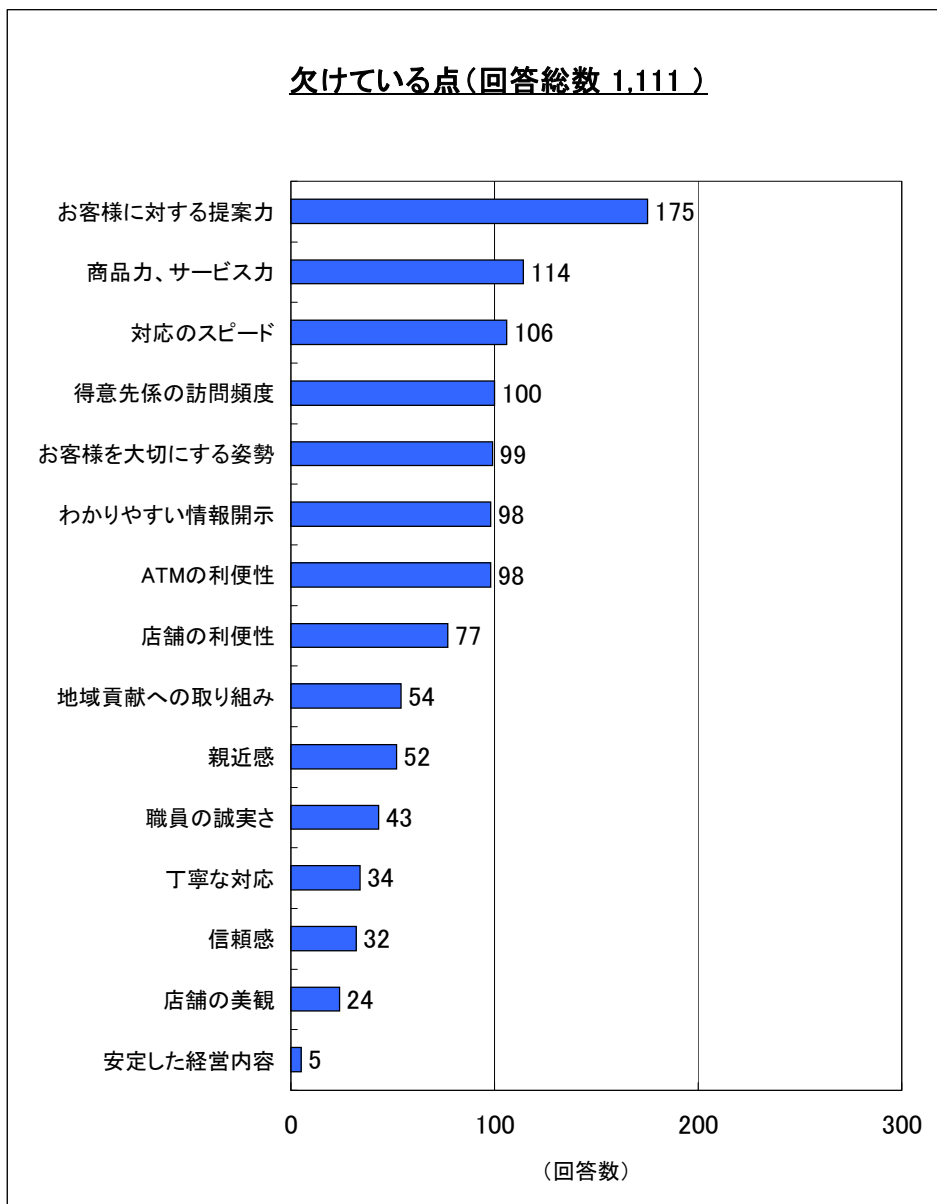
今回実施した「平成23年度調査」の実施結果を紹介します。

(1-1) 当金庫の良い点について(複数回答)



◆ 良い点について、「丁寧な対応」「親近感」といった職員の接客面を評価いただく回答が上位を占めました。今後とも、お客さまにご満足いただける接客に努めてまいります。

(1-2) 当金庫の欠けている点について(複数回答)

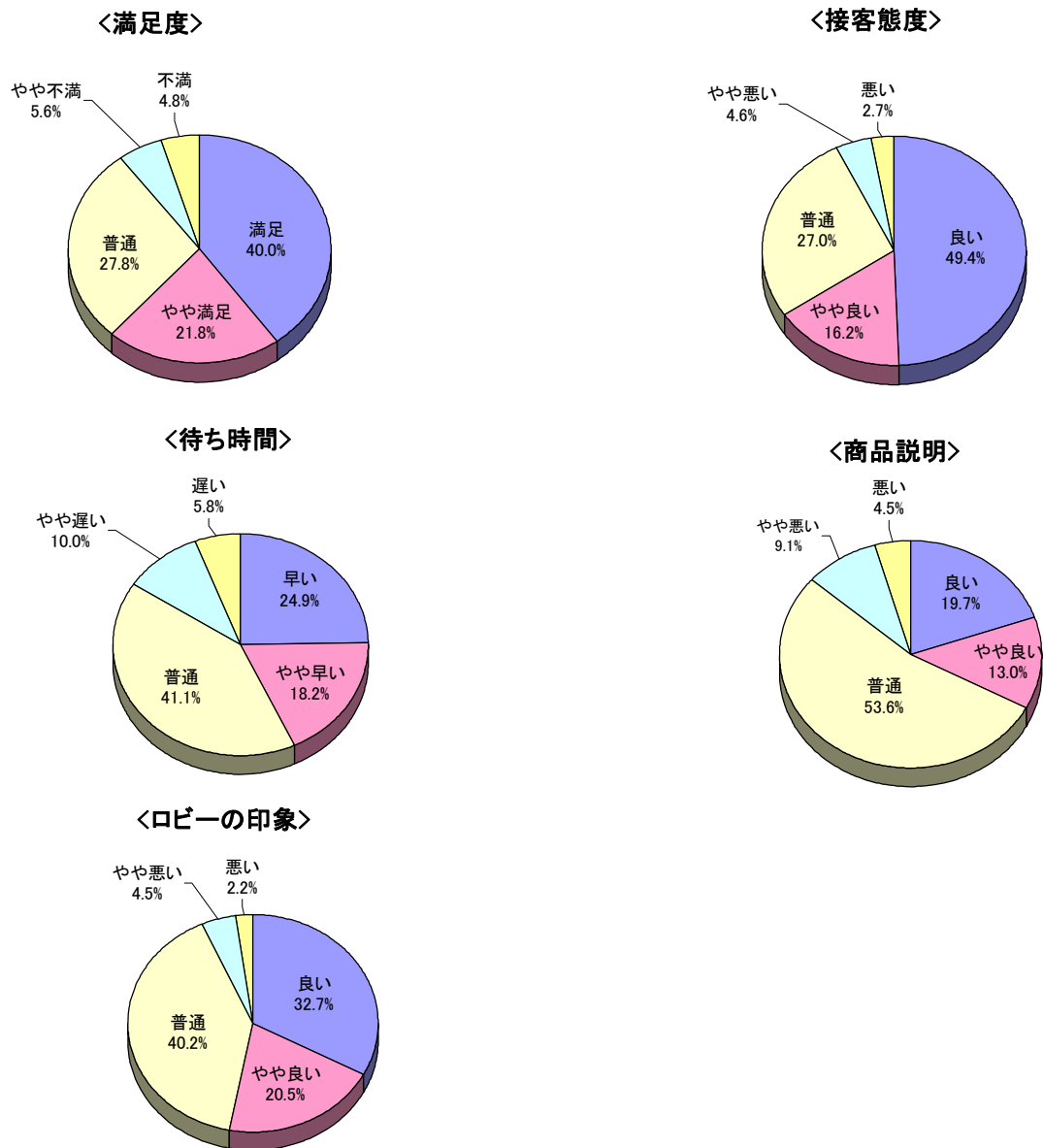


◆ 欠けている点については、「お客様に対する提案力」「商品力、サービス力」等との回答が上位を占めました。今後、人材育成や商品開発力の強化などにより、こうした課題に取り組んでまいります。

2. 当金庫の窓口対応、得意先係の対応に関する調査結果

今回実施した「平成23年度調査」の実施結果を紹介します。

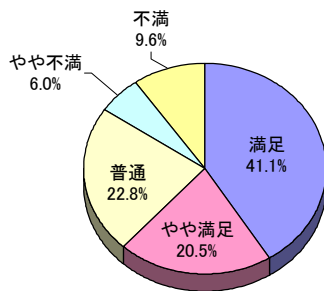
(2-1) 当金庫の窓口対応について



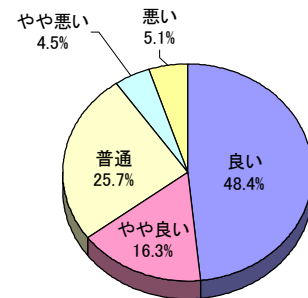
◆ 全般的に高い評価をいただきました。ただし、「待ち時間」「商品説明」への満足度が相対的に低いようです。この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度の向上に努力してまいります。

(2-2) 得意先係の対応について

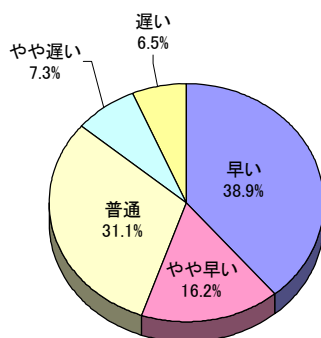
〈満足度〉



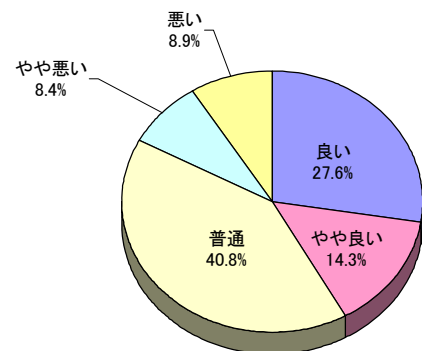
〈接客態度〉



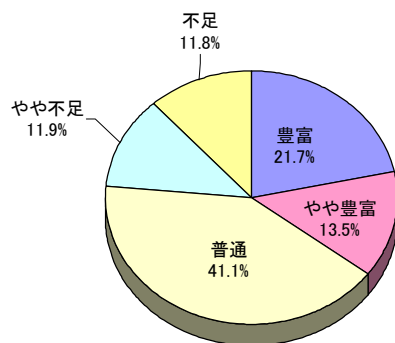
〈対応の早さ〉



〈商品説明〉



〈アドバイス・ご提案〉

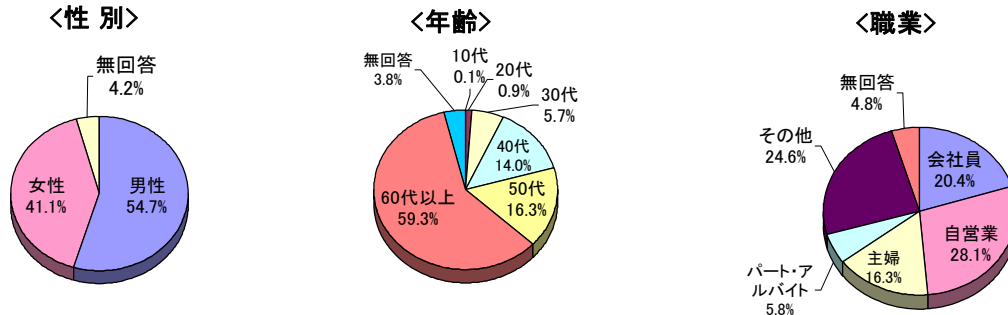


◆ 全般的に高い評価をいただきました。ただし、「アドバイス・ご提案」「商品説明」への満足度が相対的に低いようです。この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度の向上に努力してまいります。

3. アンケート実施概要

(3-1) アンケート概要

- 実施期間 平成23年6月20日～9月30日
- 調査対象 当金庫出資会員のお客さま 68,682先
- 回答数 810先
- 回答率 1.18%
- 回答先内訳



(3-2) アンケート内容

1 へぎしんの良い点、へぎしんに欠けている点をお聞かせください。
※下記の番号からお選びください。(最大3つ)

●良い点 ●欠けている点

①丁寧な対応	②対応のスピード	③お客様を大切にす姿勢
④親近感	⑤信頼感	⑥職員の誠実さ
⑦店舗の利便性	⑧店舗の美観	⑨ATMの利便性
⑩得意先係の訪問頻度	⑪商品力、サービス力	⑫お客様に対する提案力
⑬安定した経営内容	⑭地域貢献への取り組み	⑮わかりやすい情報開示

2 へぎしんの窓口対応、得意先係の対応についてお聞かせください。
※該当する項目に☑をお付けください。ご判断できない項目はご記入不要です。

●窓口対応

満足度	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
接客態度	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
待ち時間	<input type="checkbox"/> 早い	<input type="checkbox"/> やや早い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや遅い	<input type="checkbox"/> 遅い
商品説明	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
ロビーの印象	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い

●得意先係の対応

満足度	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
接客態度	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
対応の早さ	<input type="checkbox"/> 早い	<input type="checkbox"/> やや早い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや遅い	<input type="checkbox"/> 遅い
商品説明	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
アドバイス提案	<input type="checkbox"/> 豊富	<input type="checkbox"/> やや豊富	<input type="checkbox"/> 普通	<input type="checkbox"/> やや不足	<input type="checkbox"/> 不足

3 その他お気づきの点がございましたらお聞かせください。

以上