

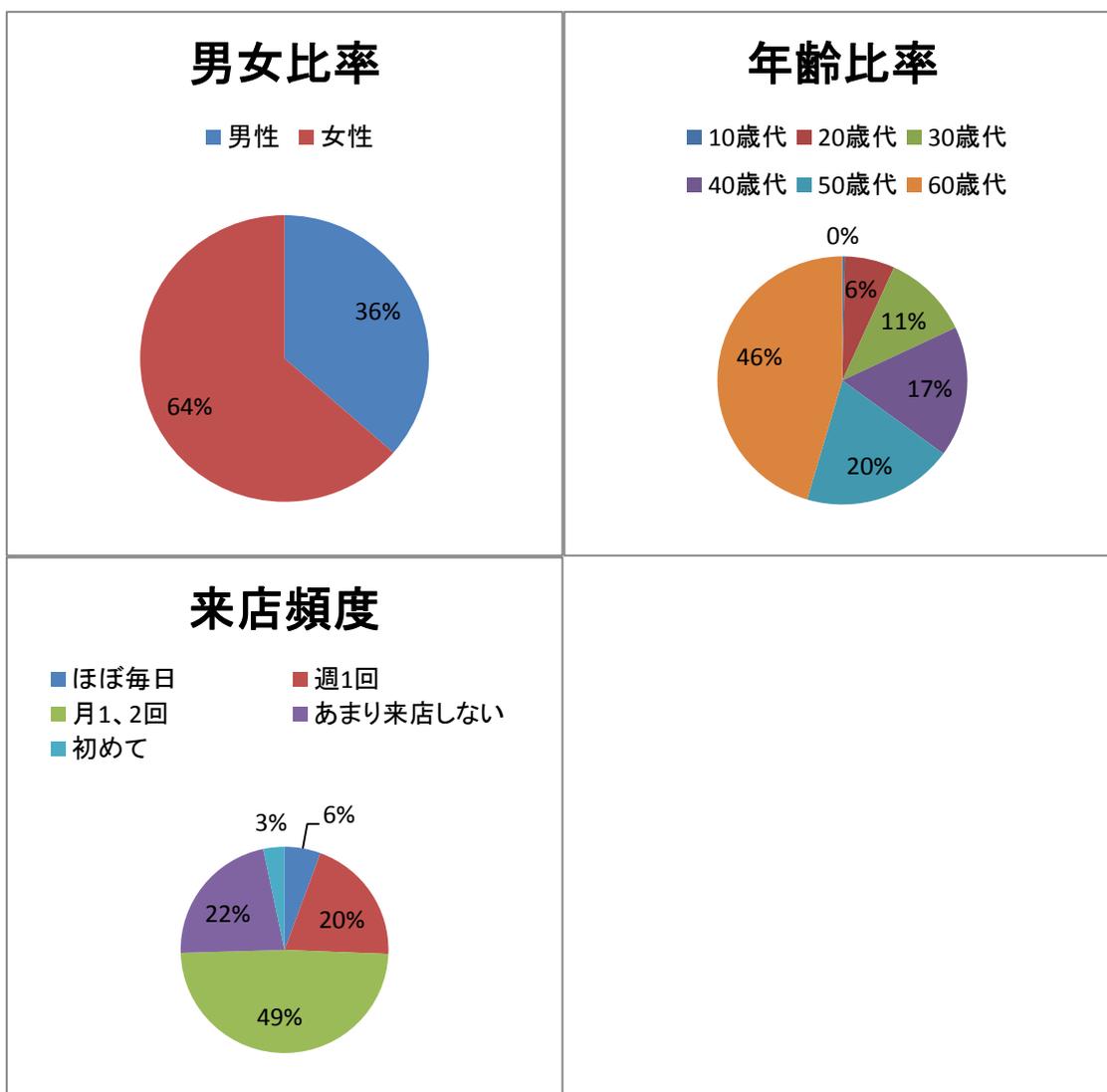
お客様アンケート実施結果について

実施期間:平成29年6月1日～平成29年6月30日

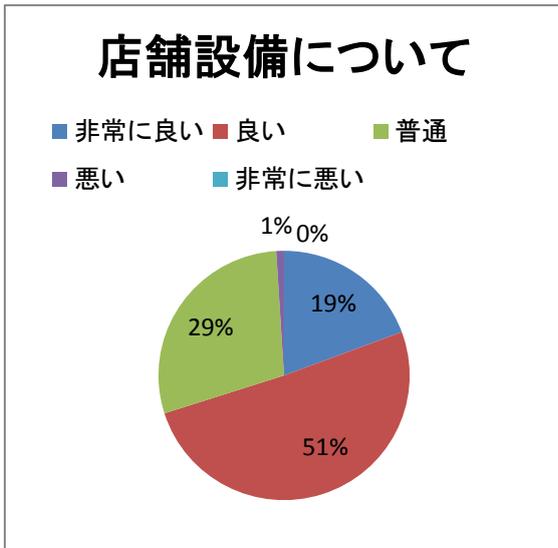
広島みどり信用金庫では、地域のお客さまにご満足いただける質の高いサービスや商品の提供を目指し、お客さまからの貴重なご意見・ご要望を経営、サービスに反映させる為に、アンケート調査を実施いたしました。本アンケートの調査結果を下記のように取りまとめましたので、ご報告いたします。

アンケートにご回答いただいたお客さまからのご意見を参考に、更なるお客さま満足度の向上と地域密着を図るための施策を実施したいと考えております。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう心からお願い申し上げます。

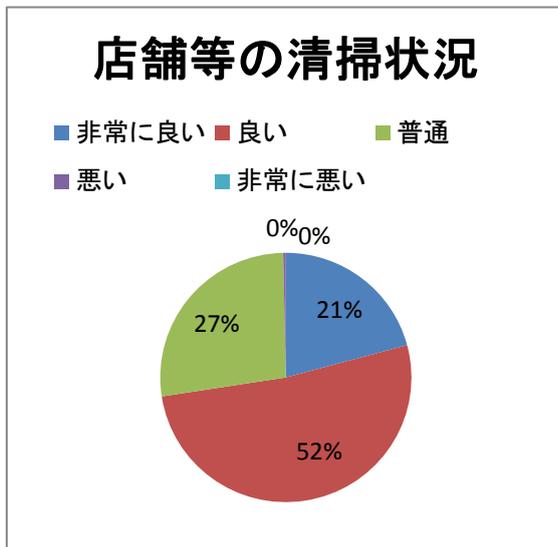
1. お客様の属性について



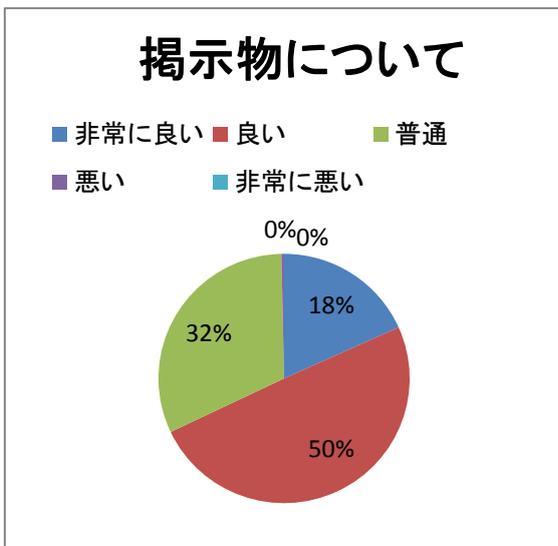
2.当金庫の店舗・設備について



店舗設備については、お客様の70%以上が良いとのご回答を頂きました。しかし、一部のお客様の意見として、不便に感じられている設備もあり、今後も改善に努めてまいります。



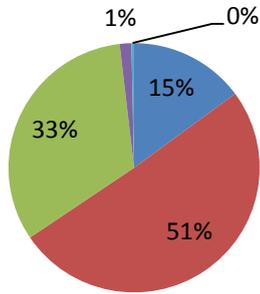
店舗等の清掃状況については、悪いとの回答はございませんでしたが、今後もお客様に気持ち良くご利用頂くよう清潔な店舗づくりにより一層努めてまいります。



掲示物については、多くのお客様に良い評価を頂いております。今後も各店舗において特色のある掲示物の設置を行い、お客様に有益な情報を提供してまいります。

ATMの利便性

■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い

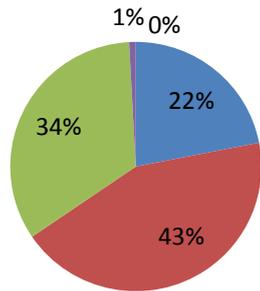


多くのお客様に高い評価を頂きましたが、ATMの使いやすさに関して、多くのご意見をいただきました。今後も可能な限りお客様の利便性向上に努めてまいります。

3.職員の対応について

待ち時間

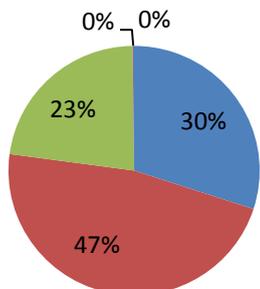
■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



待ち時間について、多くのお客様にご満足頂いておりますが、「普通」「悪い」の評価もあり、特に繁忙日の混雑状況にあわせた窓口支援体制を見直すとともに、迅速で的確な対応を心掛けてまいります。

マナー、身だしなみ

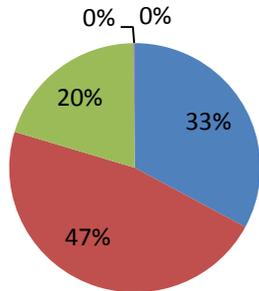
■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



当金庫では、接客に関する研修を行っており、身だしなみについても一定の基準を設けるなど、お客様に気持ち良くご利用いただけるよう心掛けております。今後もお客様に高い評価を頂けるよう努めてまいります。

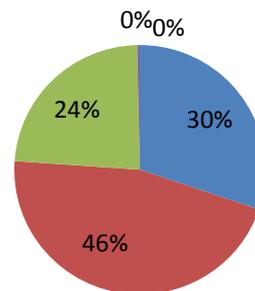
雰囲気・挨拶、笑顔

■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



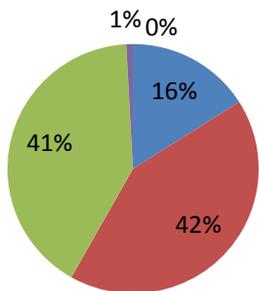
気配り

■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



提案・セールス

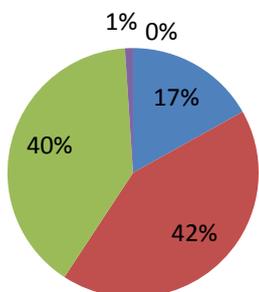
■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



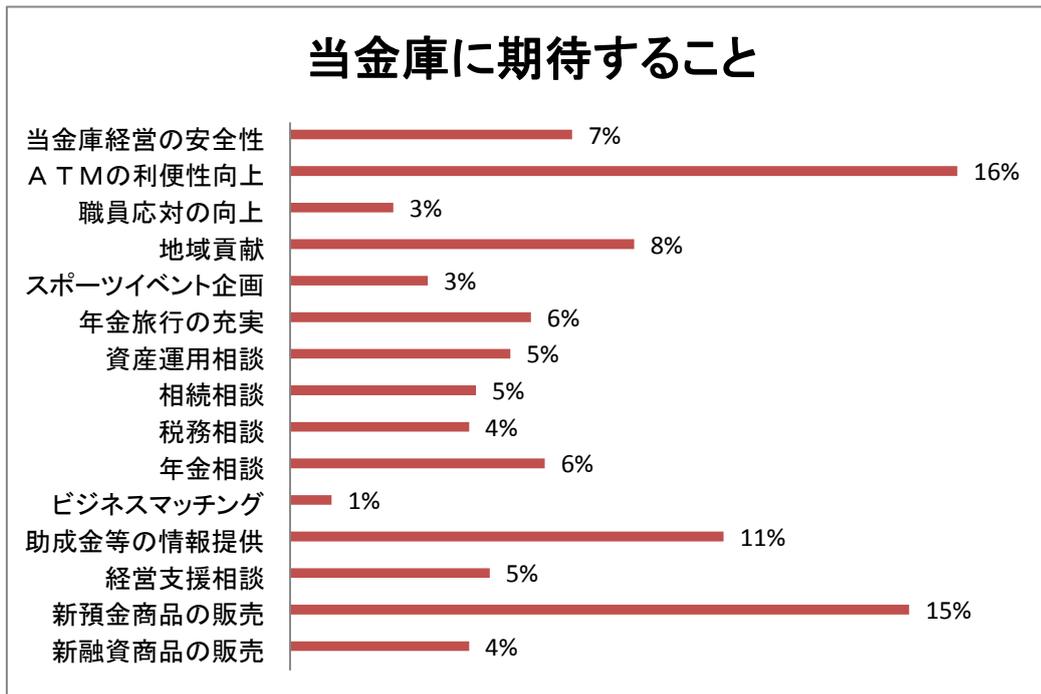
当金庫では、お客様のお役に立つ商品の開発、また情報の提供やご案内・アドバイスに力をいれておりますが、「提案・セールス」、「商品説明」において、「普通」との回答も多く頂きました。今以上にお客様にご満足いただける提案セールスや商品説明が行えるよう、外部機関を活用した研修等を積極的に行い、職員のレベルアップに努めてまいります。

商品説明

■ 非常に良い ■ 良い ■ 普通
■ 悪い ■ 非常に悪い



4. お客様が当金庫に今後期待したいこと



「A T Mの利便性向上」、「新預金商品の販売」について多くのお客さまより「期待したい」との回答をいただいております。当金庫としては、可能な限りA T Mの利便性向上に努め、各種商品に関しましても、魅力ある商品提供を行えるよう努めてまいります。その他に「地域貢献」、「情報提供」、「相談業務」に関しましても、多くの期待の声をお寄せいただいております。地域密着型金融を経営理念としております当金庫としましては、地域のお客さまに身近な相談者として頼っていただき、必要とされるような存在となるべく、今後も金庫経営、人材育成に取り組んでまいります。