

平成 27 年 7 月 30 日

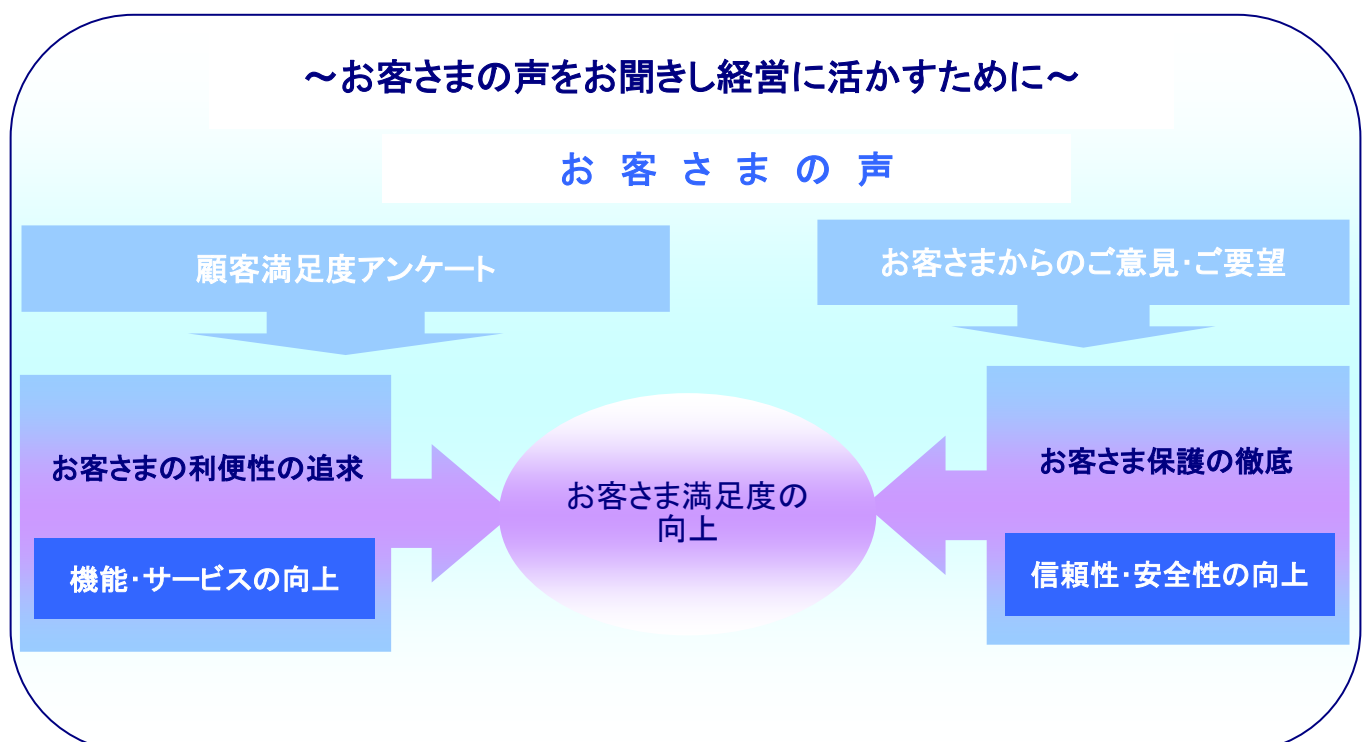
広島市信用組合

## 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10回「顧客満足度アンケート」の結果、および平成26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。

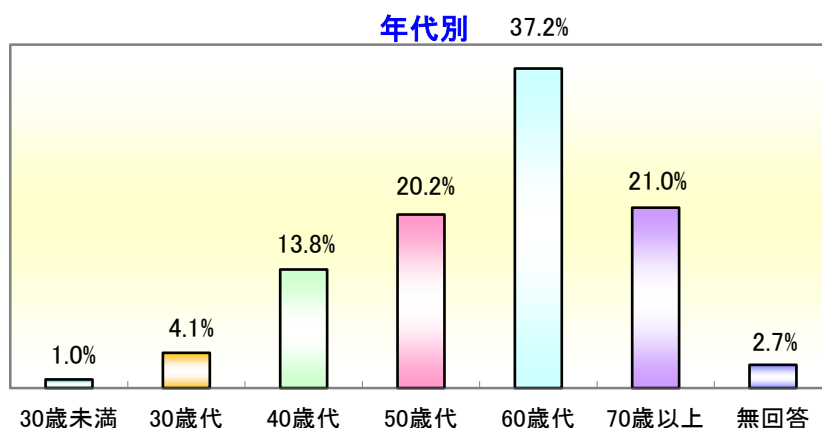
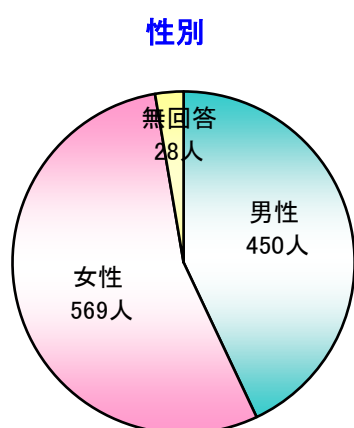


## 「顧客満足度アンケート」の実施概要

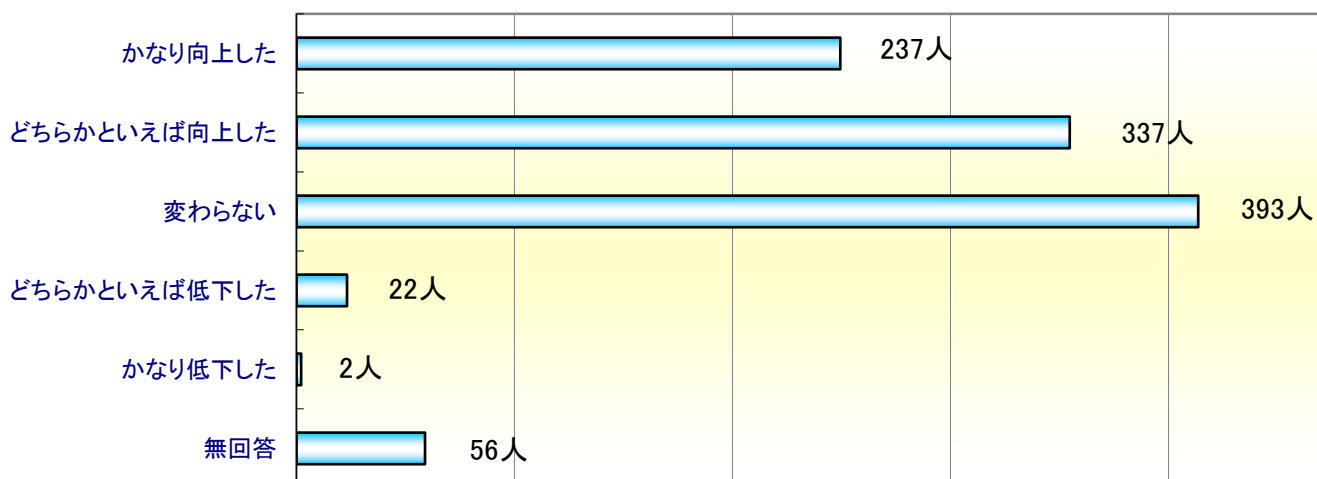
	支店長が訪問するお客さま	得意先係が訪問するお客さま	来店されたお客さま
お願いした方	当組合でお取引をいただいておりますお客さま		
	510名	1,340名	340名
ご回答をいただいた方	324名（回収率 63.53%）	555名（回収率 41.42%）	168名（回収率 49.41%）
実施期間	平成27年1月から2月まで		
実施方法	店頭および訪問にて配布し、郵送にて回収		

## 「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



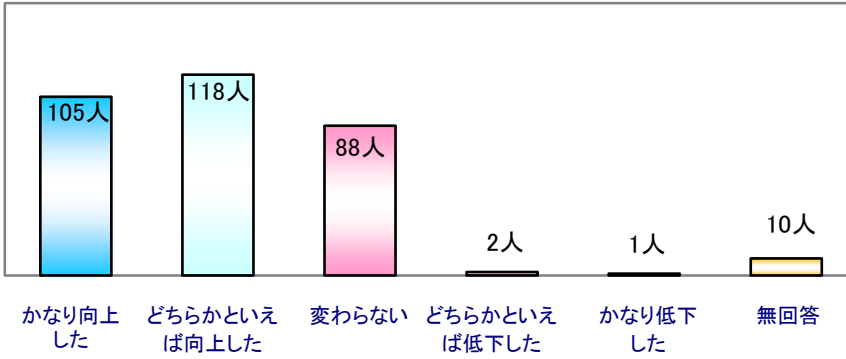
### 2. 1年前と比較した総合的な満足度について



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、2.3%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

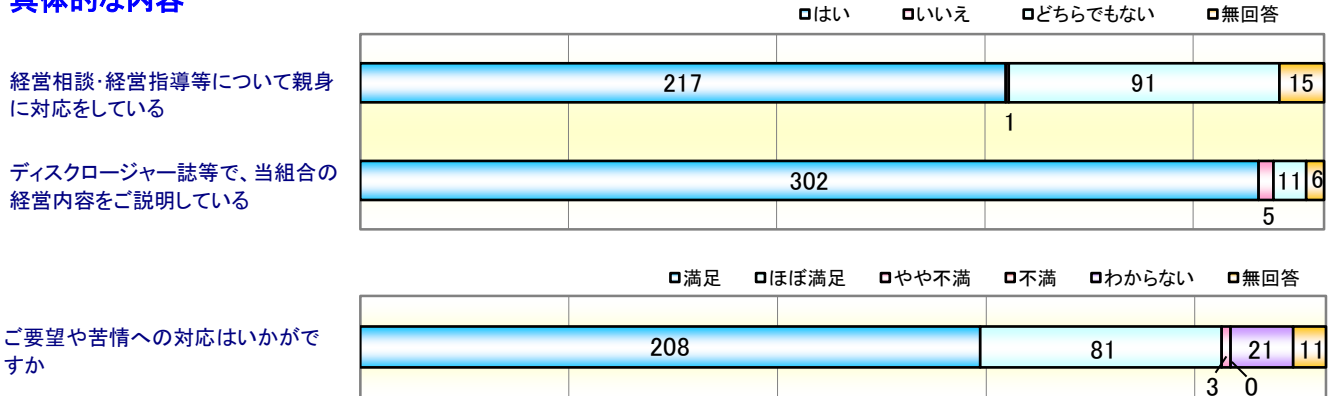
1年前と比較した総合的な満足度



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、当組合の経営内容をご説明している」については、1.5%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

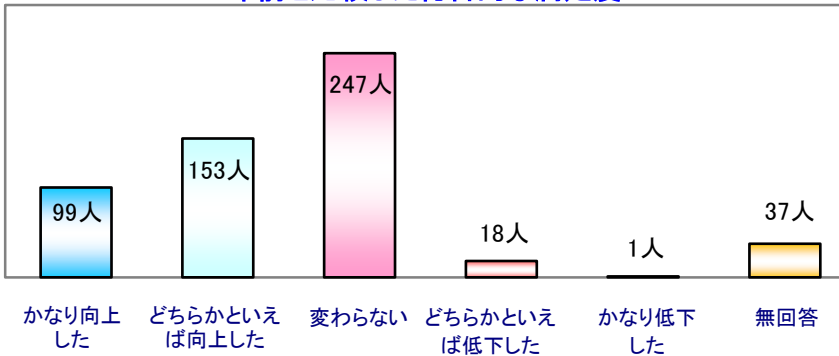
回答者数 324名

#### 具体的な内容



### 4. 得意先係の対応について

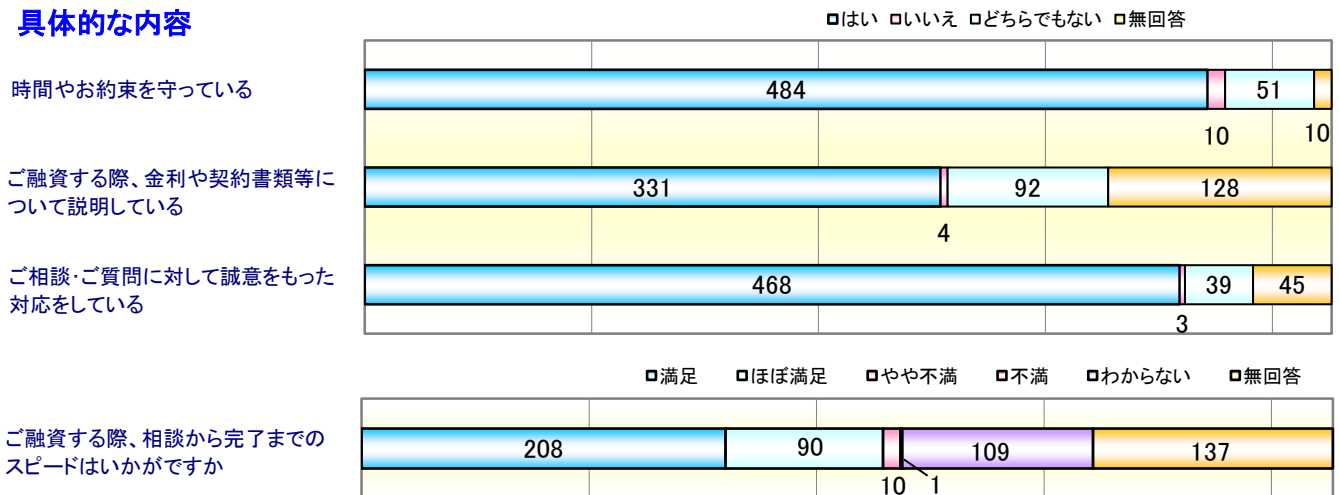
1年前と比較した総合的な満足度



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、1.8%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

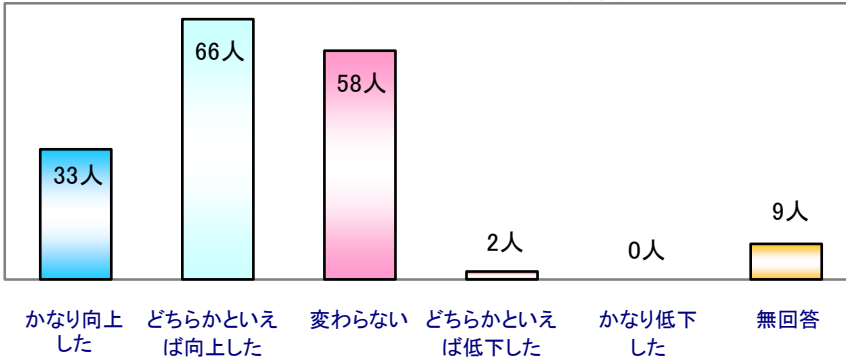
回答者数 555名

#### 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 168名

### 具体的な内容

はい  いいえ  どちらでもない  無回答

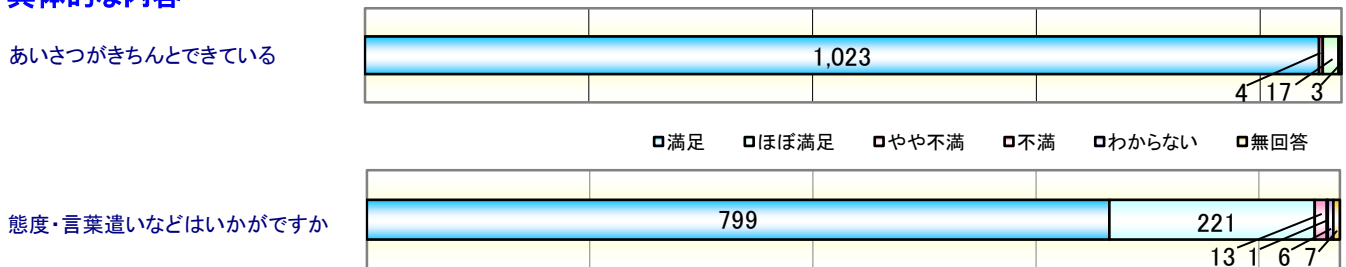


## 6. 当組合の職員について

### 具体的な内容

回答者数 1,047名

はい  いいえ  どちらでもない  無回答



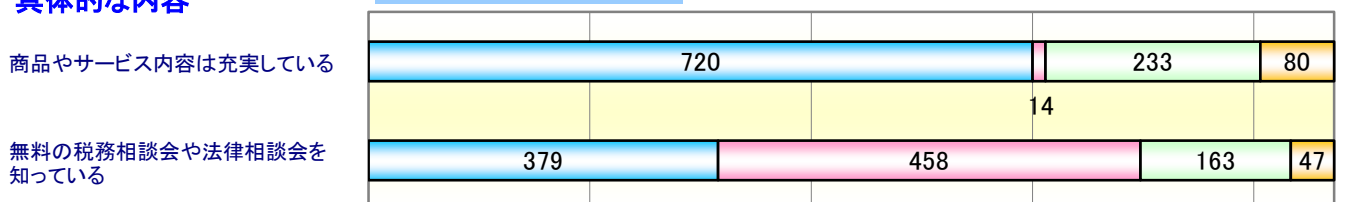
当組合の職員については、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「あいさつがきちんとできている」については、0.4%のお客さまから「いいえ」のご回答をいただきました。

## 7. 商品やサービスについて

### 具体的な内容

回答者数 1,047名

はい  いいえ  どちらでもない  無回答



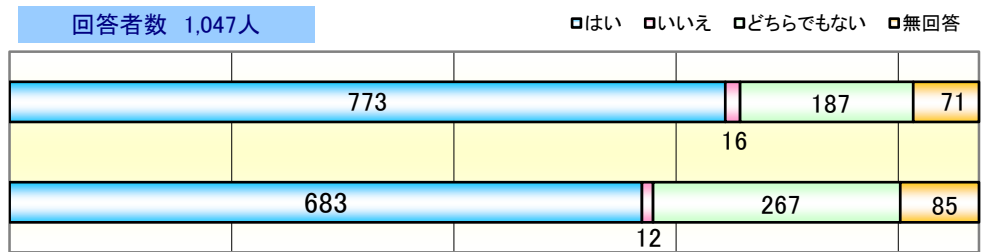
当組合の商品やサービスについては、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「無料の税務相談会や法律相談会を知っている」については、43.7%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

## 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



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

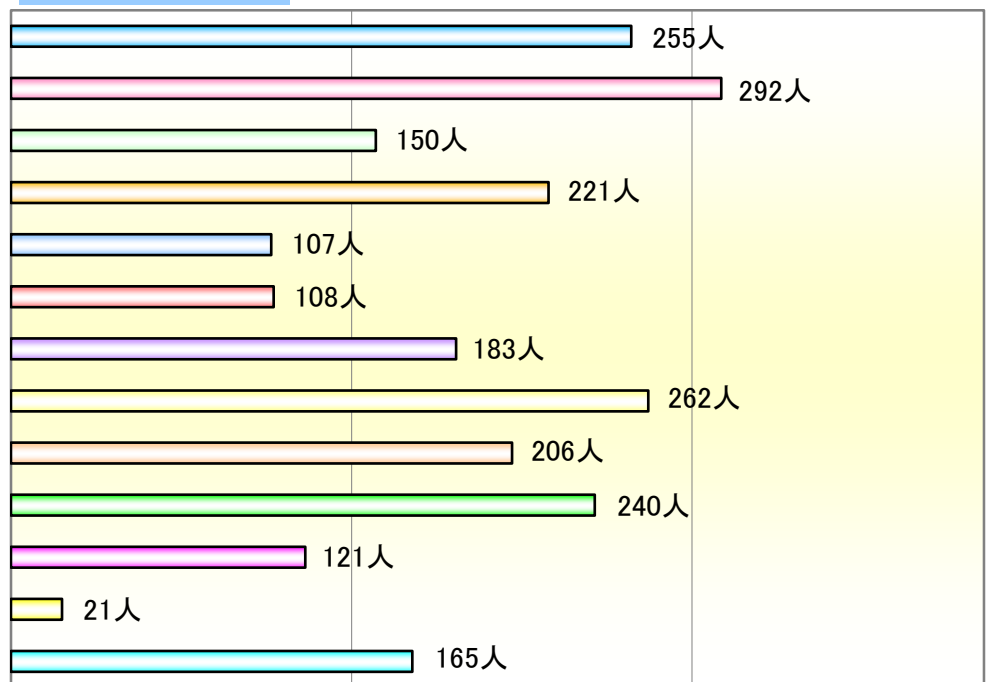
何でも相談できる雰囲気作り

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、「個人事業主、中小企業への融資」「営業店の立地、ATM台数の利便性」「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 1,047名

非常に高い

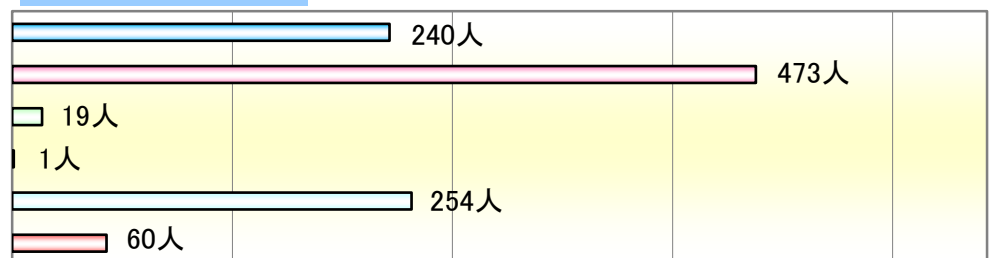
高い

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
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」を平成26年度は8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	ATM49拠点で、365日稼働、土・日曜日、祝日の営業時間延長を実施しました。また、9店舗のATMを1台ずつ増設しました。
セキュリティの向上について	個人向けインターネット・モバイルバンキングをより安全にご利用いただくため、平成27年4月20日(月)から「ワンタイムパスワード」によるログイン認証強化を開始しました。
店舗内外の整備および駐車場について	老朽化への対応や駐車スペースの確保など利便性の向上を目的とし、平成26年6月9日(月)に東雲支店を新築移転しました。
	店舗リニューアルやバリアフリー化を平成26年度は次の8店舗2出張所で実施しました。 向洋支店・廿日市支店・三篠支店・吉田支店・大朝支店・長東支店・五月が丘支店・西条中央支店 大原出張所・三津口出張所
	紙幣や硬貨を自動勘定する「オープン出納機」を全店に設置し、現金処理時間の大幅短縮、スペースの有効活用、セキュリティの向上をはかりました。
地域貢献について	産学連携に関する取り組みとして、平成26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において、山本理事長が講義を行いました。また、地元高校や大学からの要請を受けて就職セミナーなどにOB職員を派遣しました。
	インターンシップの受け入れとして、平成26年度は大学生等12名に金融業を体験いただき、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。
	職場体験学習として金融教育を実施しています。平成26年度は、中学生を9名と高校生を2名を受け入れ5店舗で学習していただきました。
	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	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
新商品の提供について	平成27年6月1日(月)から、法人および個人のお客さまを対象に、優遇金利を適用する「消費税準備積金」の取り扱いを開始しました。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	4月よりシャレオ北通り出張所の営業時間を延長し平日午後9時までとしました。木江支店のATMを8月より365日稼働とし、土・日曜日、祝日の営業時間延長を実施します。
	8月に次の5店舗でATMを1台ずつ増設し、利便性の向上をはかります。 三篠支店、戸坂支店、古江支店、五月が丘支店、木江支店
	8月・9月に20店舗、10出張所のATM31台を更改し、視覚障がい者への対応と振込カード発券機能の付加により利便性の向上をはかります。
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。
セキュリティの向上について	平成27年7月から、法人向けインターネットバンキングをより安全にご利用いただくため、「ワンタイムパスワード」によるログイン認証強化を開始します。
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。新築移転も計画的に行い、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。