

令和3年10月7日

各位

碧海信用金庫

令和3年度「お客さまアンケート」の実施結果について

碧海信用金庫（理事長：山内 正幸）では、お客さまの声を経営に生かし、お客さま満足度の向上に資するため、「お客さまアンケート」を実施いたしました。

この度、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

- 〔アンケート対象〕 ・当金庫出資会員のお客さま（令和3年3月末現在 79,401 先）
・「ハきしんアプリ」に口座登録いただいているお客さま
（令和3年5月末現在 41,387 先）
- 〔概要〕 ・当金庫出資会員のお客さまに発送した「第71期出資配当金支払通知書のご案内」ハガキ内にて、アンケートをご依頼いたしました。
・「ハきしんアプリ」に口座登録いただいているお客さまを対象に、プッシュ通知にてアンケートを配信いたしました。
- 〔回答方法〕 WEBによる回答（一部、店頭にてアンケート用紙を配付・回収）
- 〔実施期間〕 令和3年6月23日～7月31日
- 〔回答数〕 4,555 先〔うち書面による回答 8 先〕（回答率 3.77%）

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。

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、皆さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、全役職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。

※令和3年8月に、ご協力いただきました方の中から抽選で100名様にクオカード（500円分）を謝礼として郵送させていただきました。

（当選者の発表は、クオカードの発送をもってかえさせていただきます。）

以上

令和3年度「お客さまアンケート」の実施結果

令和3年10月



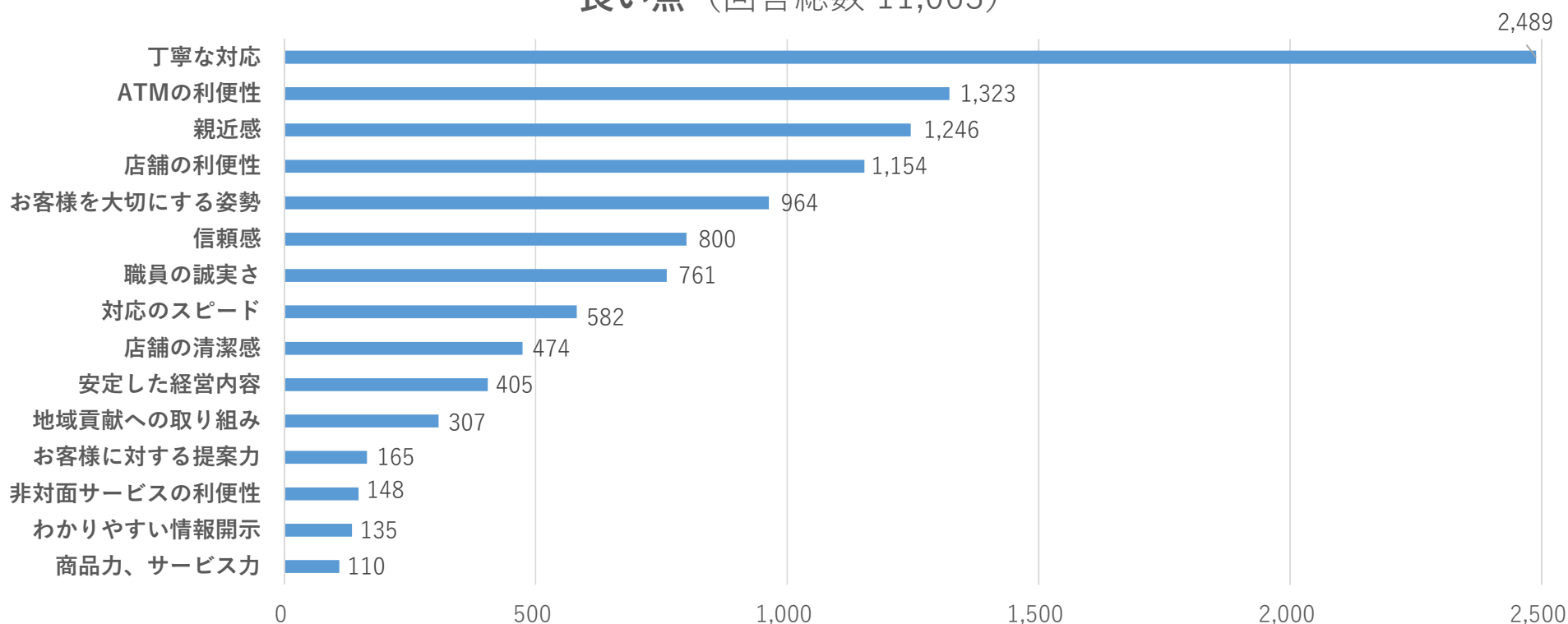
経営企画部

アンケート回答結果

■へきしんの良い点をお聞かせください（複数回答）

良い点としては、「丁寧な対応」をはじめとして、「ATMの利便性」、「親近感」、「店舗の利便性」との回答をいただきました。
今後とも、お客さまにご満足いただけるよう一層努力してまいります。

良い点（回答総数 11,063）

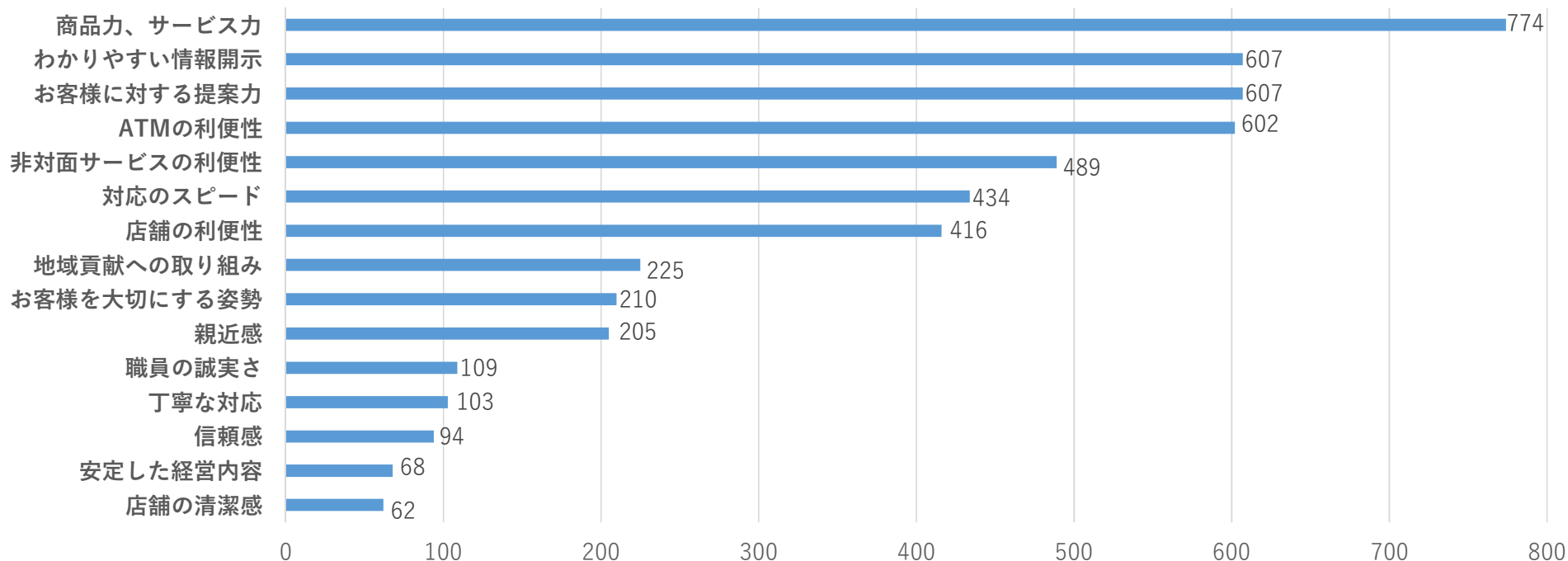


アンケート回答結果

■へきしんに欠けている点をお聞かせください（複数回答）

欠けている点としては、「商品力、サービス力」をはじめとして、「わかりやすい情報開示」、「お客様に対する提案力」、「ATMの利便性」との回答をいただきました。
この結果を真摯に受け止め、より一層の商品・サービス力の強化や人材育成を図り、お客さまにご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

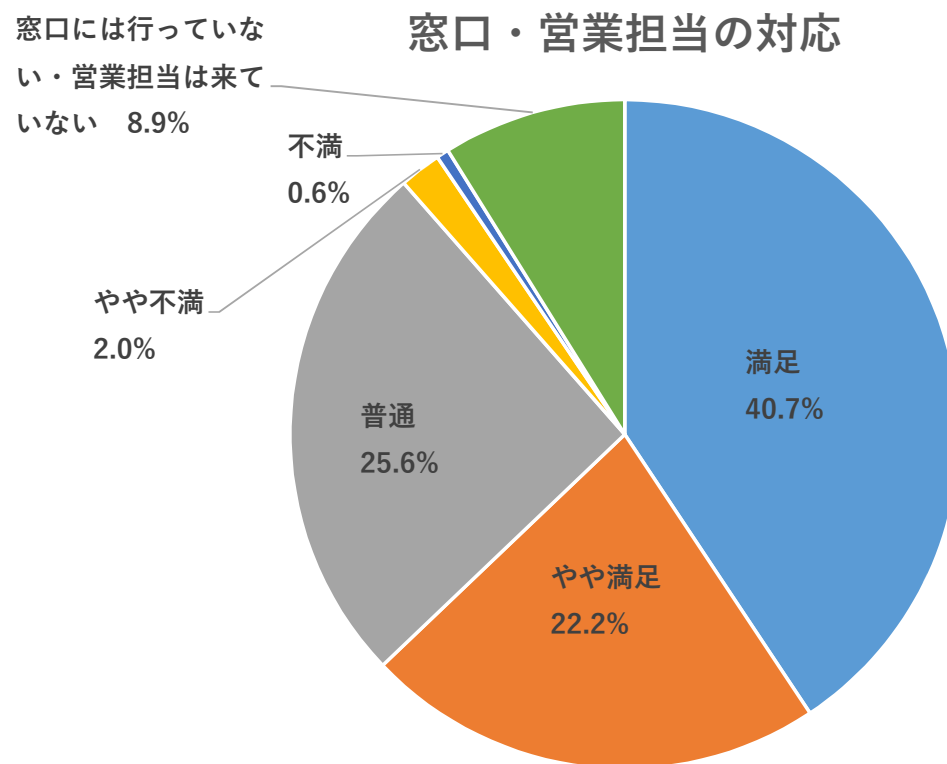
欠けている点（回答総数 5,005）



アンケート回答結果

■へきしんの職員・サービスの質について満足度をお聞かせください

<職員の窓口・営業担当の対応について>



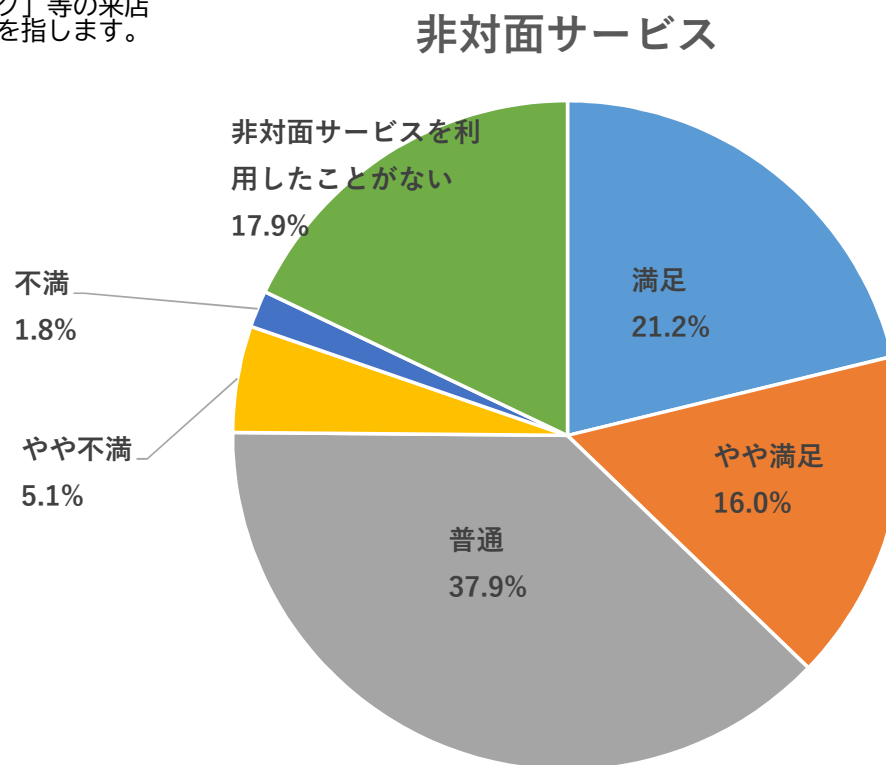
約6割のお客さまから「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。
今後とも、より一層の人材育成を図り、お客さまにご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

アンケート回答結果

■へきしんの職員・サービスの質について満足度をお聞かせください

<非対面サービスについて>

※非対面サービスとは、「へきしんアプリ」、「インターネットバンキング」等の来店不要で受けられるサービスを指します。



37.2%のお客さまに「満足」、「やや満足」と回答いただいた一方、「不満」、「やや不満」との回答を6.9%のお客さまよりいただきました。

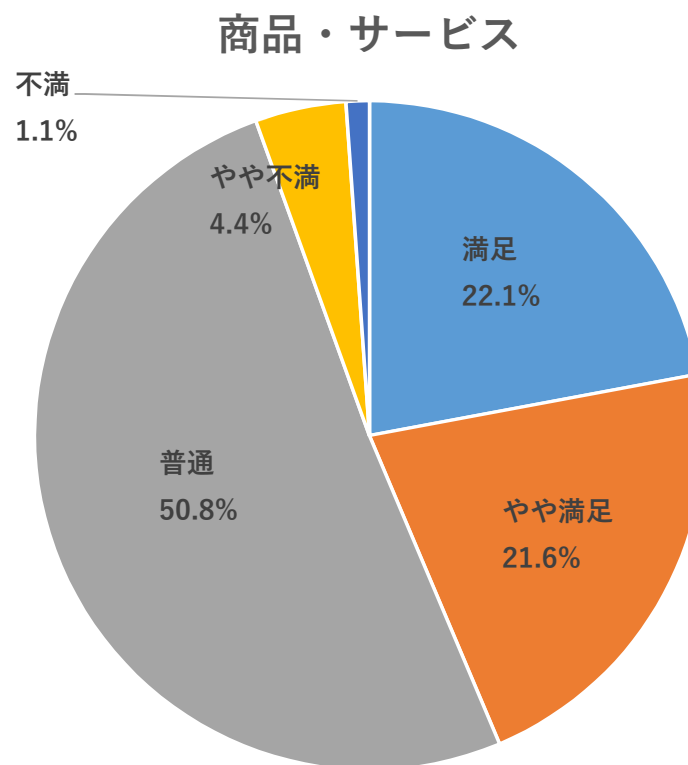
また、17.9%のお客さまが「非対面サービスを利用したことがない」と回答されました。

当金庫では、お客さまの利便性向上のため、非対面サービスの充実に努めるとともに、利便性を広くお客さまにお知らせしてまいります。

アンケート回答結果

■へきしんの職員・サービスの質について満足度をお聞かせください

<商品・サービスについて>



43.7%のお客さまに「満足」、「やや満足」と回答いただいた一方、「不満」、「やや不満」との回答を5.5%のお客さまよりいただきました。

この結果を真摯に受け止め、お客さまにご満足いただけるよう、より一層の商品・サービスの充実に努めてまいります。

アンケート実施概要

■実施期間	令和3年6月23日～7月31日
■調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ・当金庫出資会員のお客さま（令和3年3月末現在 79,401先） ・「へきしんアプリ」に口座登録いただいているお客さま（令和3年5月末現在 41,387先）
■回答方法	WEBによる回答（一部、店頭にてアンケート用紙を配付・回収）
■回答数	4,555先（うち書面による回答 8先）
■回答率	3.77%

