

2023年10月13日

各 位

碧海信用金庫

**2023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  
・「へきしんアプリ」に口座登録いただいているお客さま
- 〔概要〕 ・当金庫出資会員のお客さまに発送した「第73期 出資配当金支払いのご案内」にて、アンケートをご依頼いたしました。  
・「へきしんアプリ」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〕 2023年6月20日～7月31日
- 〔回答数〕 3,753先

## 2. 実施結果

別紙をご覧ください。

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。

※2023年8月に、アンケートにご協力いただきました方の中から抽選で100名様にオリジナルクオカード（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した。）

以 上

# 2023年度「お客さまアンケート」の実施結果

2023年10月

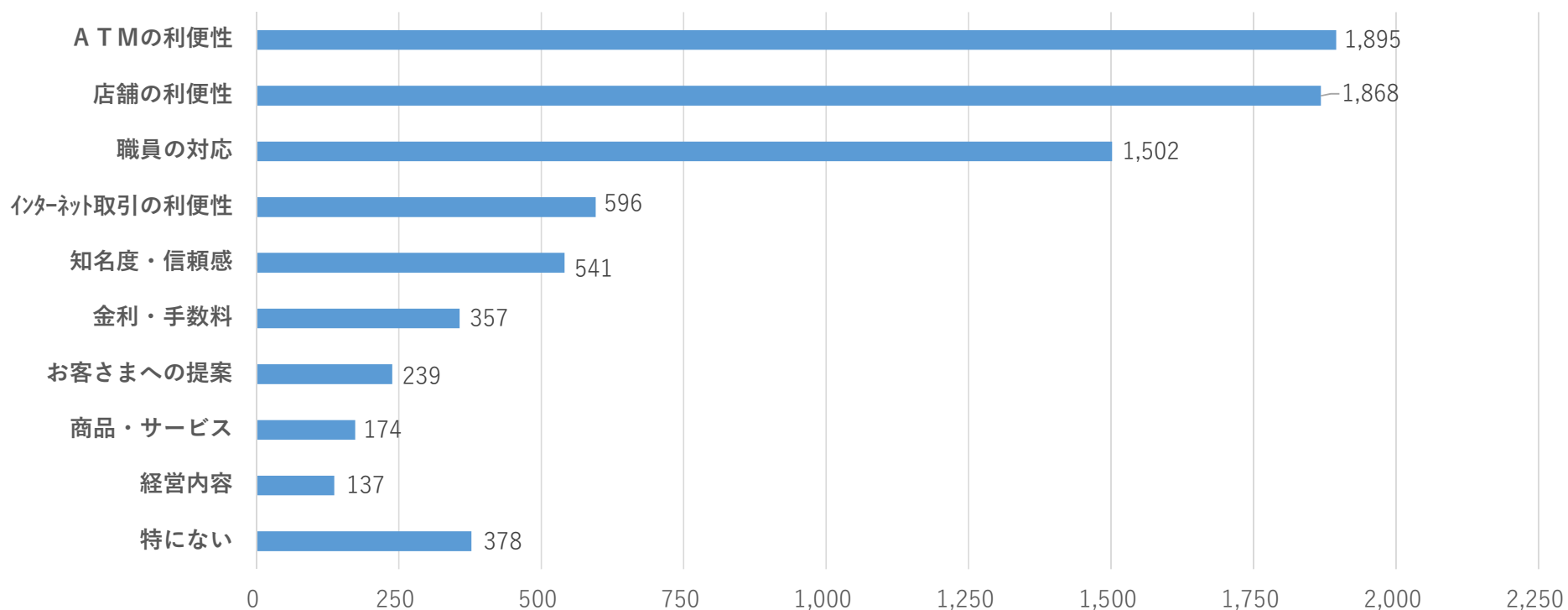


## アンケート回答結果

■へきしんについて良い印象のものをお選びください（複数回答）

良い印象としては、「ATMの利便性」をはじめとして、「店舗の利便性」、「職員の対応」との回答を多くいただきました。  
今後とも、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一層努力してまいります。

良い印象のもの（回答総数 7,687）



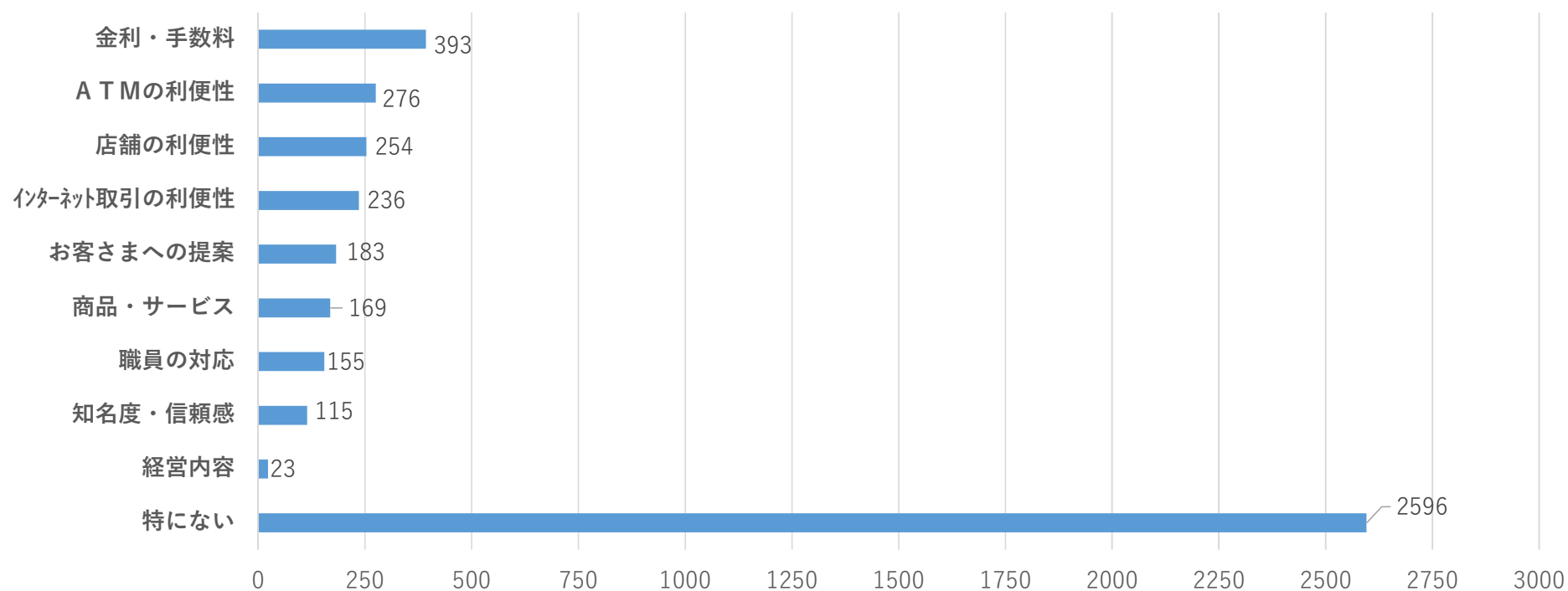
## アンケート回答結果

■へきしんについて悪い印象のものをお選びください（複数回答）

悪い印象としては、「特にない」との声を多くいただきましたが、「金利・手数料」、「ATMの利便性」、「店舗の利便性」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。

悪い印象のもの（回答総数 4,400）

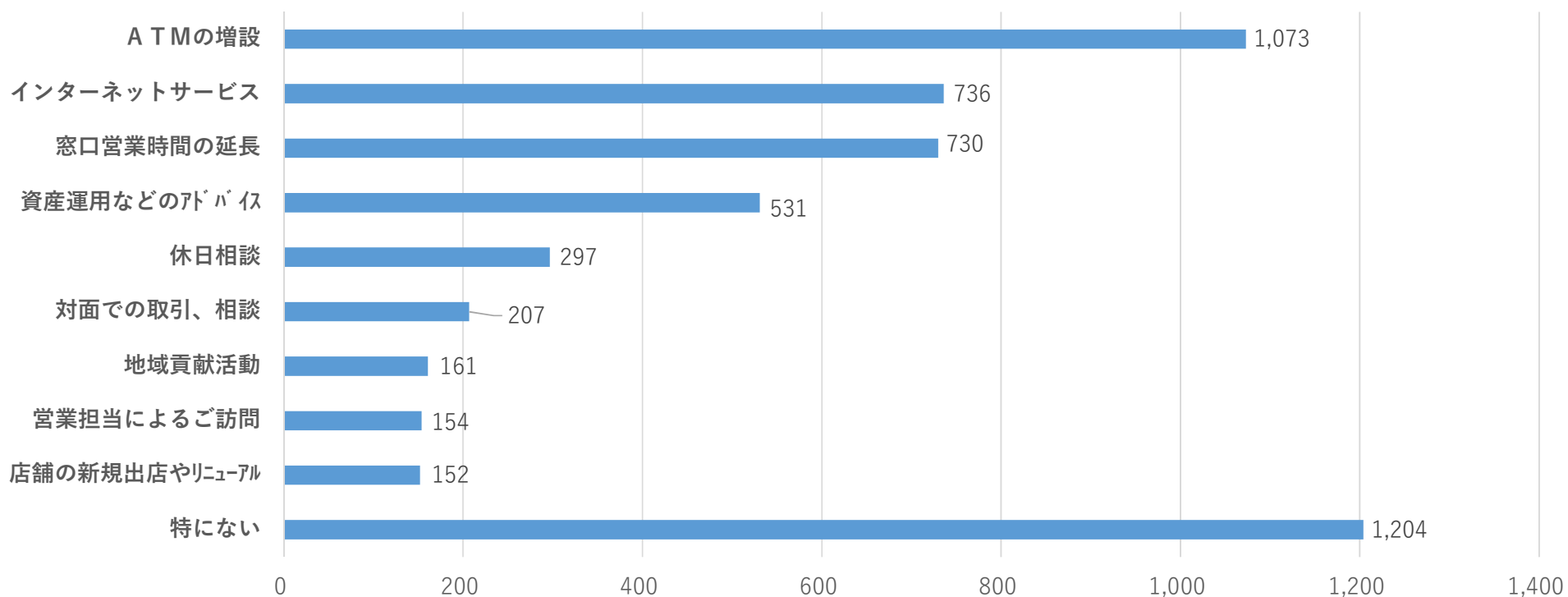


## アンケート回答結果

■へきしんに充実してほしいことや期待することについて  
お選びください（複数回答）

「ATMの増設」をはじめとして、「インターネットサービス」、「窓口営業時間の延長」との回答を多くいただきました。  
今後とも、お客さまの期待にお応えできるよう一層努力してまいります。

充実して欲しいことや期待すること（回答総数 5,245）

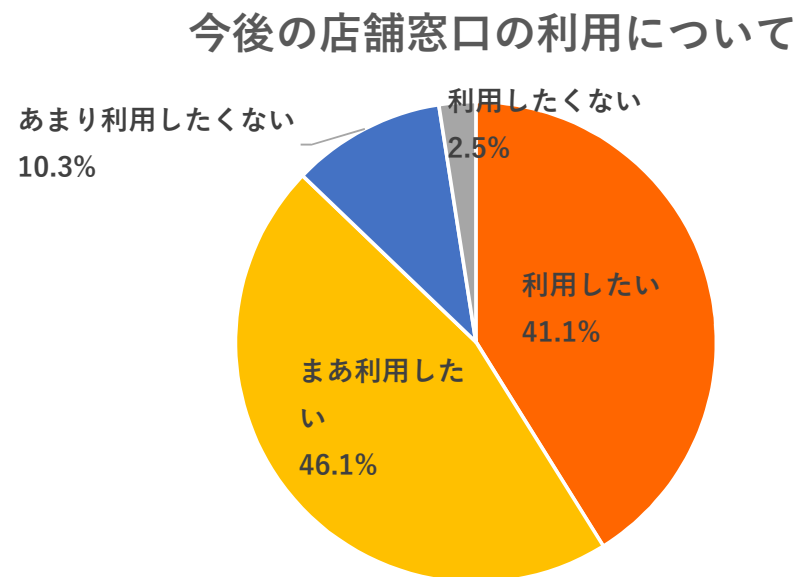
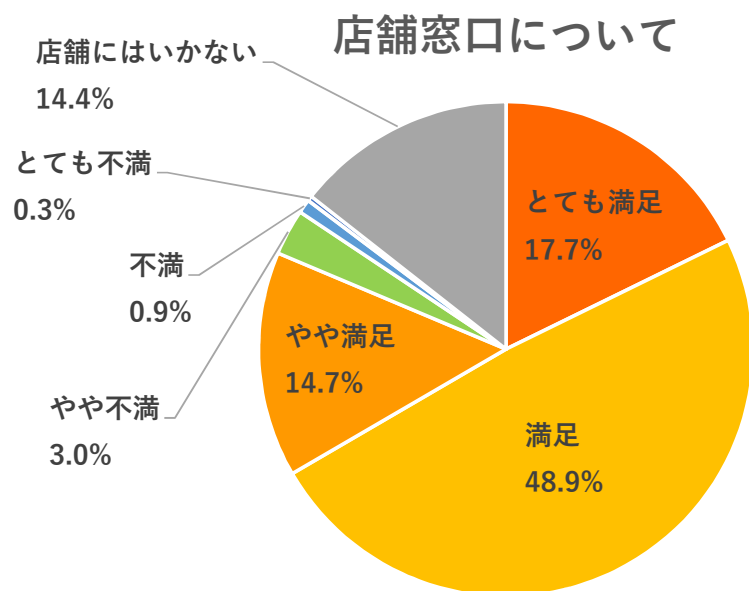


## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんの店舗窓口について>

店舗窓口については、81.3%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
今後の利用についても、87.2%のお客さまから「利用したい」、「まあ利用したい」との回答をいただきました。  
今後とも、より一層のサービス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。

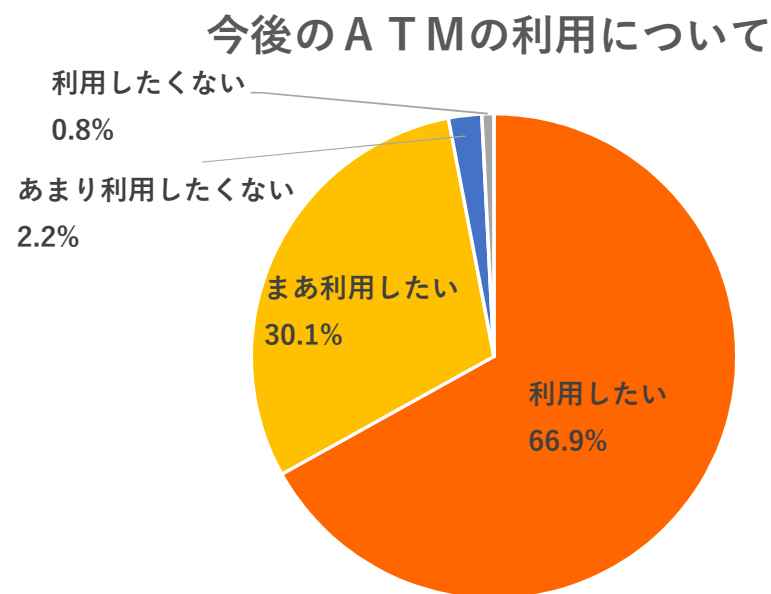
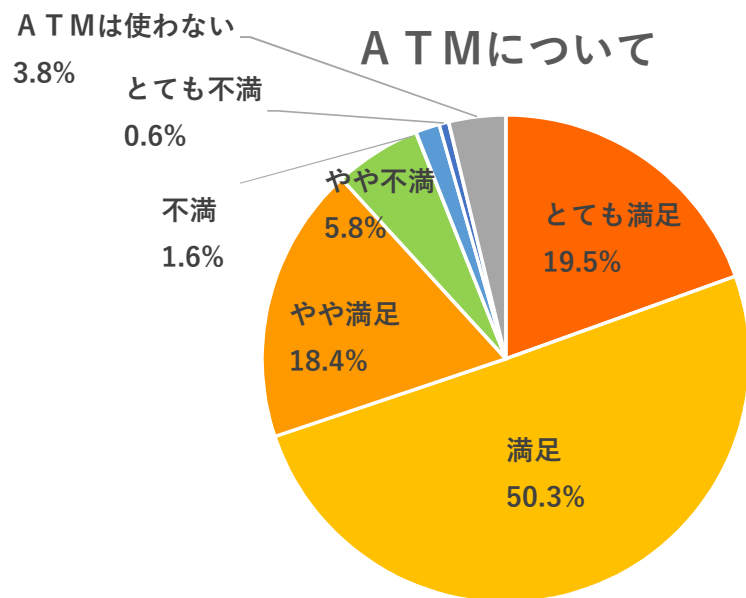


## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんのATMについて>

ATMについて、88.2%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
今後の利用については、97.0%のお客さまから「利用したい」、「まあ利用したい」との回答をいただきました。  
今後とも、より一層のATMの利便性強化を図り、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。



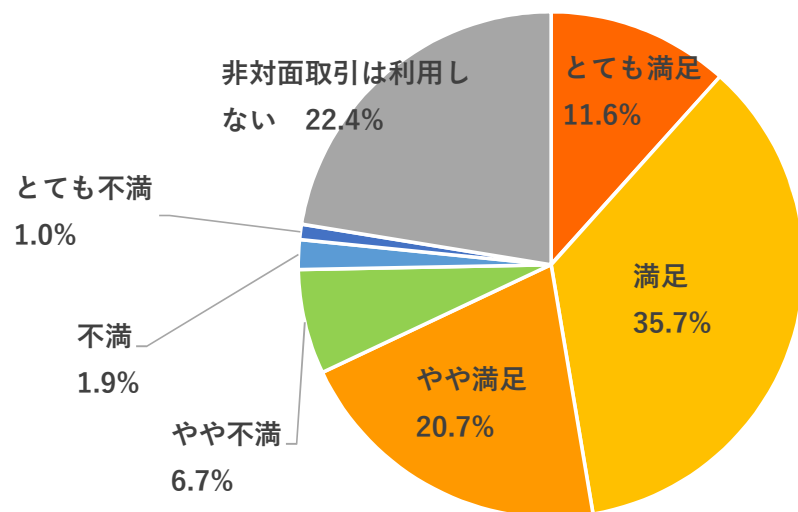
## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

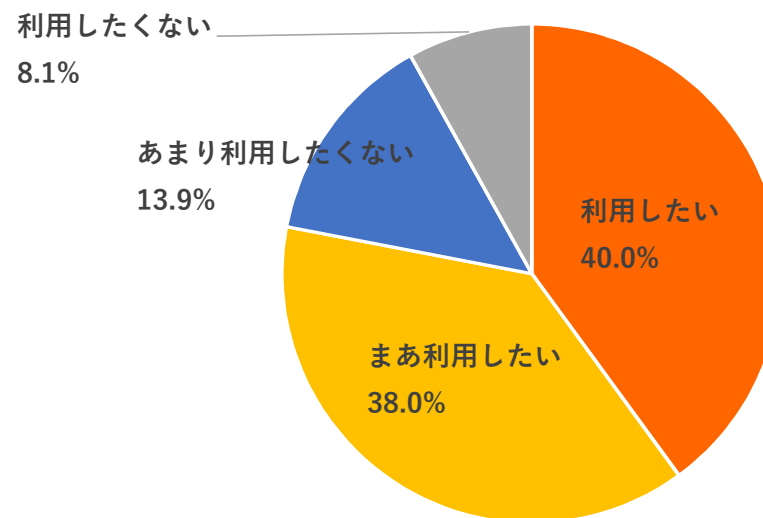
#### <へきしんのインターネットバンキングやアプリなど非対面取引について>

非対面取引について、68.0%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
今後の利用については、78.0%のお客さまから「利用したい」、「まあ利用したい」との回答をいただきました。  
当金庫では、お客さまの利便性向上のため、非対面取引の充実に努めてまいります。

#### 非対面取引について



#### 今後の非対面取引の利用について



※非対面取引とは、「へきしんアプリ」や「インターネットバンキング」等の来店不要な取引を指します。



## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

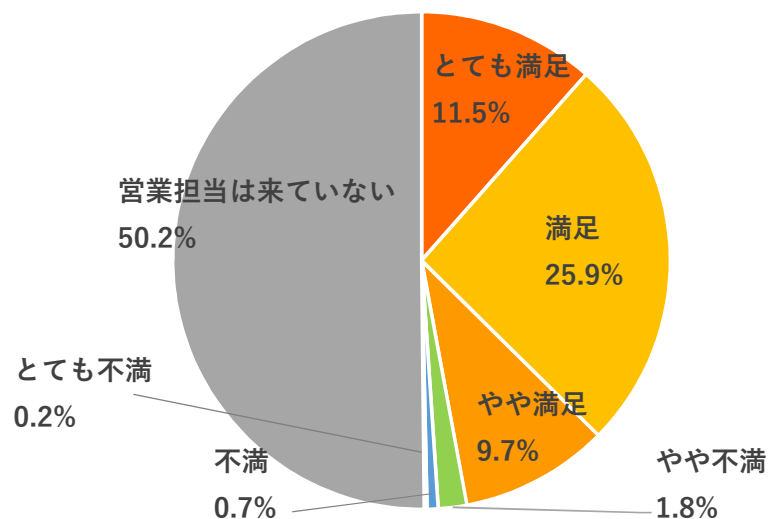
#### <へきしんの営業担当について>

営業担当について、47.1%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。

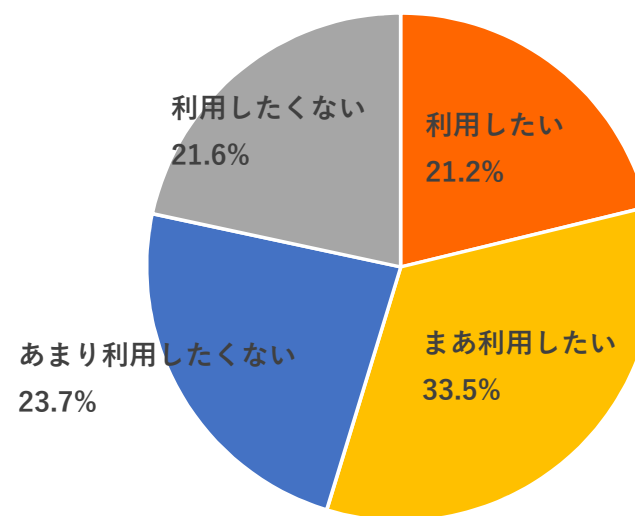
今後の利用については、54.7%のお客さまから「利用したい」、「まあ利用したい」との回答をいただきました。

結果を真摯に受け止め、より一層の人材育成強化を図り、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。

#### 営業担当について



#### 今後の営業担当の利用について

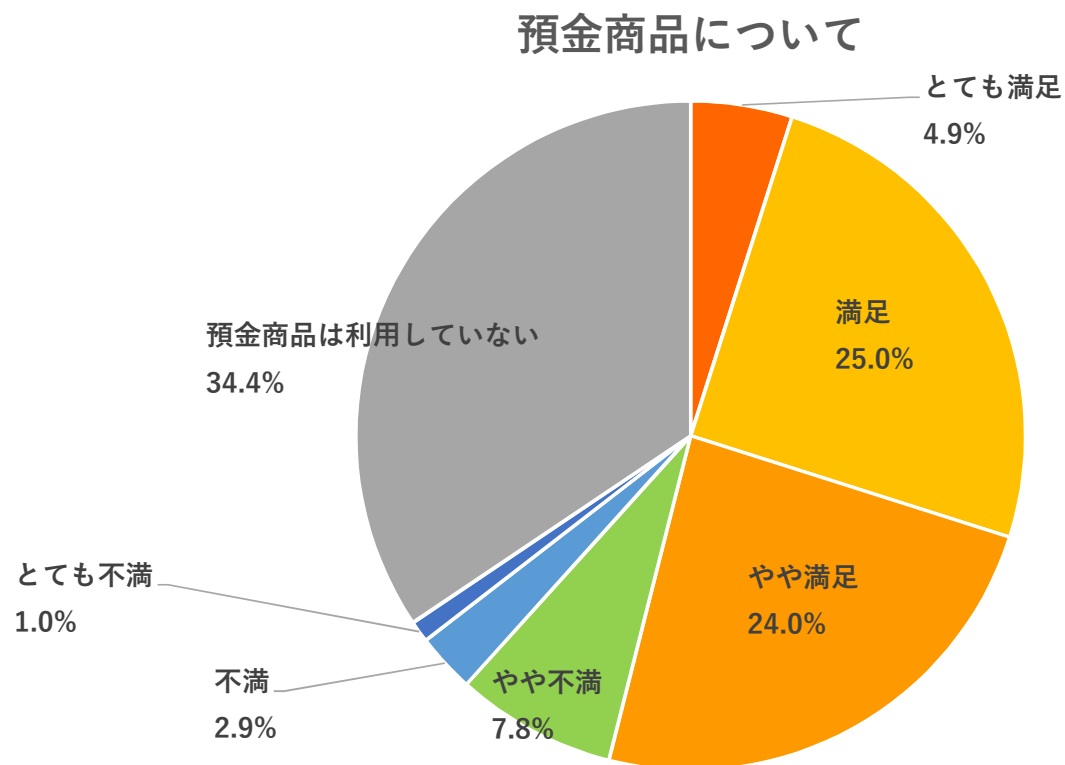


## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんの預金商品について>

53.9%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
なお、34.4%のお客さまは「預金商品を利用していない」との回答でした。  
今後とも、お客さまにご満足いただける預金商品の充実に努めてまいります。

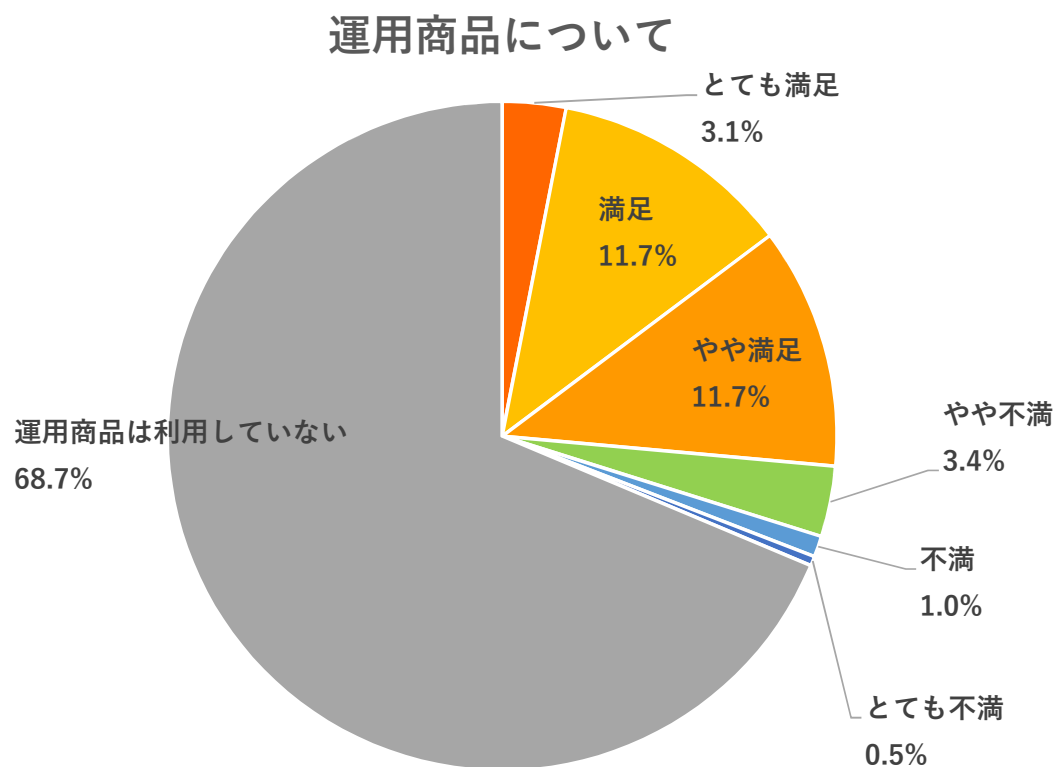


## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんの投資信託や保険商品などの運用商品について>

26.5%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
なお、68.7%のお客さまは「運用商品は利用していない」との回答でした。  
お客さまの資産形成をご支援するため、運用商品の充実と、お客さまに運用商品への理解を深めていただけるよう丁寧な説明に努めてまいります。

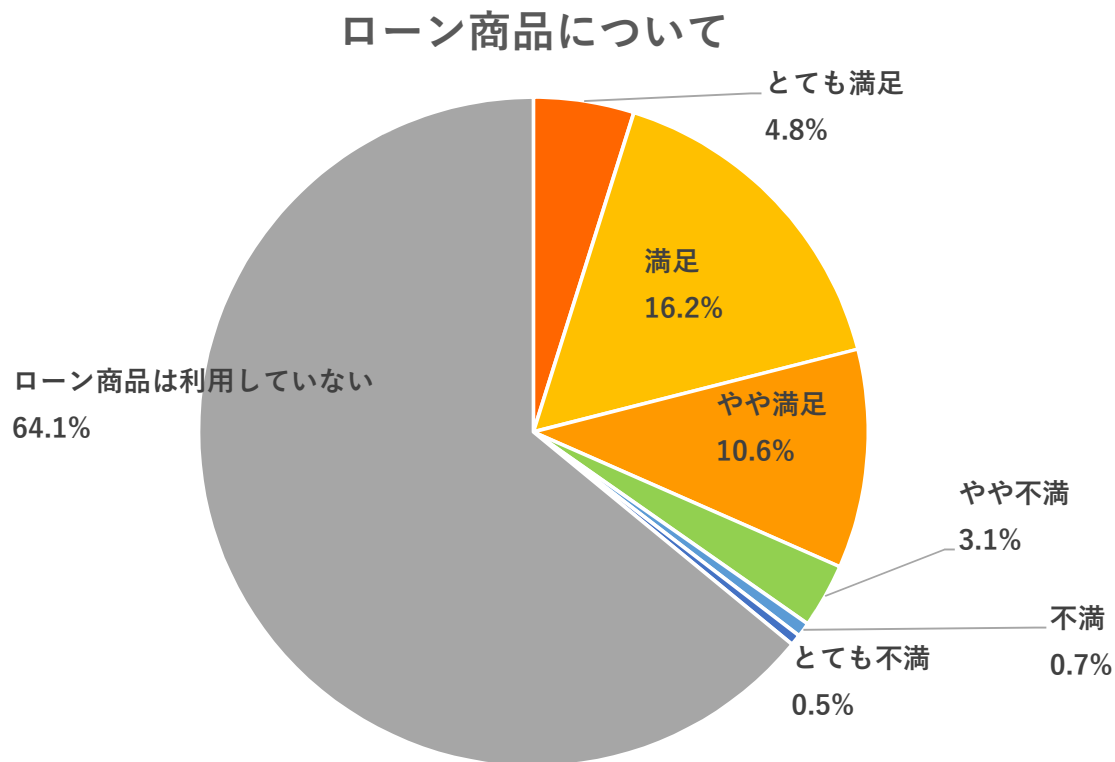


## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんのローン商品について>

31.6%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。  
なお、64.1%のお客さまは「ローン商品は利用していない」との回答でした。  
今後も「WEB完結ローン」など商品の充実を図り、お客さまの利便性と満足度の向上に努めてまいります。



## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

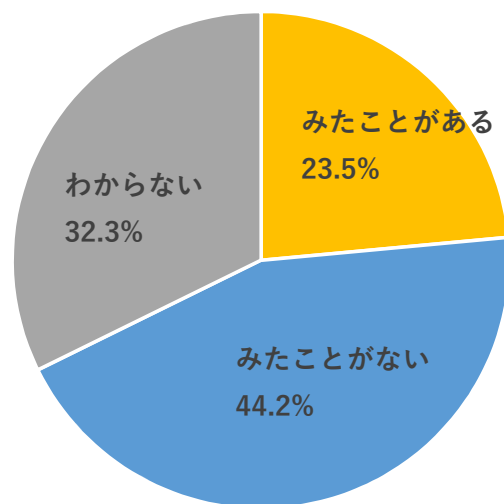
#### <へきしんのテレビCMについて>

へきしんでは、毎週日曜の夕方にテレビCMを放映しています。テレビCMをみたことがあるお客さまは、23.5%という結果になりました。

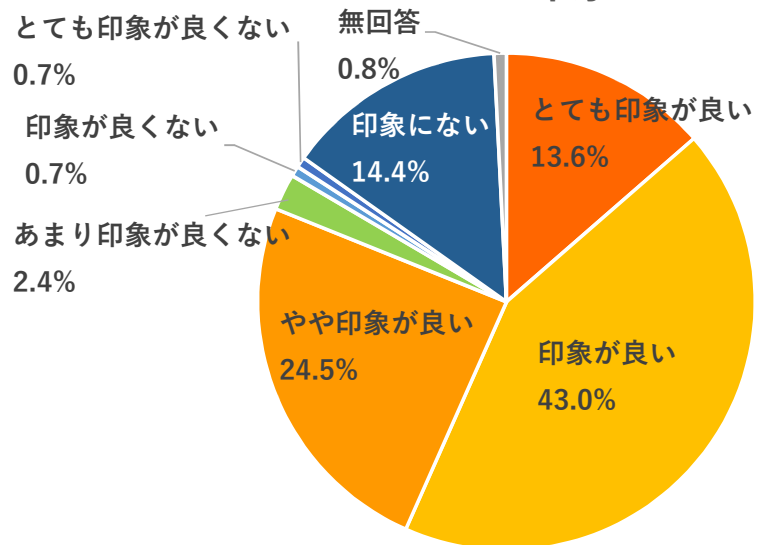
テレビCMの印象については、みたことがあるお客さまの81.1%から「とても印象が良い」、「印象が良い」、「やや印象が良い」との回答をいただきました。

皆さまの貴重なご意見は、今後の広告戦略の参考とさせていただきます。

#### テレビCMについて



#### テレビCMの印象について



<放映番組>  
東海テレビ  
「中日新聞・テレビ日曜夕刊」  
(毎週日曜 17:30~18:00)



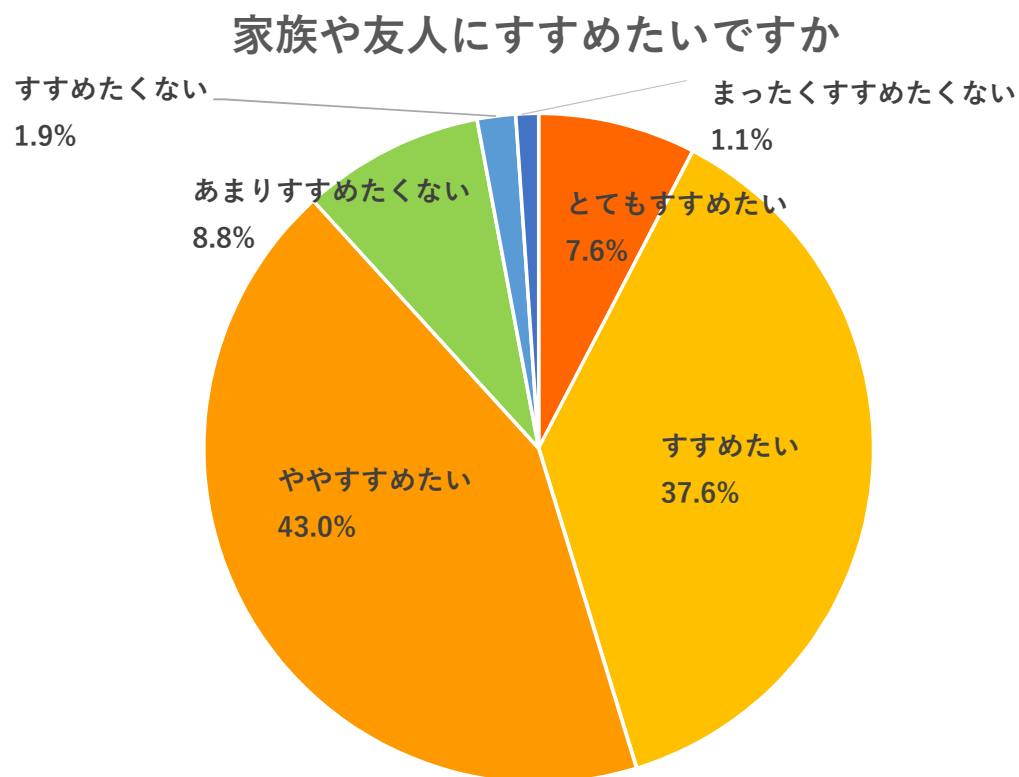
(テレビCMイメージ)

## アンケート回答結果

### ■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

#### <へきしんを家族や友人にすすめたいですか>

88.2%のお客さまから「とてもすすめたい」、「すすめたい」、「ややすすめたい」との回答をいただきました。  
今後とも、より一層のサービス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。



## アンケート実施概要

- 実施期間 2023年6月20日～7月31日
- 調査対象
  - ・当金庫出資会員のお客さま（2023年3月末現在）
  - ・「へきしんアプリ」に口座登録いただいているお客さま（2023年5月末現在）
- 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 3,753先（うち書面による回答 5先）

