

2022 年 10 月 11 日

各 位

碧海信用金庫

2022 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 72 期 出資配当金支払のご案内」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〕 2022 年 6 月 20 日～7 月 31 日
- 〔回答数〕 5,029 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。

※2022 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

2022年度「お客さまアンケート」の実施結果

2022年10月



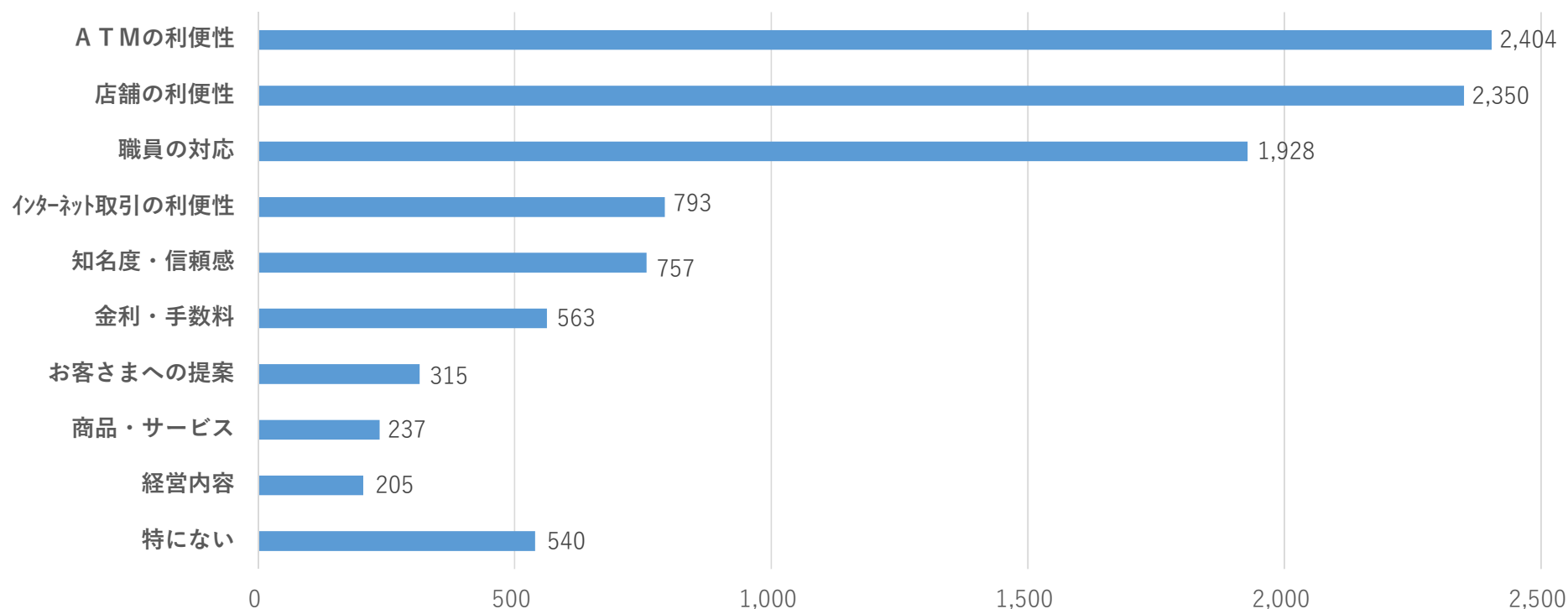
経営企画部

アンケート回答結果

■ヘきしんについて良い印象のものを教えてください（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 10,092）



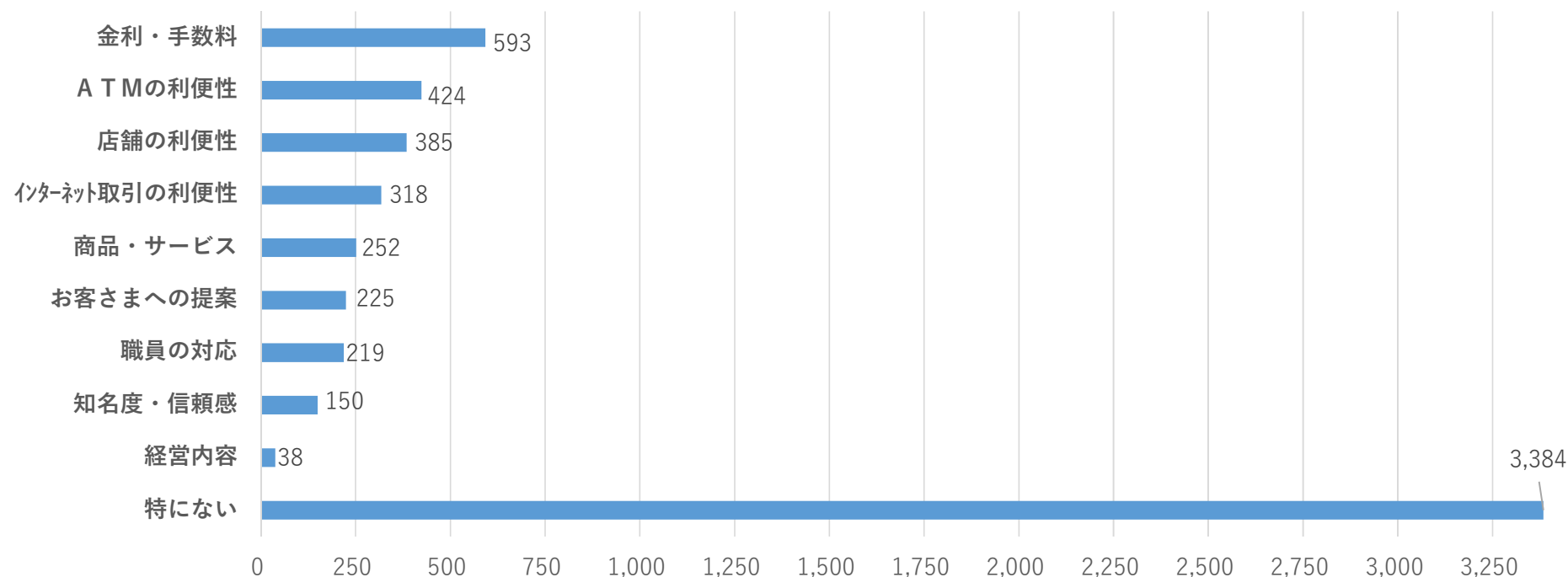
アンケート回答結果

■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 5,988）



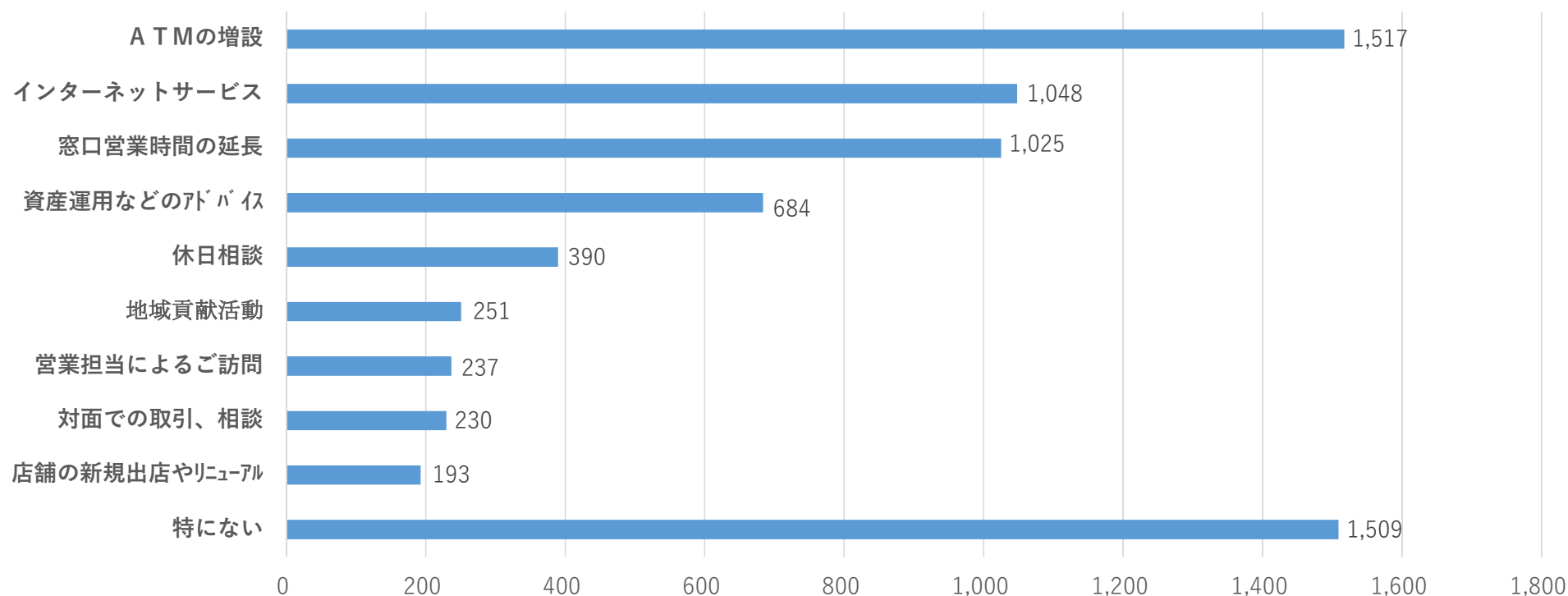
アンケート回答結果

■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。

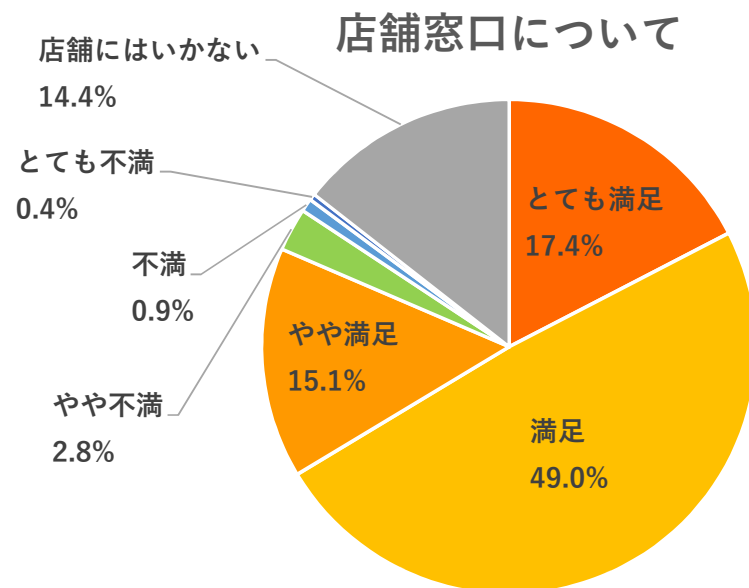
充実して欲しいことや期待すること（回答総数 7,084）



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>

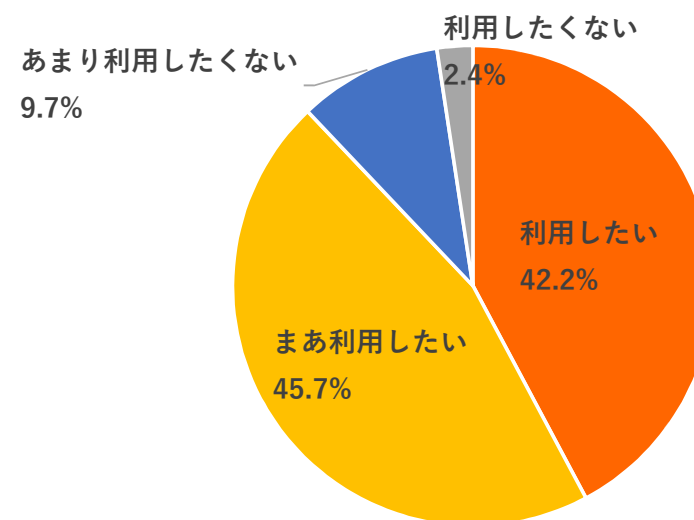


店舗窓口について、81.5%のお客さまから「とても満足」、「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。

今後の利用についても、87.9%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。

今後の店舗窓口の利用について



アンケート回答結果

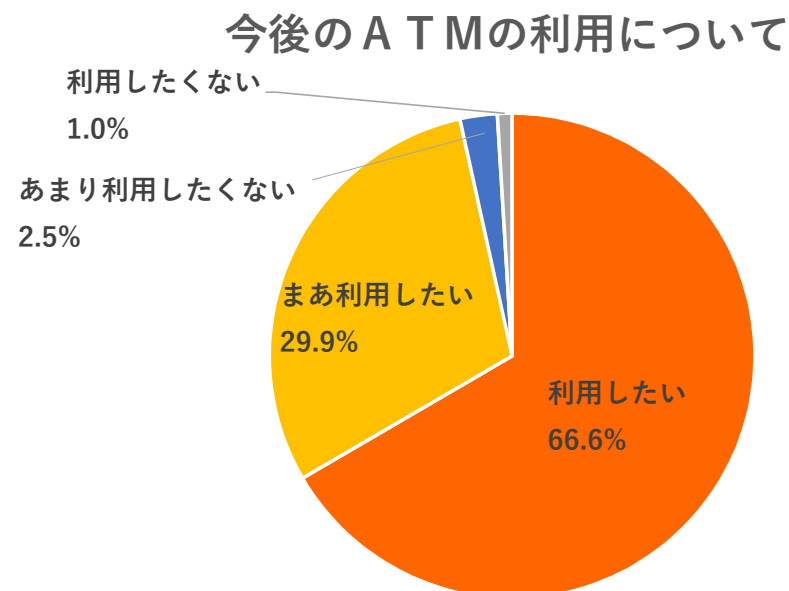
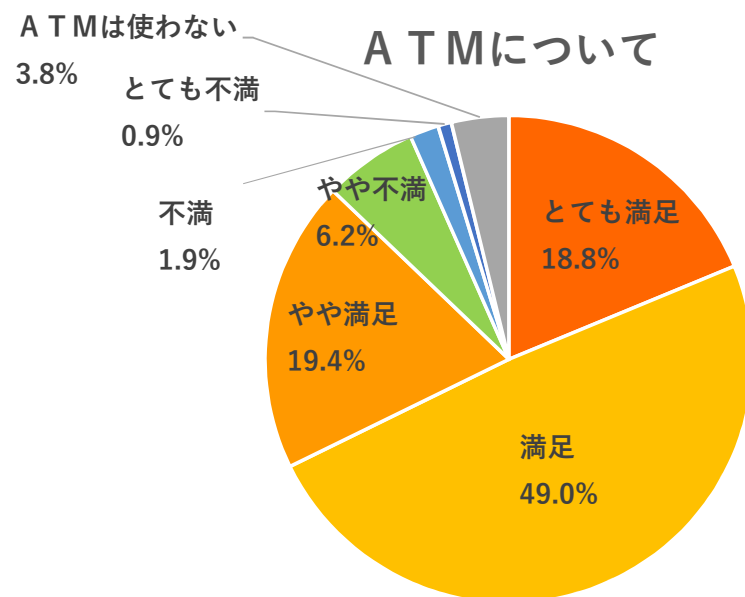
■お客さまとへきしんのお取引などについてお伺いします

<へきしんのA T Mについて>

A T Mについて、87.2%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、96.5%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A T M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。



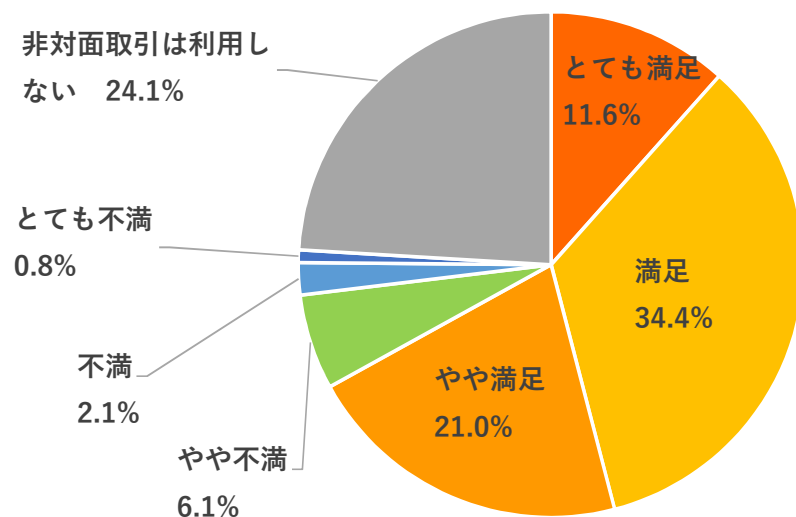
アンケート回答結果

■お客さまとへきしんのお取引などについて伺います

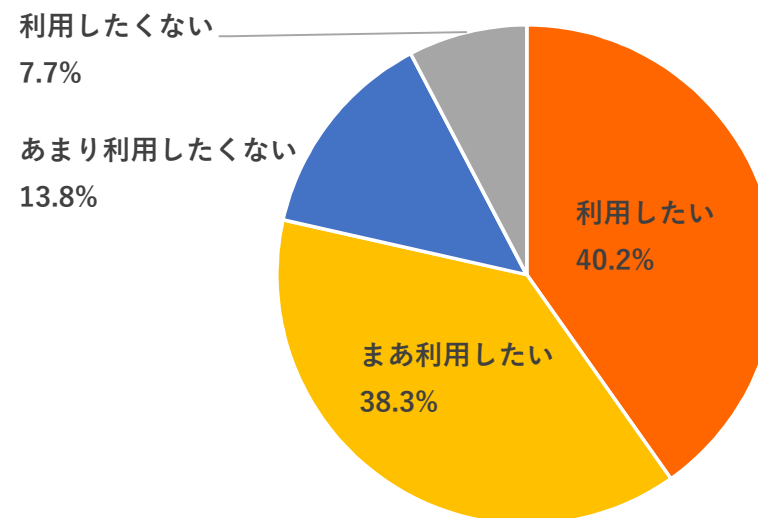
<へきしんのインターネットバンキングやアプリなど非対面取引について>

非対面取引について、67.0%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、78.5%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

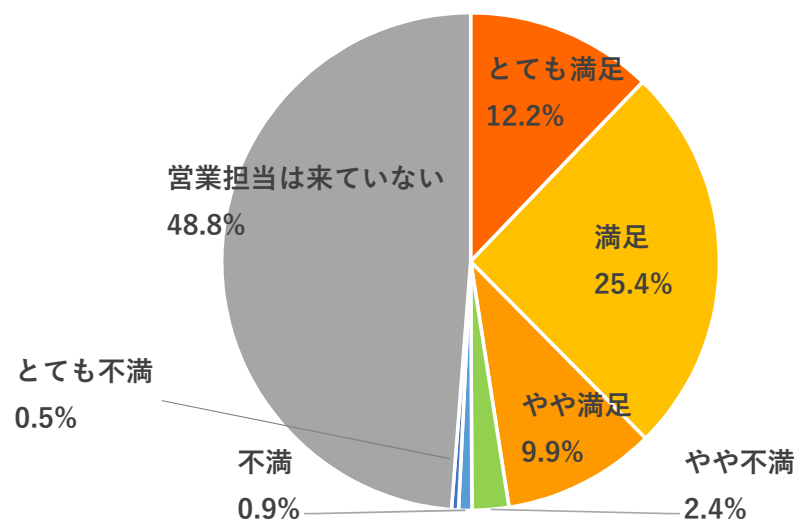
<へきしんの営業担当について>

営業担当について、47.5%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。

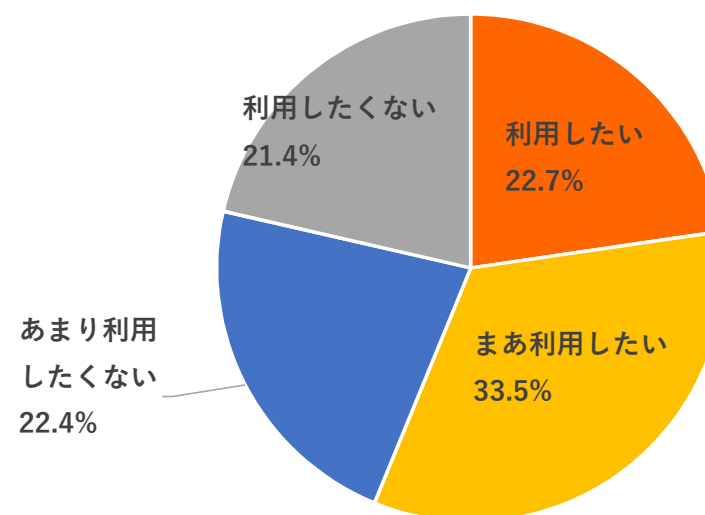
今後の利用については、56.2%のお客さまから「利用したい」、「まあ利用したい」との回答をいただきました。

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

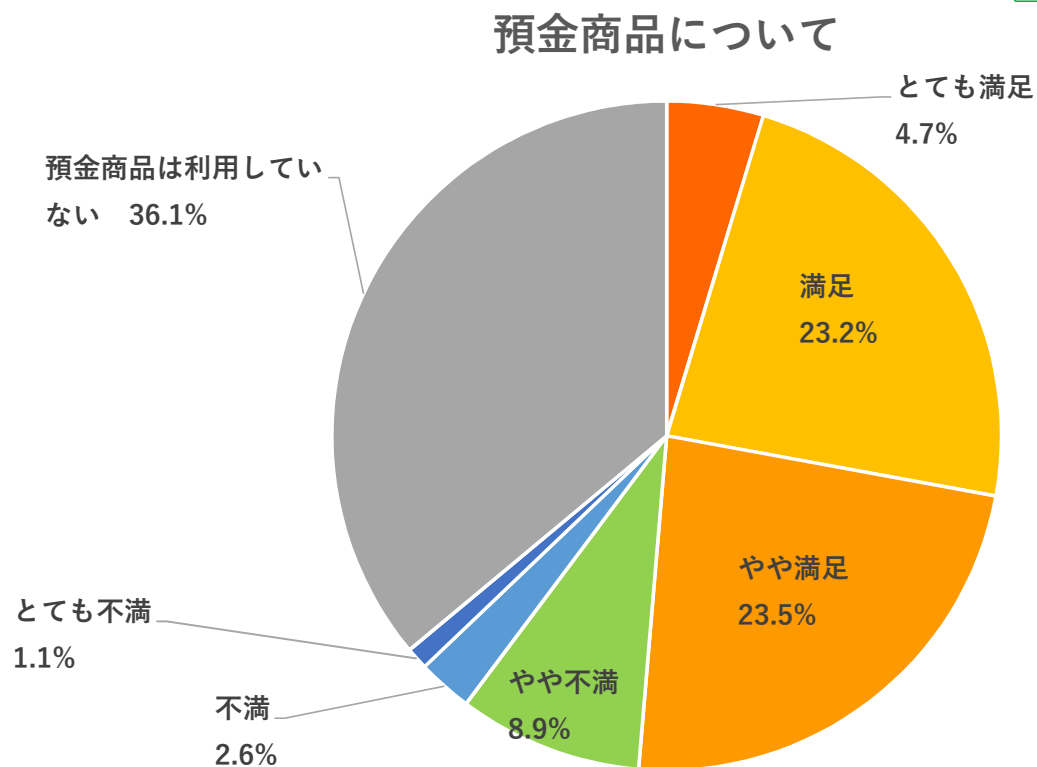


アンケート回答結果

■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>

51.4%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、36.1%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。

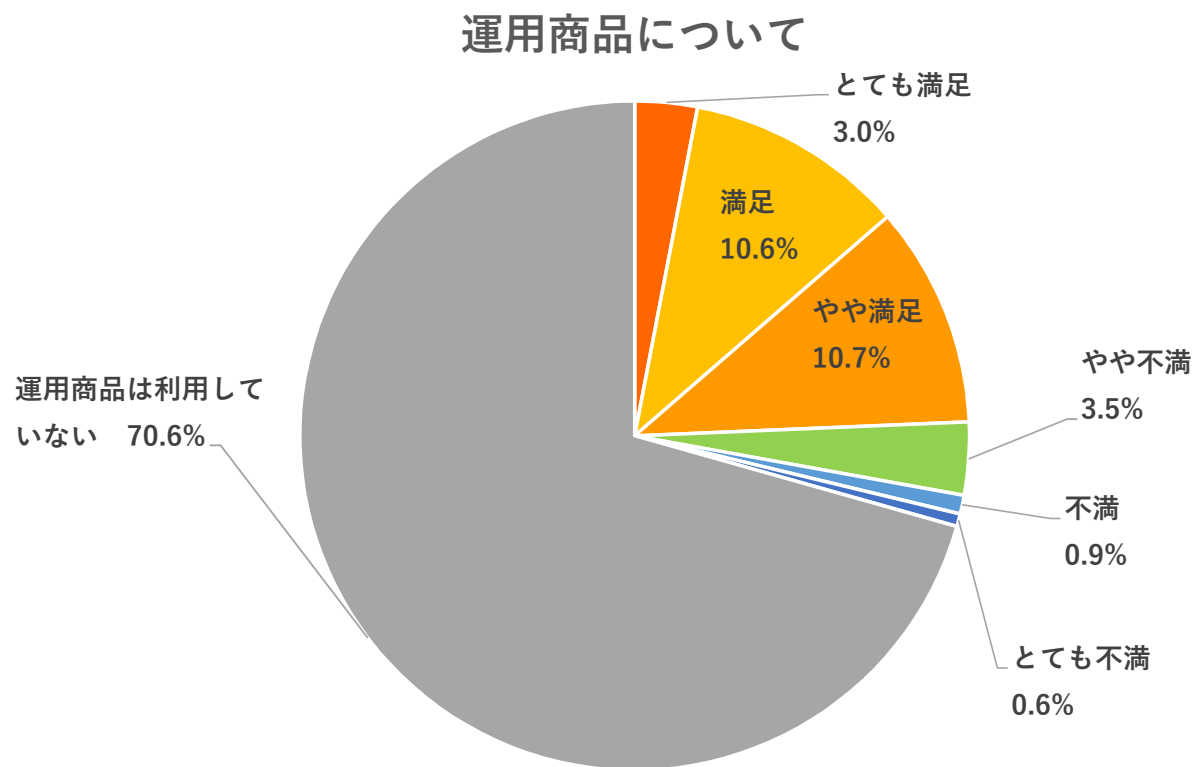


アンケート回答結果

■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>

24.3%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。
なお、70.6%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。
この結果を真摯に受け止め、運用商品の充実に努めるとともに提案力の強化を図り、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

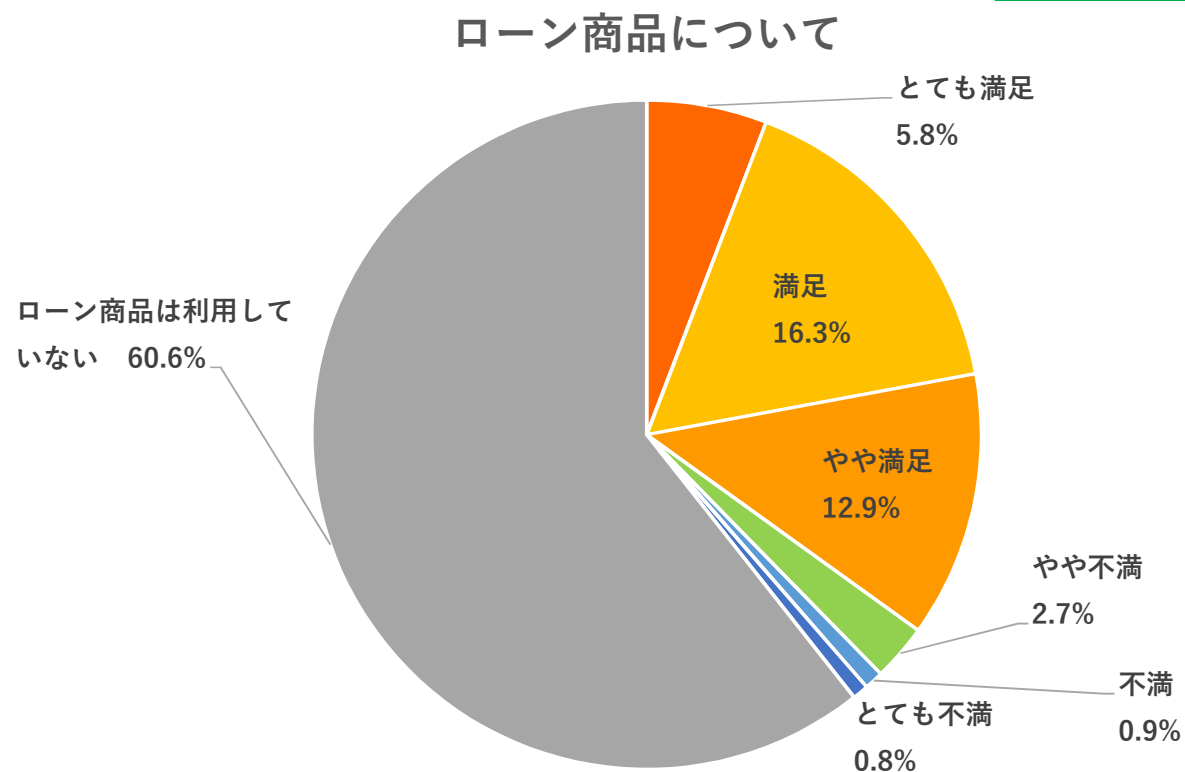


アンケート回答結果

■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>

35.0%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。
なお、60.6%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。
今後ともローン商品の充実を図り、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。



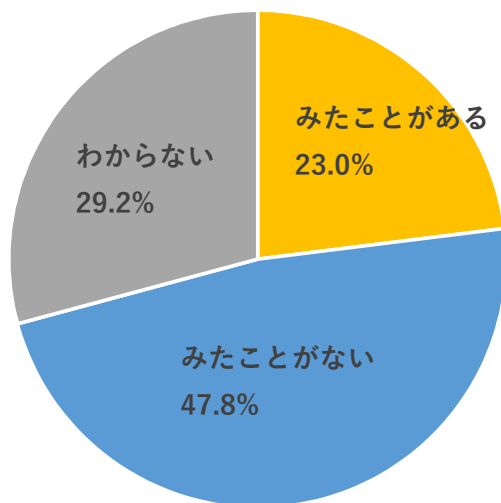
アンケート回答結果

■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

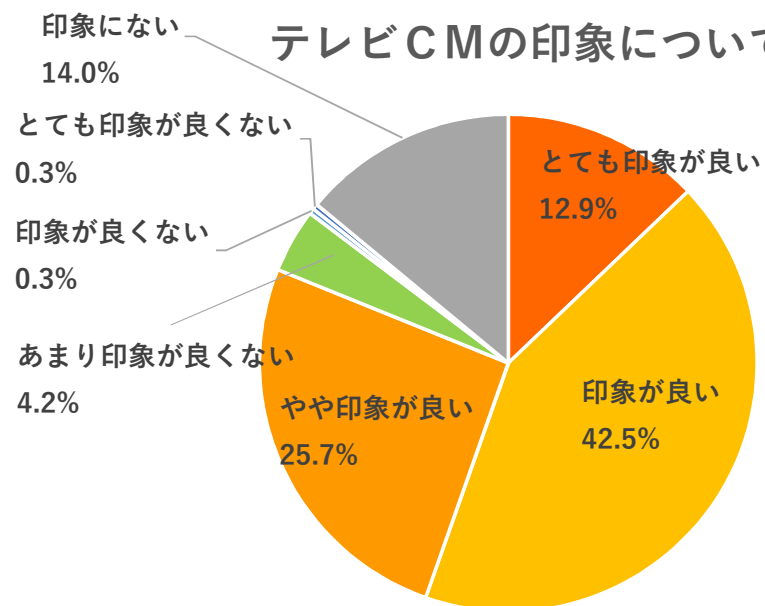
<へきしんのテレビCMについて>

へきしんのテレビCMをみたことがあるお客さまは、23.0%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。

テレビCMについて



テレビCMの印象について



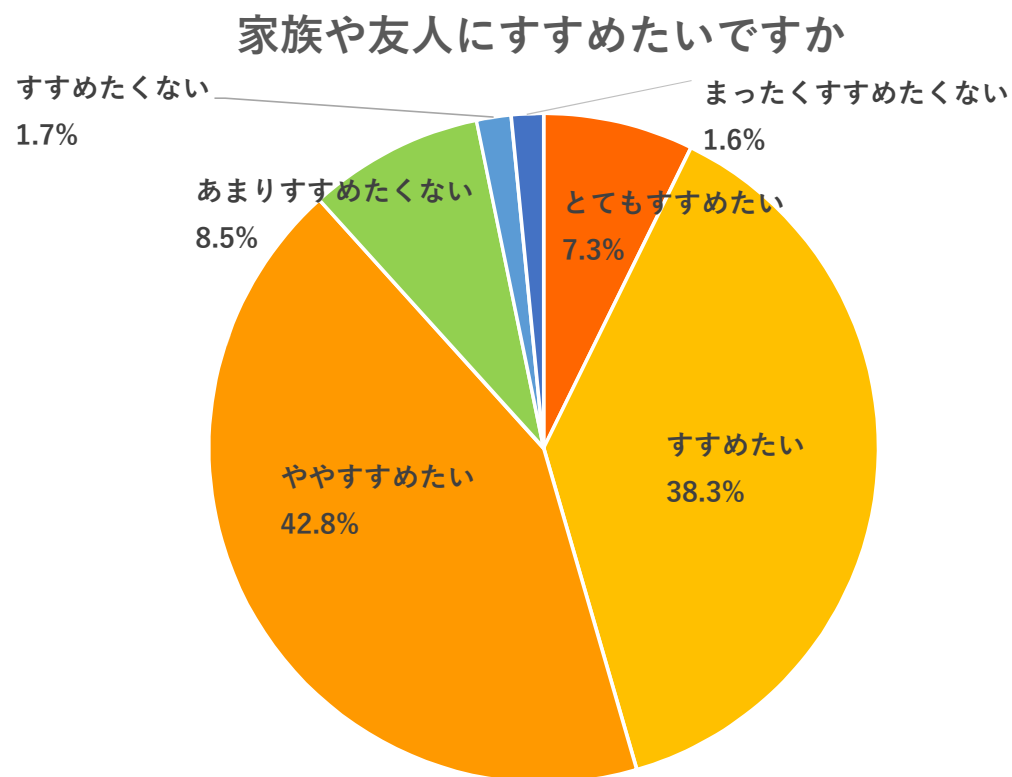
アンケート回答結果

■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

<へきしんを家族や友人にすすめたいですか>

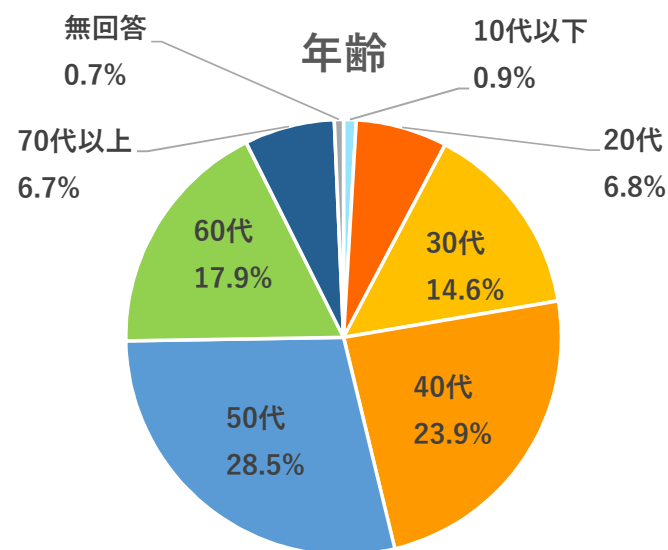
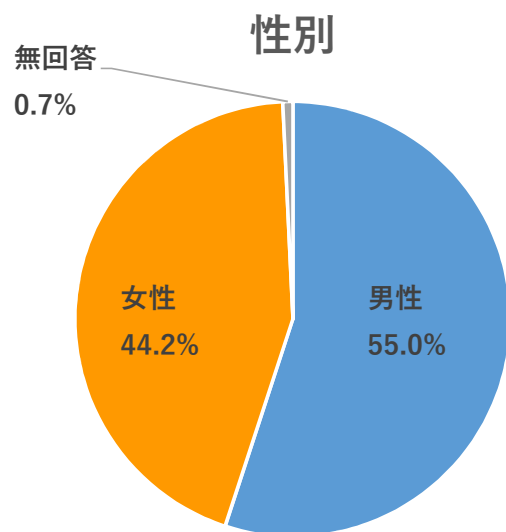
88.4%のお客さまから「とてもすすめたい」、「すすめたい」、「ややすすめたい」との回答をいただきました。

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 2022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（2022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（2022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 5,029先（うち書面による回答 4先）



アンケート実施概要

- 実施期間 2022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（2022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（2022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 5,029先（うち書面による回答 4先）

