

令和3年1月22日

各 位

碧海信用金庫

出資会員の皆さまを対象とした「令和2年度 会員アンケート」
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活かし、お客さま満足度の向上に資するため、当金庫出資会員の皆さまを対象とした会員アンケートを毎年実施しています。

このたび、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

〔概 要〕当金庫出資会員の皆さまに発送した「第70期業務のご報告」にアンケートを同封し、ご意見・ご要望をお聞かせいただきました。

〔実施期間〕令和2年6月18日～12月31日

〔調査結果〕当金庫出資会員のお客さま 78,596 先

〔回答数〕745 先〔うちWEB回答 83 先〕（返信率 0.95%）

※今年度よりWEBでの回答受付を開始

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。

出資会員の皆さまにおかれましては、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、皆さまからお聞かせ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。

以 上

出資会員さまを対象とした
「令和2年度 会員アンケート」
の実施結果

令和3年1月

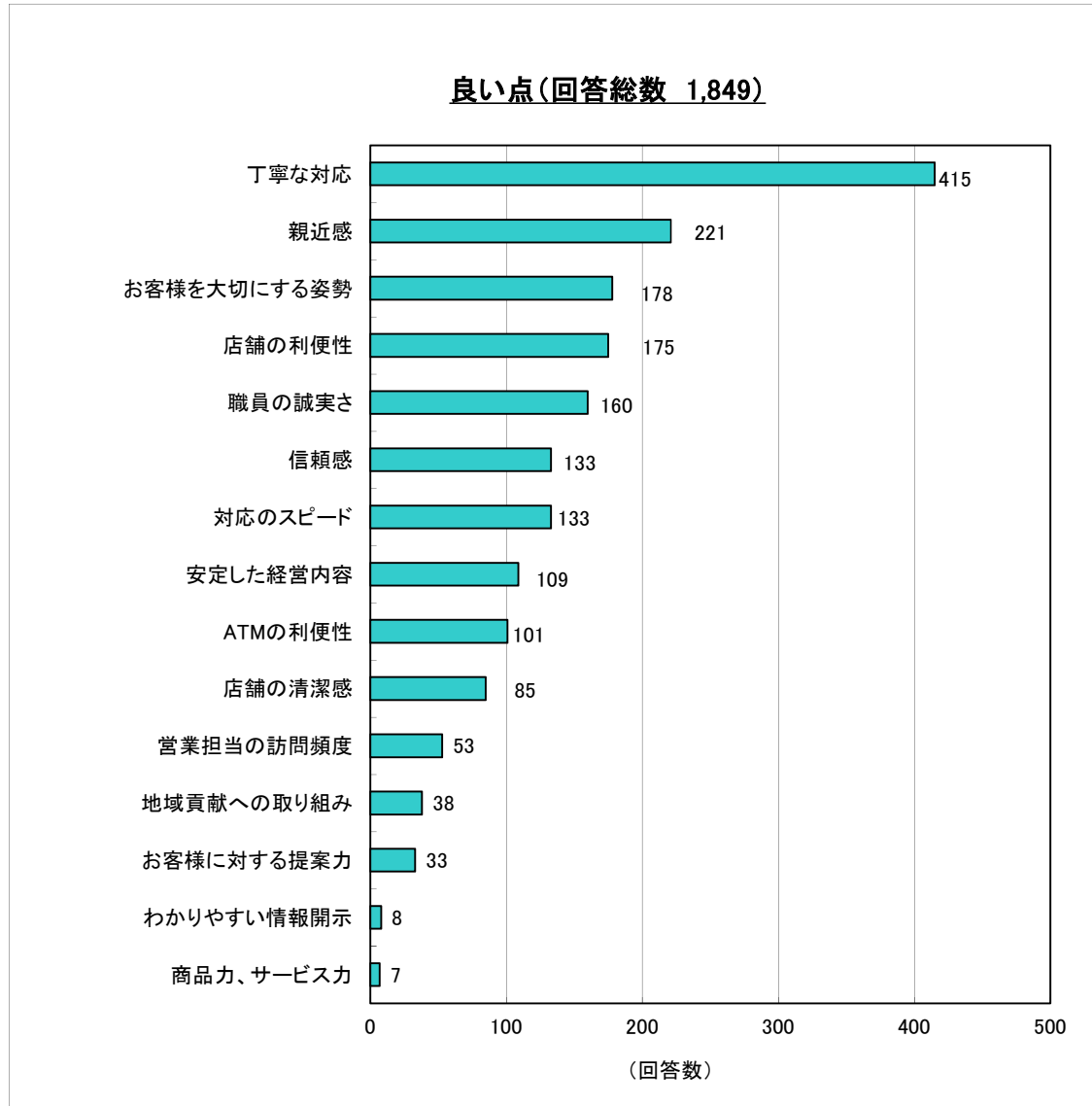
碧海信用金庫

総合企画部

1. 当金庫の良い点、欠けている点に関する調査結果

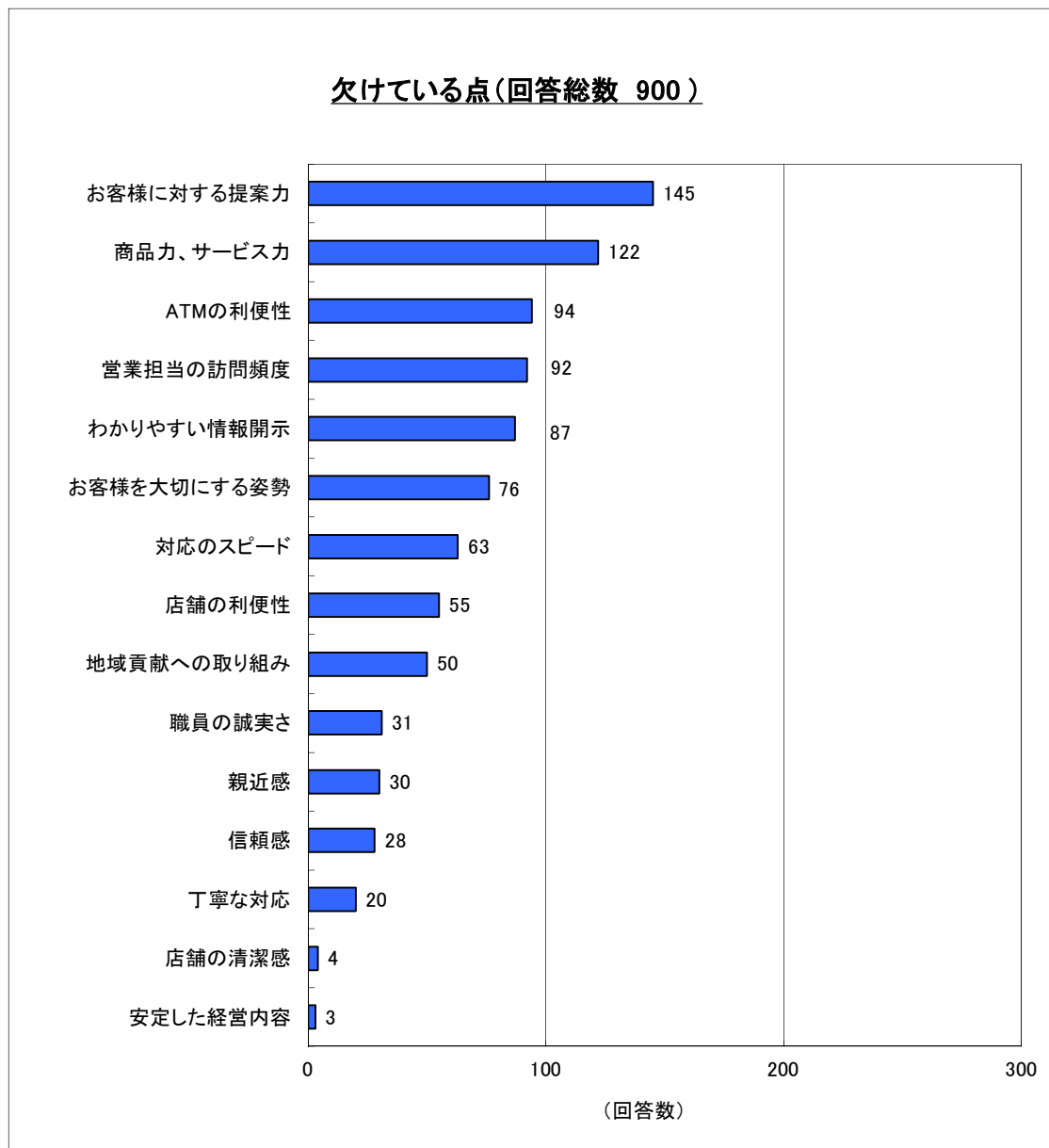
今回実施した「令和2年度調査」の実施結果を紹介します。

(1-1) 当金庫の良い点について(複数回答)



◆ 良い点としては、「丁寧な対応」をはじめとして、「親近感」、「お客様を大切にする姿勢」との回答が多くみられました。
今後とも、お客さまにご満足いただけるよう一層努力をしてまいります。

(1-2) 当金庫の欠けている点について(複数回答)

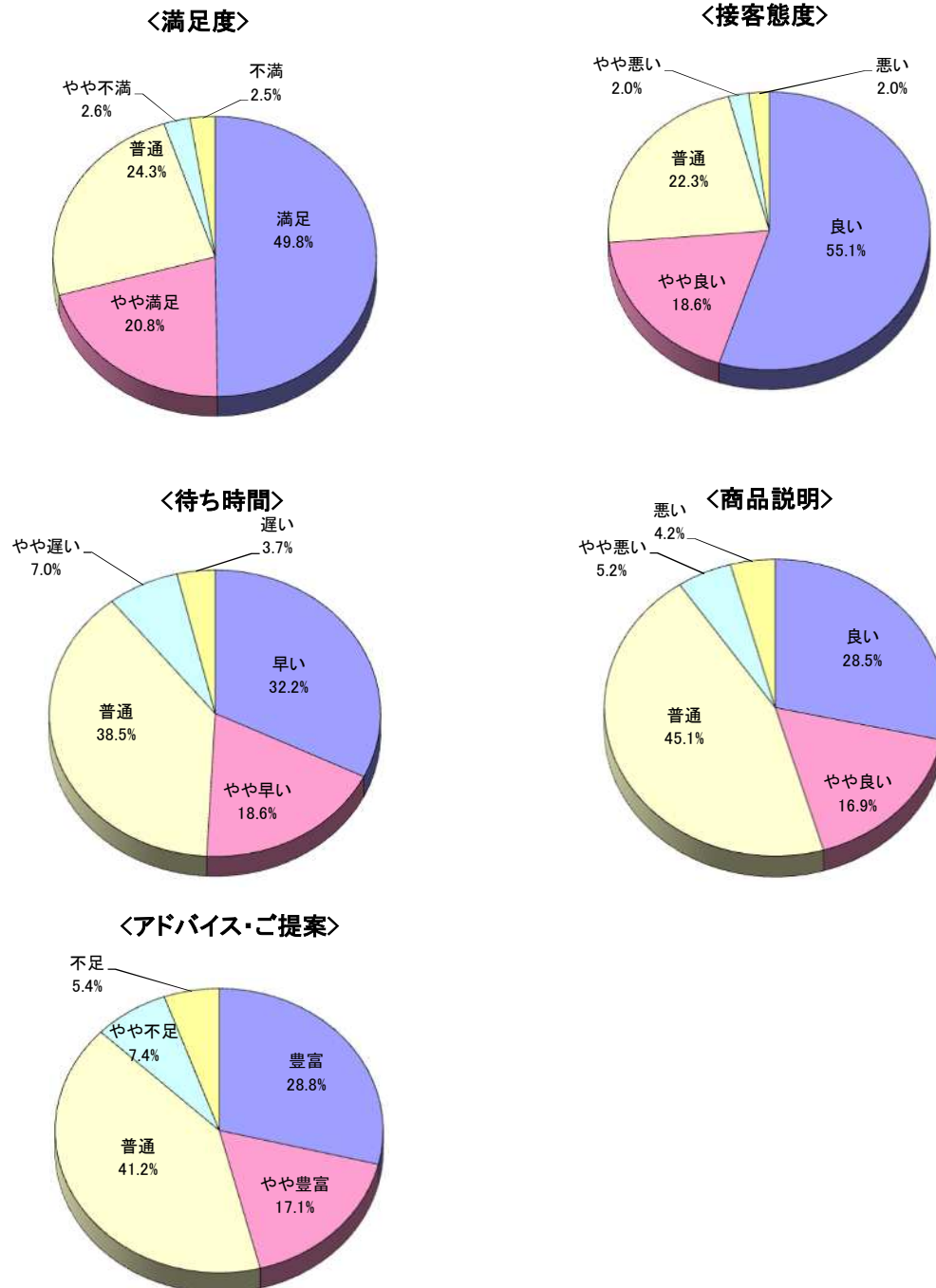


◆ 欠けている点としては、「お客様に対する提案力」、「商品力、サービス力」との回答が多くみられました。より一層の人材育成や商品開発力の強化などにより、お客さまにご満足いただけるよう、改善に努めてまいります。

2. 当金庫の窓口対応、営業担当の対応に関する調査結果

今回実施した「令和2年度調査」の実施結果を紹介します。

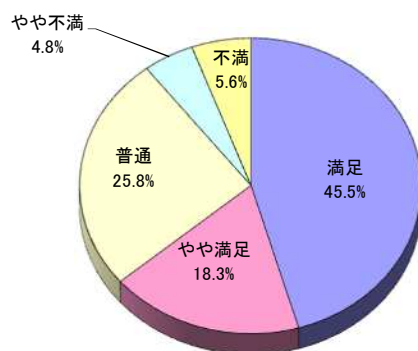
(2-1) 当金庫の窓口対応について



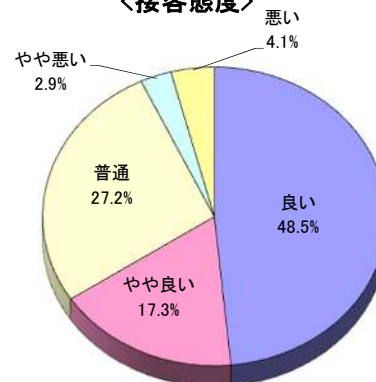
◆ 全体的に高い評価をいただきましたが、「アドバイス・ご提案」、「商品説明」への満足度が相対的に低いようです。
この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度向上に努めてまいります。

(2-2) 営業担当の対応について

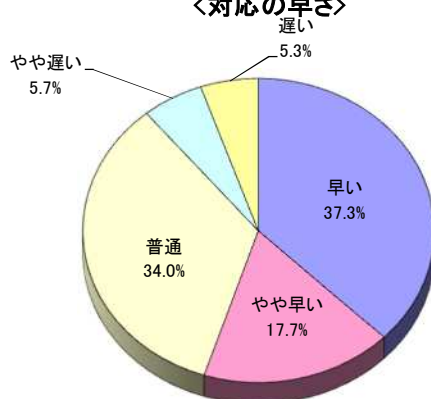
〈満足度〉



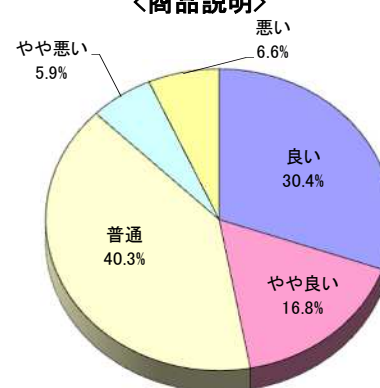
〈接客態度〉



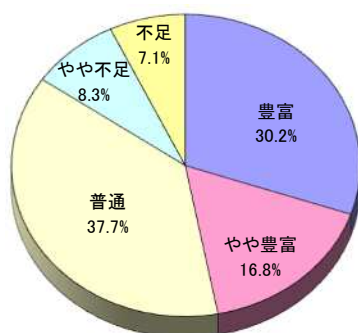
〈対応の早さ〉



〈商品説明〉



〈アドバイス・ご提案〉

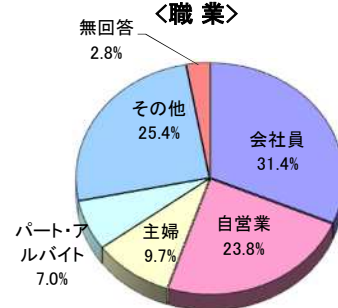
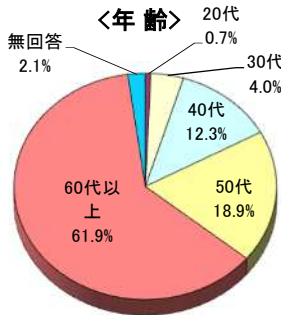
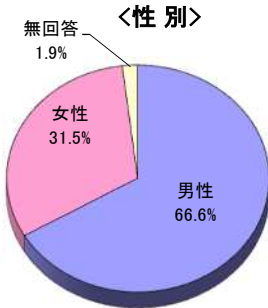


◆ 全体的に高い評価をいただきましたが、「アドバイス・ご提案」、「商品説明」への満足度が相対的に低いようです。
この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度向上に一層の努力をまいります。

3. アンケート実施概要

(3-1) アンケート概要

- 実施期間 令和2年6月18日～12月31日
- 調査対象 当金庫出資会員のお客さま 78,596先
- 回答数 745先 (ハガキ662先、WEB回答83先) ※今年度よりWEBでの回答受付開始。
- 回答率 0.95%
- 回答先内訳



(3-2) アンケート内容

1

へきしんの良い点、へきしんに欠けている点をお聞かせください。
※下記の番号からお選びください。(最大3つ)

●良い点

●欠けている点

①丁寧な対応	②対応のスピード	③お客様を大切にする姿勢
④親近感	⑤信頼感	⑥職員の誠実さ
⑦店舗の利便性	⑧店舗の清潔感	⑨ATMの利便性
⑩営業担当の訪問頻度	⑪商品力、サービス力	⑫お客様に対する提案力
⑬安定した経営内容	⑭地域貢献への取り組み	⑮わかりやすい情報開示

2

へきしんの窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせください。
※該当する項目に○を付けてください。ご判断できない項目はご記入不要です。

●窓口対応

満 足 度	☐ 満足	☐ やや満足	☐ 普通	☐ やや不満	☐ 不満
接 客 態 度	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い
待 ち 時 間	☐ 早い	☐ やや早い	☐ 普通	☐ やや遅い	☐ 遅い
商 品 説 明	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い
アドバイス	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い

●営業担当の対応

満 足 度	☐ 満足	☐ やや満足	☐ 普通	☐ やや不満	☐ 不満
接 客 態 度	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い
対応の早さ	☐ 早い	☐ やや早い	☐ 普通	☐ やや遅い	☐ 遅い
商 品 説 明	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い
アドバイス	☐ 良い	☐ やや良い	☐ 普通	☐ やや悪い	☐ 悪い

3

最近、お気づきの点がございましたらお聞かせください。

以 上

5