

令和2年4月30日

各位

碧海信用金庫

出資会員の皆さまを対象とした「令和元年度 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69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〕令和元年6月17日～12月20日

〔調査結果〕当金庫出資会員のお客さま78,262先

〔回答数〕823先（1.05%）

## 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  
「令和元年度 会員アンケート」

令和2年4月

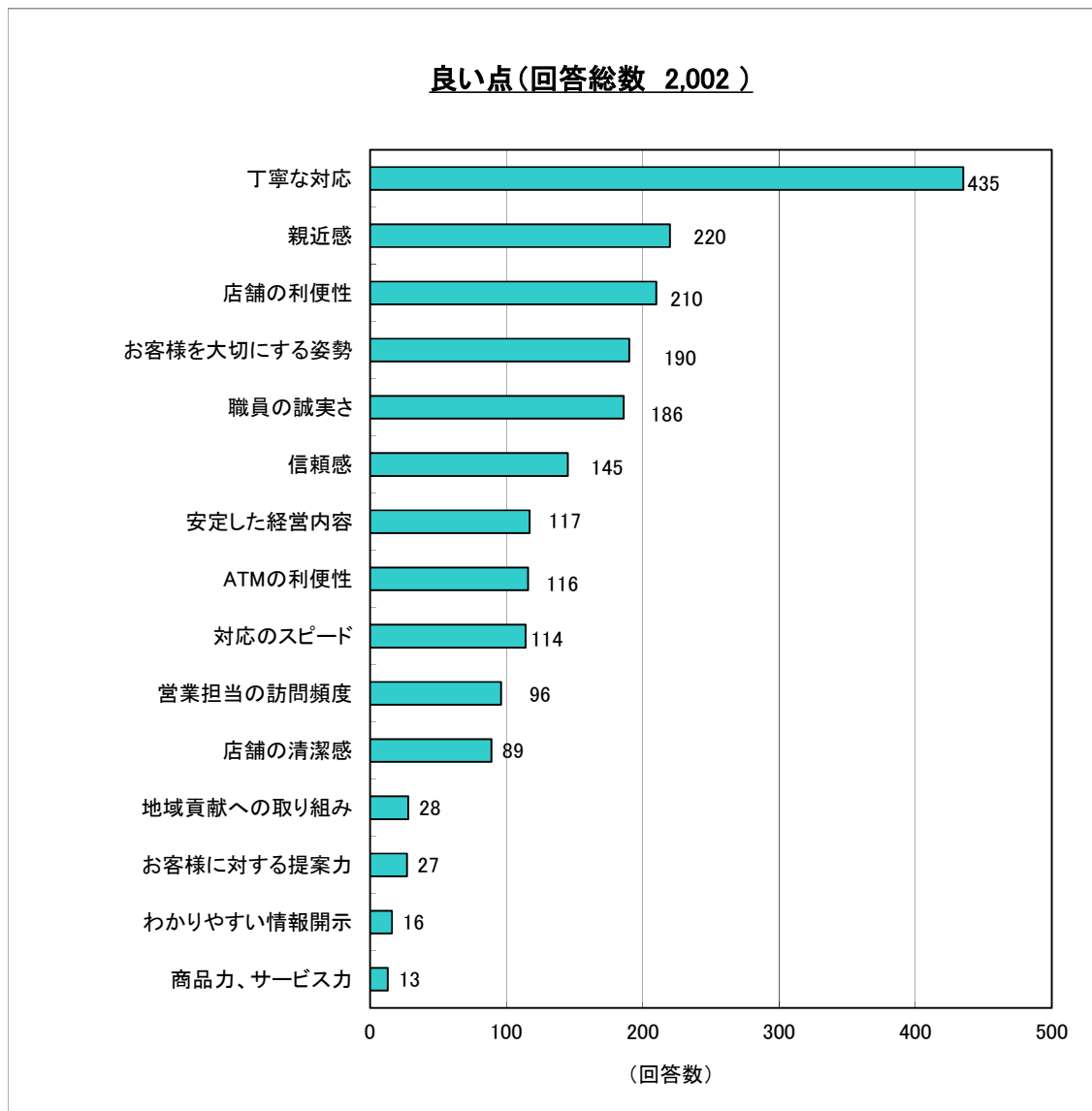
碧海信用金庫

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

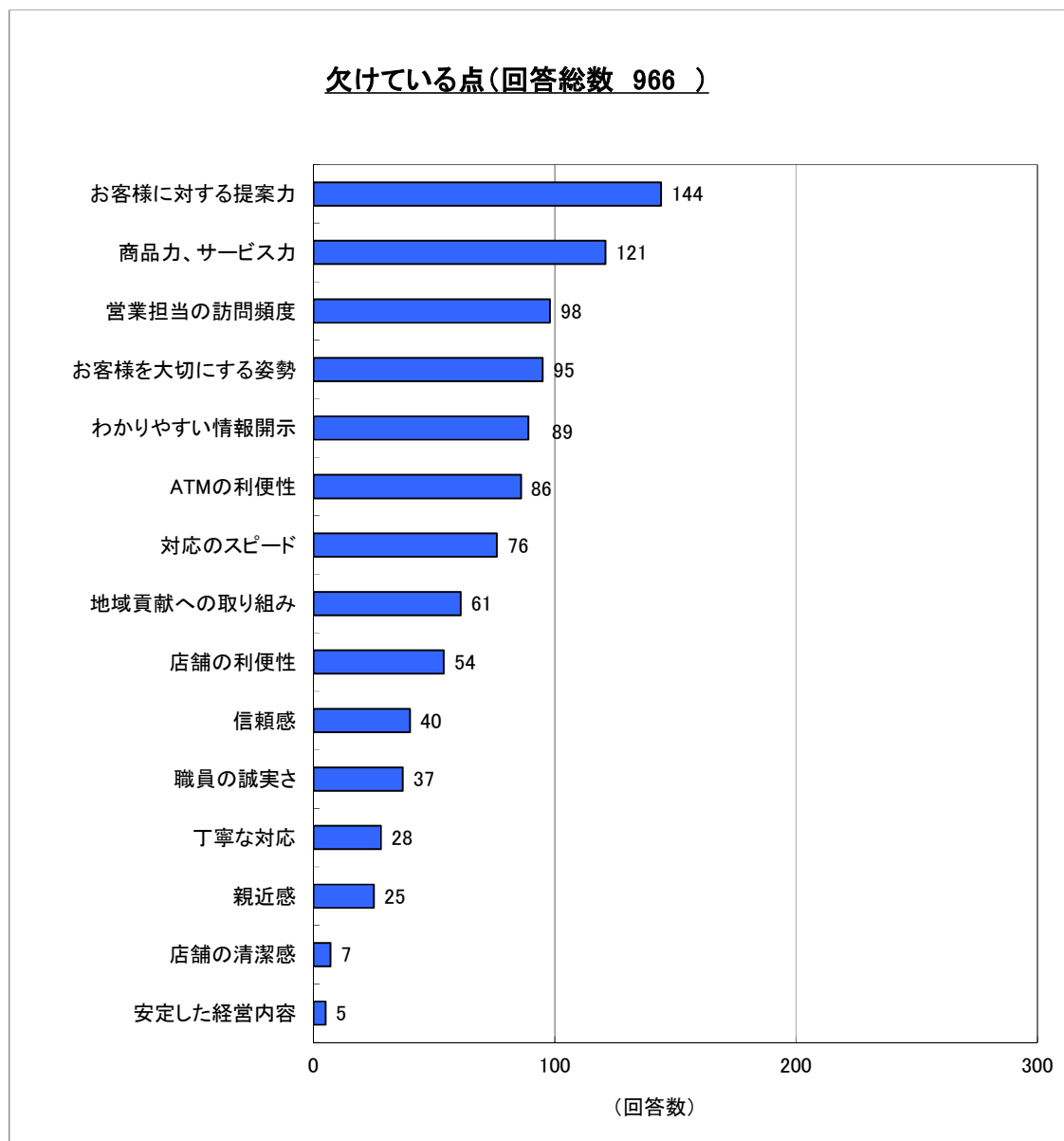
今回実施した「令和元年度調査」の実施結果を紹介します。

## (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」「店舗の利便性」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)

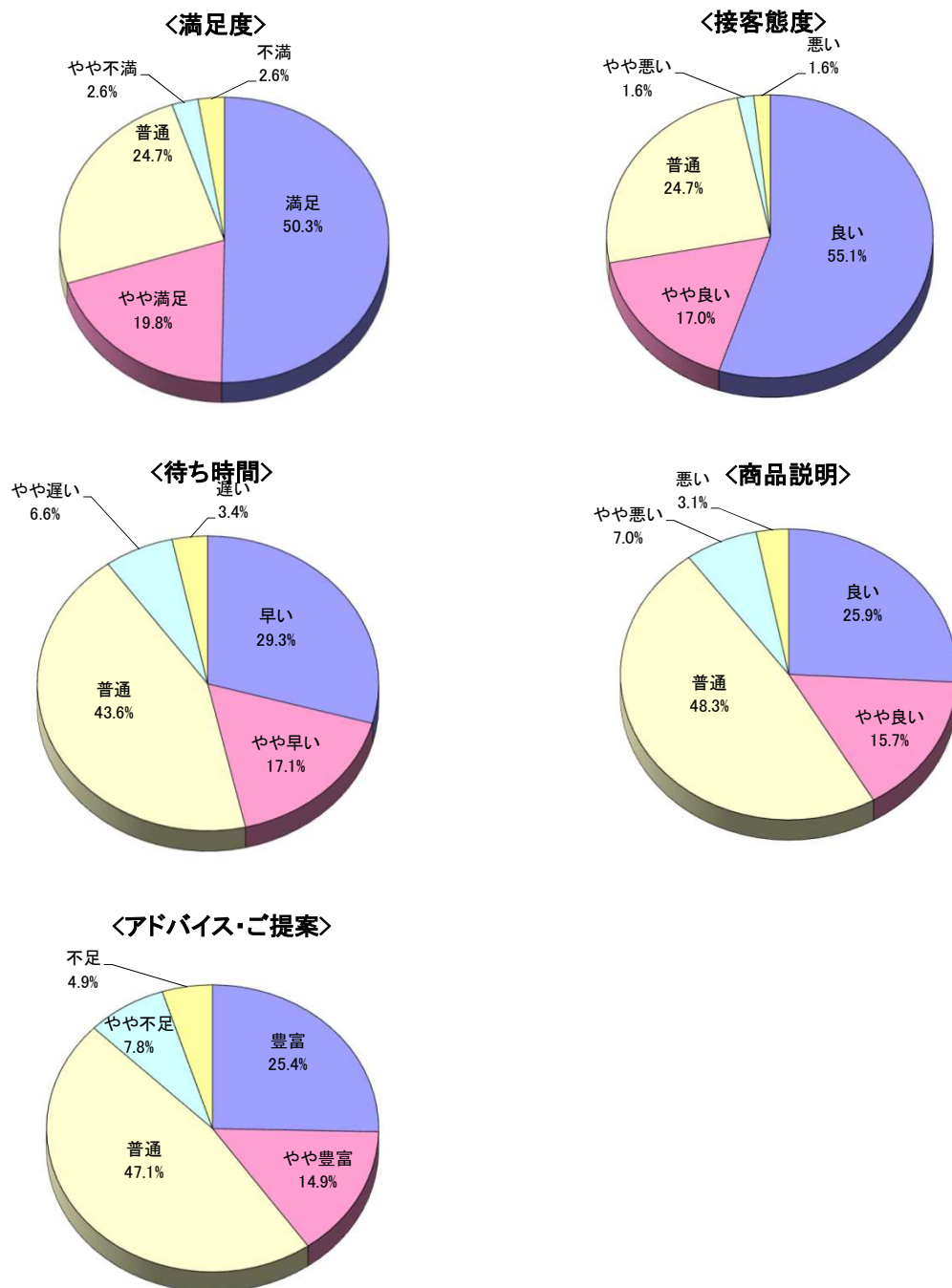


◆ 欠けている点としては、「お客様に対する提案力」「商品力、サービス力」との回答があげられました。  
より一層の人材育成や商品開発力の強化などにより、お客さまにご満足いただけるよう、改善に努めてまいります。

## 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「令和元年度調査」の実施結果を紹介します。

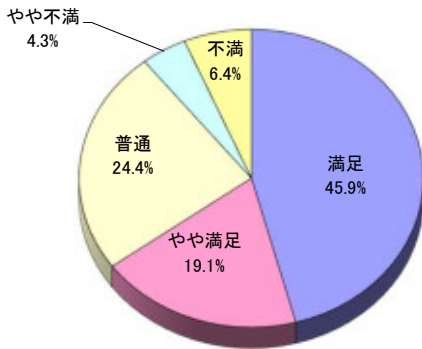
### (2-1) 当金庫の窓口対応について



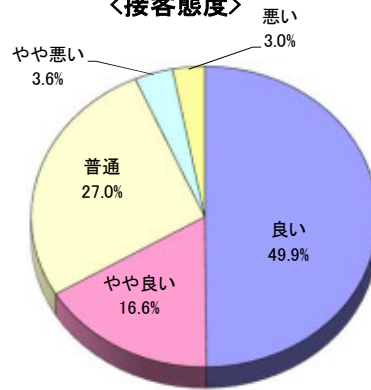
◆ 全体的に高い評価をいただきました。ただし、「アドバイス・ご提案」「商品説明」「待ち時間」への満足度が相対的に低いようです。  
この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度向上に一層の努力をしてまいります。

(2-2) 営業担当の対応について

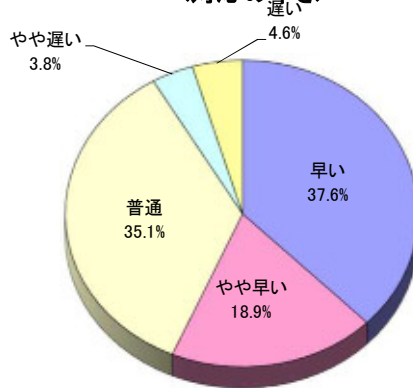
<満足度>



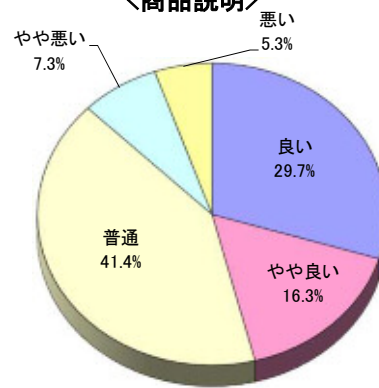
<接客態度>



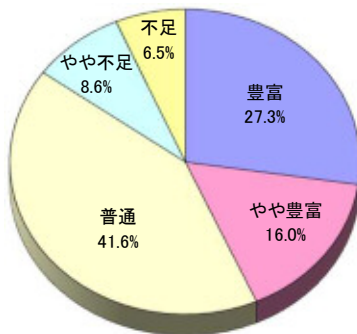
<対応の早さ>



<商品説明>



<アドバイス・ご提案>

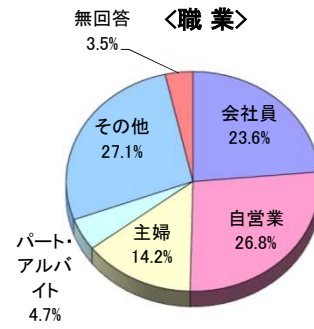
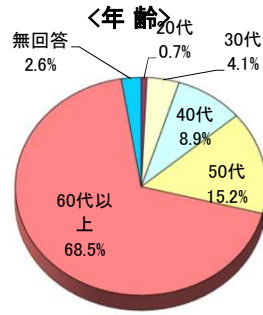
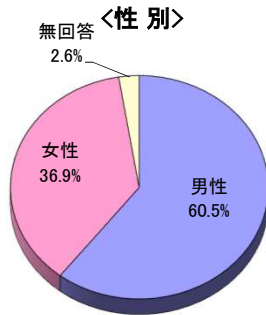


◆ 全体的に高い評価をいただきました。ただし、「アドバイス・ご提案」「商品説明」への満足度が相対的に低いようです。この結果を真摯に受け止め、今後とも、お客さま満足度向上に一層の努力をまいります。

### 3. アンケート実施概要

#### (3-1)アンケート概要

- 実施期間 令和元年6月17日～12月20日
- 調査対象 当金庫出資会員のお客さま 78,262先
- 回答数 823先
- 回答率 1.05%
- 回答先内訳



以上