

## お客様満足度向上に向けた取り組みについて

平成28年11月、当組合ではより良いサービスの提供を行うため、「お客様アンケート」を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力いただきました500先のお客様には心よりの御礼を申し上げます。

当組合では、お客様の貴重なご意見・ご要望をもとに、より良いサービスが提供できますよう役職員一同努力していく所存であります。

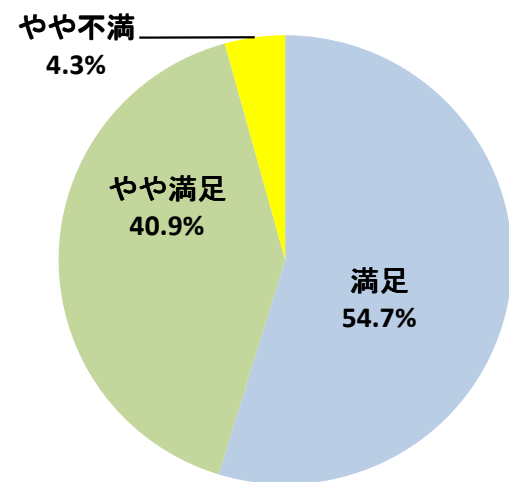
今後とも、兵庫ひまわり信用組合を宜しくお願い申し上げます。

### 【アンケート調査概要】

- 調査期間 平成28年11月1日～11月30日
- 調査対象 預金300万円以上世帯ならびに融資先
- 調査方法 窓口来店客および渉外担当者による配布
- 回答結果 回答件数500先（回答率100%）

### 【アンケートの実施結果】

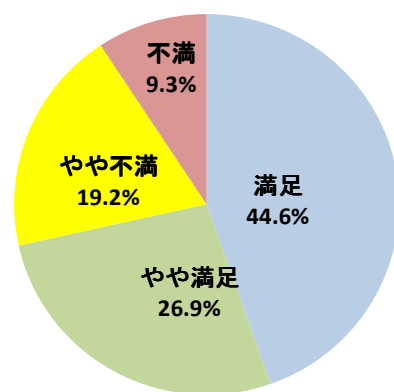
#### ○総合的な満足度について



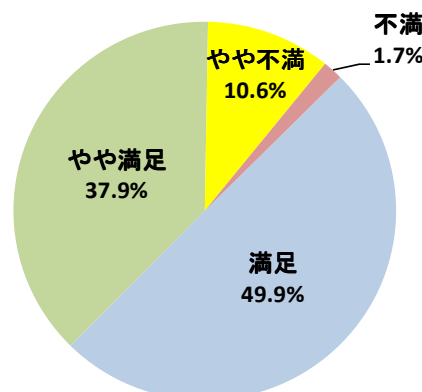
総合的な満足度については、54.7%が「満足」、40.9%が「やや満足」という高い評価をいただきました。また、1年前との比較では、「満足」が6.2%上昇し、「やや不満」が0.7%低下しております。これからも役職員一同、すべてのお客様にご満足いただける信用組合を目指し努力してまいります。

#### ○店舗について

##### ①立地条件と利便性



##### ②店内の雰囲気、整理状況



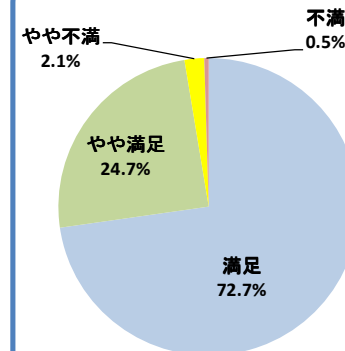
立地条件と利便性については、「不満」、「やや不満」のご意見を多数いただきました。いつもご利用いただいているお客様には、大変ご不便をおかけしております。

店内の雰囲気、整理状況については、1年前に比べ「不満」、「やや不満」のご意見が0.3%低下しました。

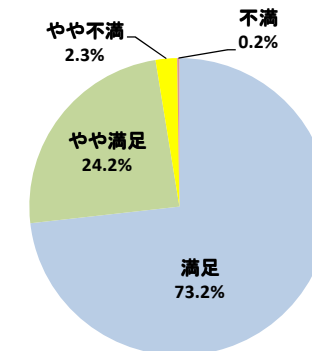
今後とも、お客様にご満足いただける店舗づくりに努めてまいります。

#### ○窓口について

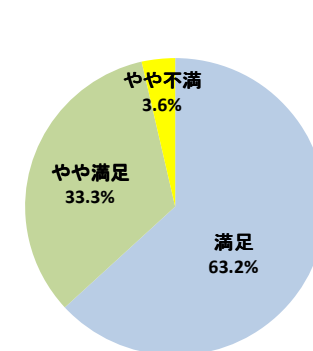
##### ③挨拶、みだしなみ



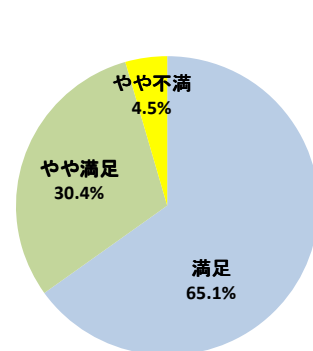
##### ④対応マナー(言葉づかい等)



##### ⑤商品説明の分かり易さ



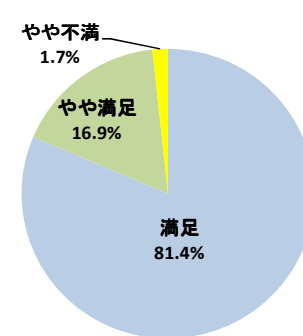
##### ⑥事務処理の正確さ、迅速さ



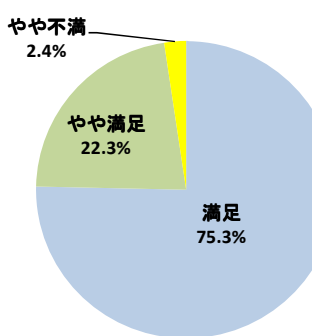
窓口については、1年前に比べ「満足」と「やや満足」評価の合計がすべての項目で改善しました。  
※改善状況 項目③：0.8%、項目④：3.5%、項目⑤：1.0%、項目⑥：4.1%  
一方、電話対応の基本に関するご指摘を賜っており、今後は窓口業務においてさらなる満足度向上に努めてまいります。

#### ○渉外について

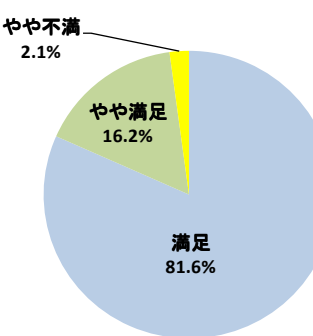
##### ⑦挨拶、身だしなみ、対応マナー



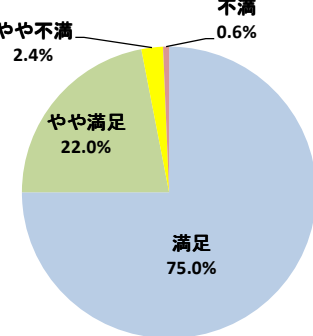
##### ⑧商品説明の分かり易さ



##### ⑨約束事や依頼事項の順守



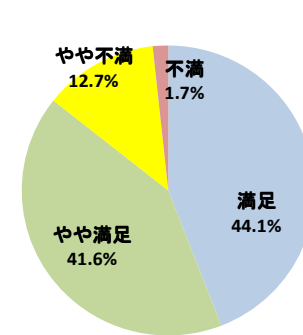
##### ⑩ご提案、ご相談等の対応



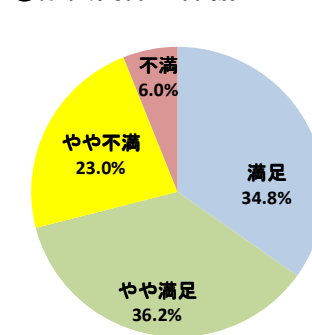
渉外については、1年前に引き続き高い評価をいただいております。ただし、「商品説明の分かり易さ」において、「やや不満」のご意見が1年前に比べ0.4%上昇していることから、今後はより一層スキルアップに励みつつ、商品説明等における満足度の向上に取り組んでまいります。

#### ○預金・融資について

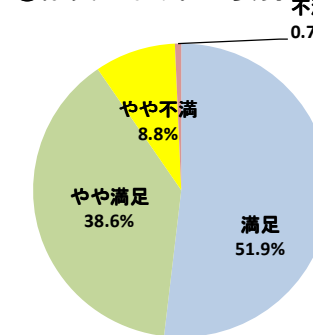
##### ⑪預金商品の品揃えや金利



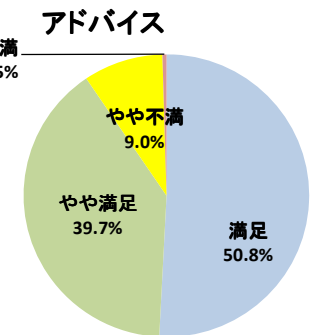
##### ⑫融資商品の品揃えや金利



##### ⑬融資に取り組む姿勢



##### ⑭融資の相談、情報提供、アドバイス



預金商品、融資商品についての評価は、1年前に比べ改善されたものの十分とは言えず、今後より良い商品やサービスをご提供できるよう努力してまいります。また、顧客ニーズを的確に把握し、必要なサービスを提供しつつ、お客様から評価され必要とされる信用組合を目指します。