

第11回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成28年度版)

日頃は、当金庫をご利用いただき誠にありがとうございます。

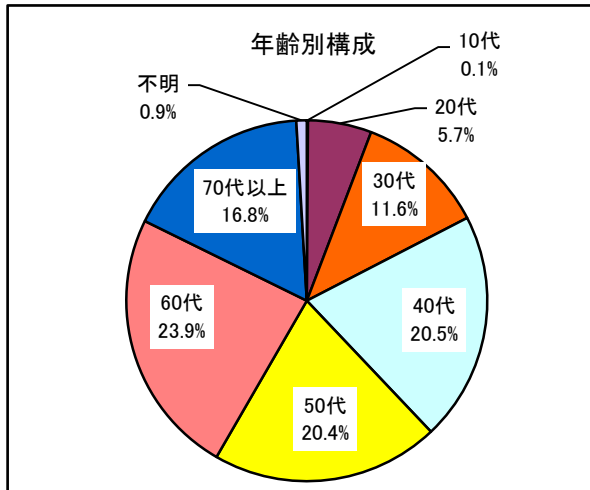
この度、当金庫では、今後の金庫経営に活用させていただくために、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

アンケートにご協力いただきました皆様におかれましては、あらためて厚く御礼申し上げます。ありがとうございました。

◆実施日	平成28年10月3日（月）～	10月28日（金）
◆実施店舗	全店	
◆調査方法	店頭および得意先担当者訪問先のお客様へ、無作為にアンケート用紙を配布し、ご記入後回収しました。 なお、回収につきましては、すべて回答専用封筒を利用し、無記名方式としました。	
◆全配布数	1,000 枚	
◆有効回答数（率）	965 枚（ (前回986 枚)	96.5%) (98.6%)

ご回答いただいた方々について

1. 年代

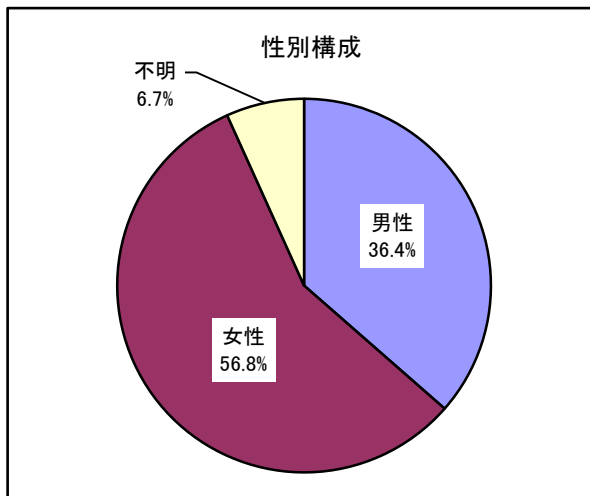


前回同様30代以上の方から9割以上の回答をいただきました。

(前回)

10代	0.2%
20代	6.0%
30代	12.0%
40代	17.7%
50代	21.1%
60代	22.1%
70代以上	20.4%
不明	0.5%

2. 性別

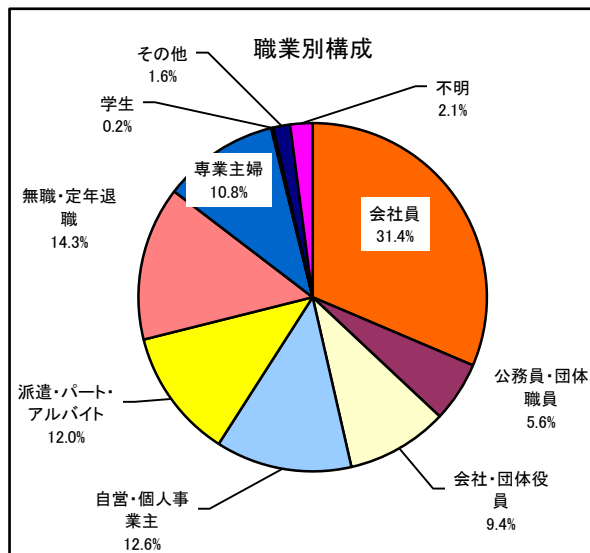


前回と比較すると男性の方からの回答が2.6%増加する結果となりました。

(前回)

男性	33.8%
女性	60.5%
不明	5.7%

3. 職業



前回同様、会社員の方からの回答が多く3割以上の回答をいただきました。

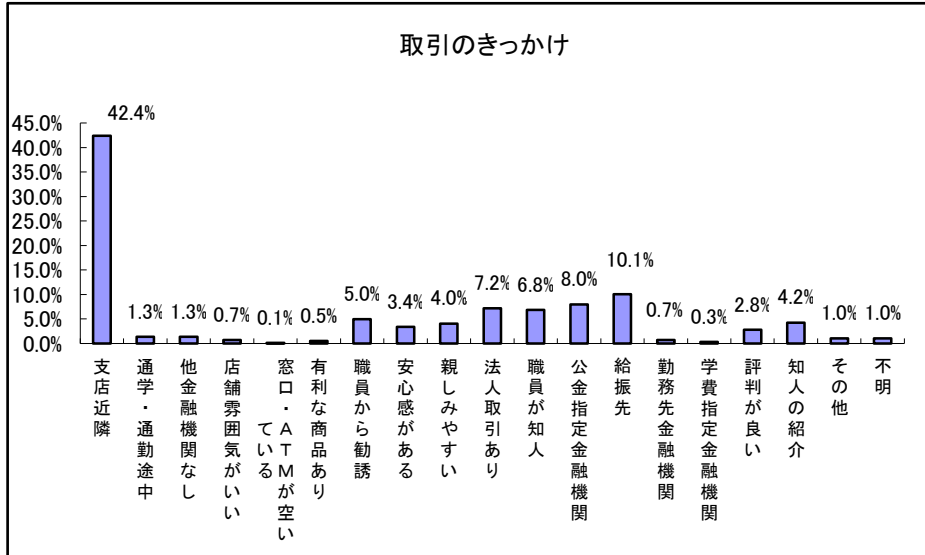
(前回)

会社員	33.4%
公務員・団体職員	3.5%
会社・団体役員	7.6%
自営・個人事業主	15.6%
派遣・パート・アルバイト	10.9%
無職・定年退職	16.2%
専業主婦	10.3%
学生	0.1%
その他	1.2%
不明	1.1%

●初めにお客様についてお聞きしました。

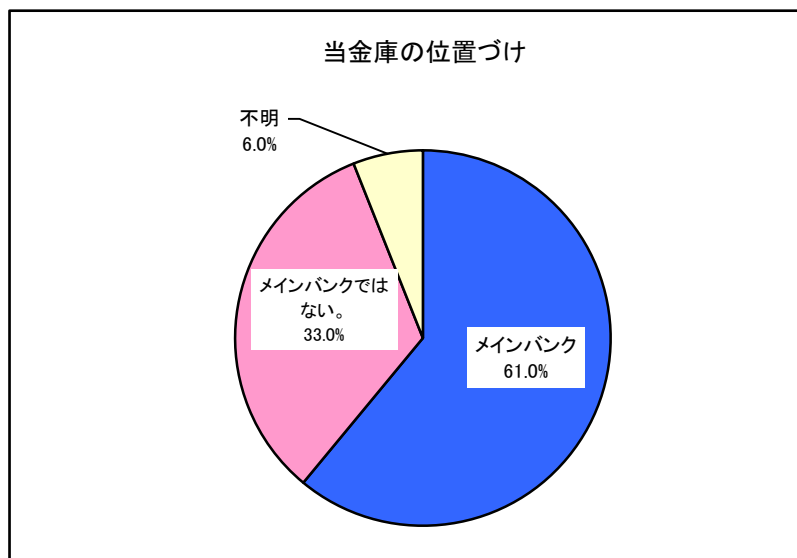
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が42.4%、「給与振込先」が10.1%、「公金指定金融機関」が8.0%の順になりました。
今後もお取引していただいている皆様、新たにお取引していただける皆様に満足していただけるよう、身近な親しみやすい地域金融機関として努力してまいります。



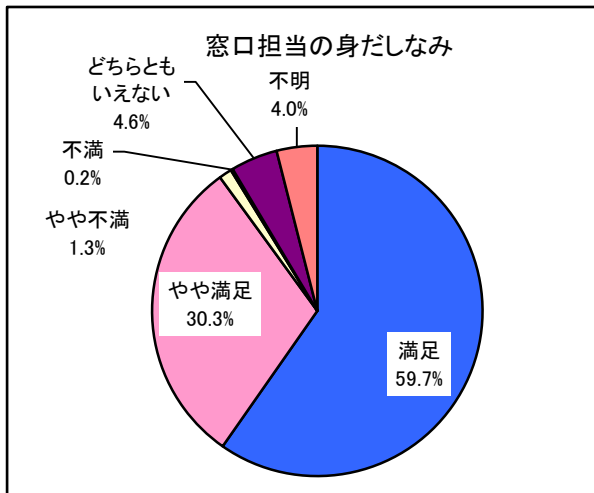
2. 当金庫の位置づけはどうか。

「メインバンク」と回答されたのは61.0%と過半数以上の結果となりました。今後も地域に根ざした金融機関としてお取引が拡大できるよう、職員の教育含め、商品・サービス等の充実に努めてまいります。



●「窓口の対応」についてお聞きしました。

3. 窓口担当の身だしなみはいかがですか。

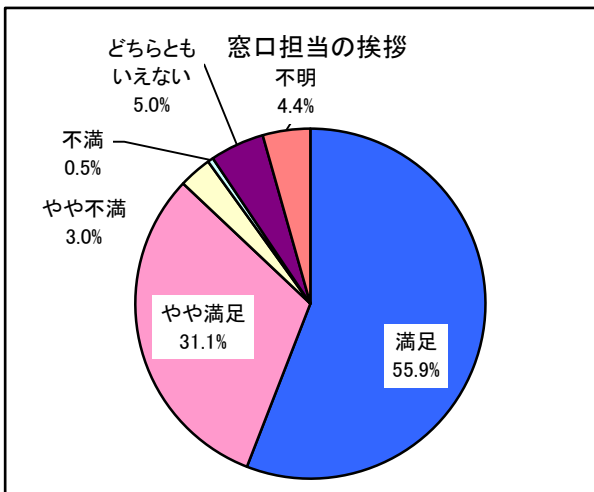


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、90.0%（前回86.6%）と3.4%増加しましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も1.5%（前回1.3%）と増加しました。今後も身だしなみには十分注意してまいります。

(前回)

満足	57.0%
やや満足	29.6%
やや不満	1.0%
不満	0.3%
どちらともいえない	5.7%
不明	6.4%

4. 窓口担当の挨拶はいかがですか。

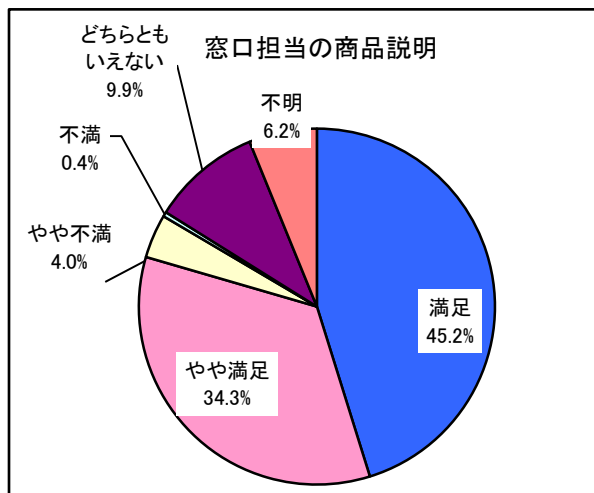


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、87.0%（前回84.0%）と増加しましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も3.5%（前回2.7%）と増加しました。今後も挨拶には十分注意してまいります。

(前回)

満足	52.8%
やや満足	31.2%
やや不満	2.4%
不満	0.3%
どちらともいえない	6.3%
不明	7.0%

5. 商品説明はいかがですか。

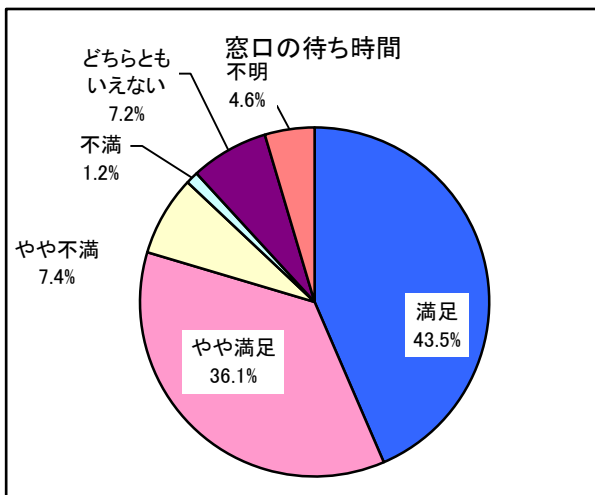


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.5%（前回77.6%）と増加しましたが、「やや不満」「不満」「どちらともいえない」とお答えになられたお客様も14.3%（前回13.6%）と増加となりました。今後も、よりわかり易い説明ができるよう、職員の教育に努めてまいります。

(前回)

満足	42.4%
やや満足	35.2%
やや不満	2.9%
不満	0.2%
どちらともいえない	10.5%
不明	8.7%

6. 待ち時間はいかがですか。

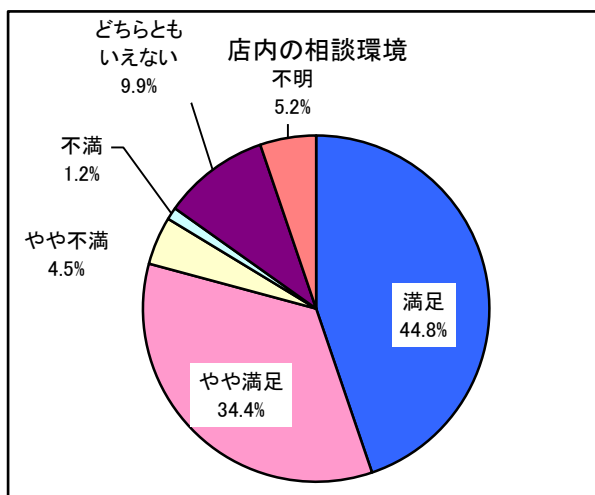


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.6%（前回76.4%）と増加しましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も8.6%（前回7.6%）と増加しました。事務処理を含め、職員のスキルアップにより、迅速な対応に努めてまいります。

(前回)

満足	39.5%
やや満足	36.9%
やや不満	6.9%
不満	0.7%
どちらともいえない	8.1%
不明	7.9%

7. 店内は相談しやすい環境となっていますか。

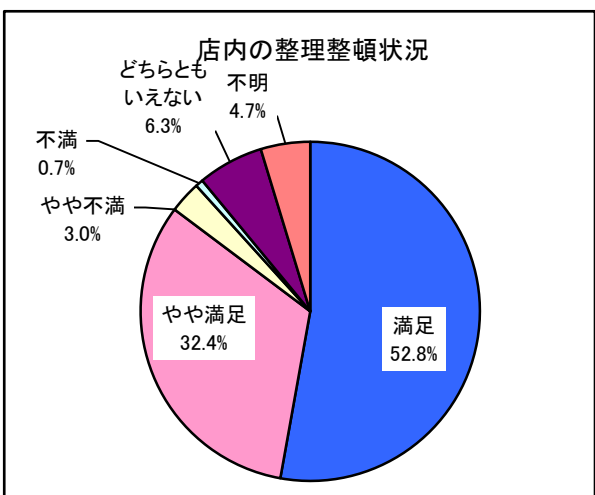


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.2%となり前回（75.9%）から増加しましたが「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も5.7%（前回4.9%）と増加しました。今後もお客様の相談しやすい環境づくりに努めてまいります。

(前回)

満足	41.9%
やや満足	34.0%
やや不満	4.6%
不満	0.3%
どちらともいえない	10.9%
不明	8.3%

8. 店内の整理整頓はいかがですか。



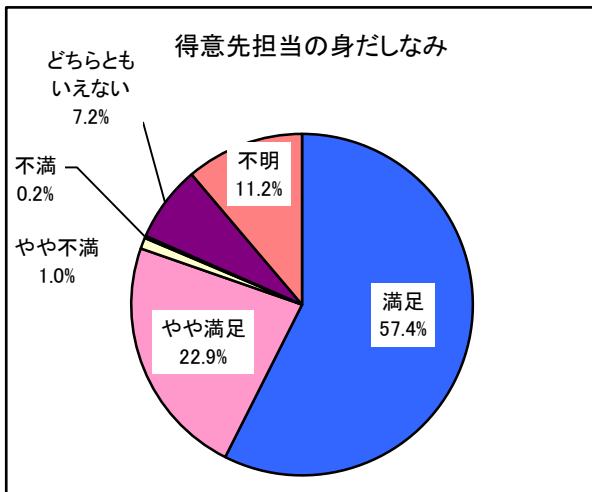
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、85.2%となり前回（82.2%）から増加しましたが「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も3.7%（前回2.6%）と増加しました。今後も引き続き店内の整理整頓を心掛けてまいります。

(前回)

満足	47.5%
やや満足	34.7%
やや不満	2.0%
不満	0.6%
どちらともいえない	7.7%
不明	7.4%

●得意先についてお聞きしました。

9. 得意先担当の身だしなみはいかがですか。

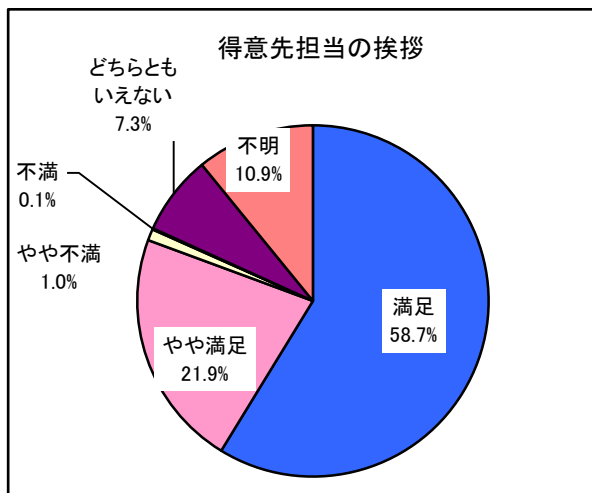


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、80.3%（前回84.9%）と減少しました。
 今後も身だしなみには十分注意してまいります。

（前回）

満足	57.3%
やや満足	27.6%
やや不満	0.3%
不満	0.2%
どちらともいえない	5.3%
不明	9.3%

10. 得意先担当の挨拶はいかがですか。

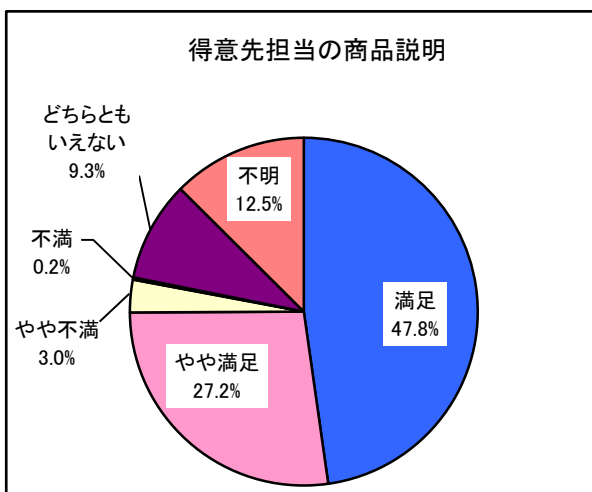


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、80.6%（前回85.6%）と減少し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.1%（前回0.8%）と増加となりました。
 今後も明るく丁寧なご挨拶を心掛けてまいります。

（前回）

満足	59.6%
やや満足	26.0%
やや不満	0.5%
不満	0.3%
どちらともいえない	4.6%
不明	9.1%

11. 得意先担当の商品説明はいかがですか。

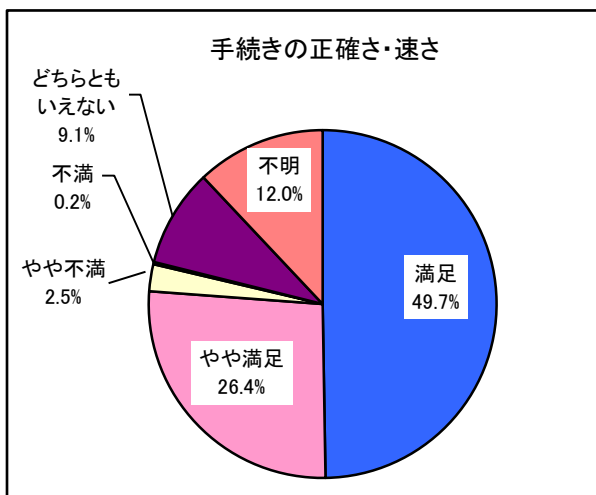


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、75.0%（前回78.5%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.2%（前回1.6%）になりました。今後もお客様にわかり易いご説明ができるよう、研修や勉強会等により職員の教育を強化してまいります。

（前回）

満足	49.0%
やや満足	29.5%
やや不満	1.6%
不満	0.0%
どちらともいえない	8.7%
不明	11.2%

1 2. 得意先担当の手続きの正確さ・速さはいかがですか。



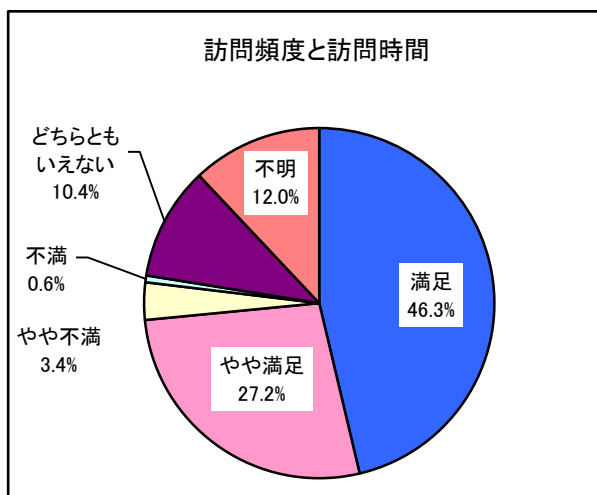
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、76.1%（前回80.3%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.7%（前回1.7%）となりました。

事務処理を含め、職員のスキルアップに努めてまいります。

（前回）

満足	50.9%
やや満足	29.4%
やや不満	1.6%
不満	0.1%
どちらともいえない	7.3%
不明	10.6%

1 3. 訪問頻度・時間はいかがですか。

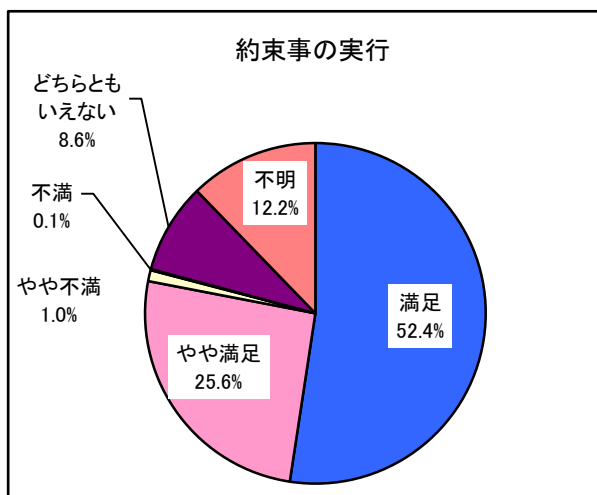


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、73.5%となり、前回（77.1%）から減少し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も4.0%（前回3.1%）と増加しました。今後もお客様に満足していただけるよう改善に努めてまいります。

（前回）

満足	47.3%
やや満足	29.8%
やや不満	2.7%
不満	0.4%
どちらともいえない	8.5%
不明	11.3%

1 4. 約束事を守り、実行していますか。

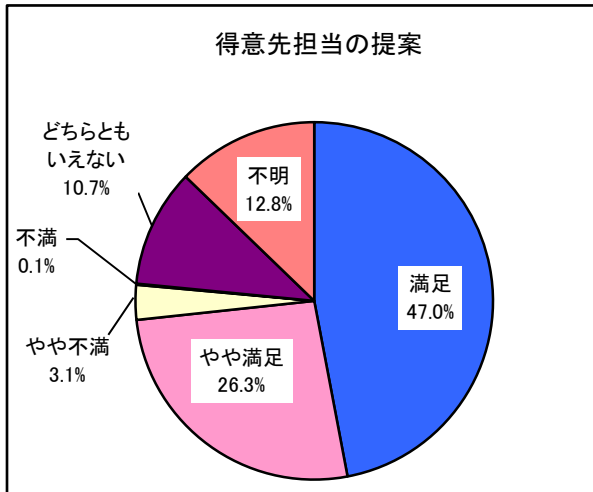


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、78.0%（前回80.9%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.1%（1.1%）となりました。今後もお客様との約束事を厳守し、活動を行ってまいります。

（前回）

満足	55.0%
やや満足	25.9%
やや不満	1.1%
不満	0.0%
どちらともいえない	7.3%
不明	10.7%

15. お客様へのご提案はいかがですか。



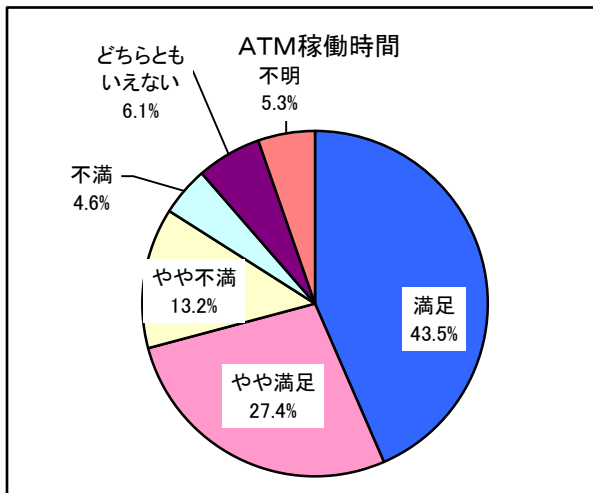
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、73.3%（前回76.2%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.2%（前回2.5%）となりました。今後も商品知識を高めお客様のニーズに適した商品の提案ができるよう、努力してまいります。

(前回)

満足	46.7%
やや満足	29.5%
やや不満	2.2%
不満	0.3%
どちらともいえない	9.9%
不明	11.3%

●ATMについてお聞きしました。

16. 稼働時間はいかがですか。

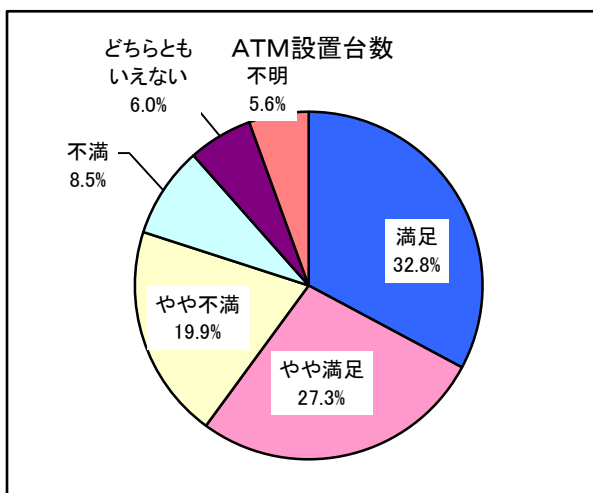


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、70.9%（前回65.9%）となりました。また、「やや不満」「不満」との回答が17.8%と前回（18.3%）同様、2割近い回答となりました。今後、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

(前回)

満足	36.2%
やや満足	29.7%
やや不満	14.0%
不満	4.3%
どちらともいえない	6.7%
不明	9.2%

17. 設置台数はいかがですか。



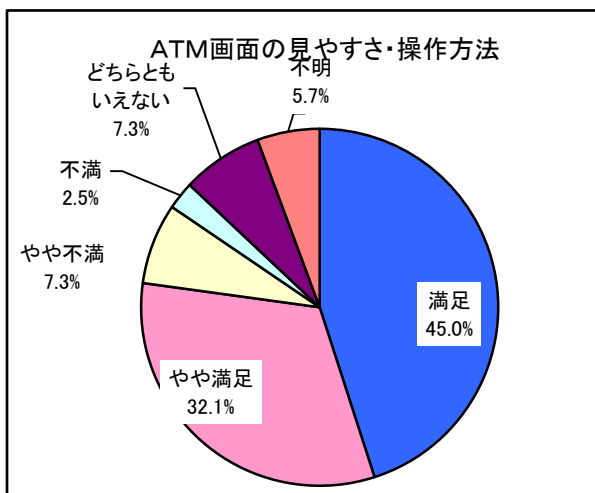
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、60.1%（前回55.9%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が28.4%（前回28.3%）となり前回同様ATM増設の要望が高くなっています。今後、計画的に整備してまいります。

(前回)

満足	28.7%
やや満足	27.2%
やや不満	21.6%
不満	6.7%
どちらともいえない	6.6%
不明	9.1%

18. 画面の見やすさ・操作方法はいかがですか。



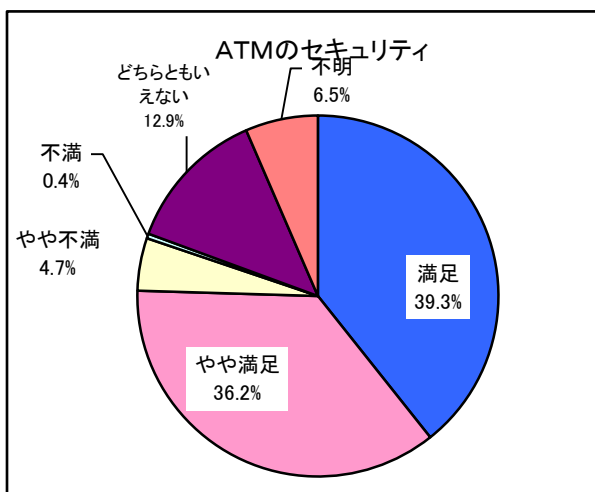
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.1%（前回75.4%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が9.8%（前回8.0%）となりました。今後も計画的な入替計画に基づき改善を図ってまいります。

（前回）

満足	41.8%
やや満足	33.6%
やや不満	7.1%
不満	0.9%
どちらともいえない	7.5%
不明	9.0%

19. セキュリティに満足していますか。



「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、75.5%（前回69.5%）となりました。また、「やや不満」「不満」との回答が5.1%（前回6.0%）となりました。

今後もお客様に安心してご利用いただけるよう、万全なセキュリティ対策を図ってまいります。

（前回）

満足	37.1%
やや満足	32.4%
やや不満	5.4%
不満	0.6%
どちらともいえない	14.5%
不明	10.0%

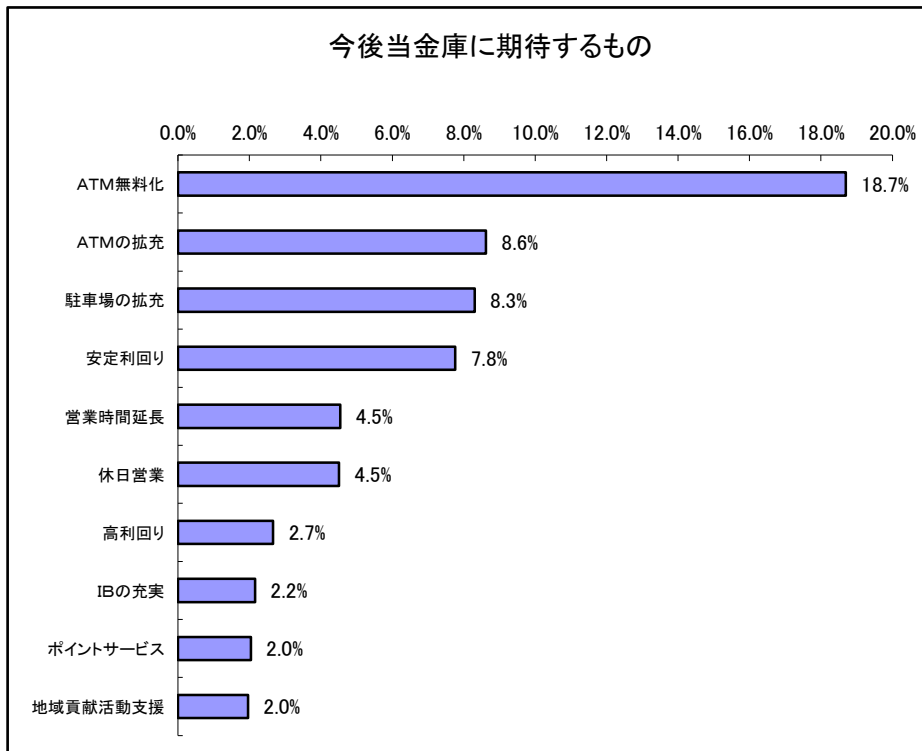
●今後当金庫に期待するものについてお聞きしました。

20. 今後当金庫に期待するものは何ですか。（複数回答、上位10項目）

ニーズの多い「ATM無料化」につきましては、全国の信金で『しんきんゼロネットサービス』を行っており、平日8:45～18:00、土曜日9:00～14:00はATM利用手数料が無料となっています。

また、お客様とのお取引内容をポイント化し、ポイントによってATM時間外手数料を無料にする『ちょい得ポイントサービス』をおこなっておりますので、是非ご利用下さい。

その他お客様の貴重なご意見に関しましては、今後の営業活動に反映させるよう検討してまいります。

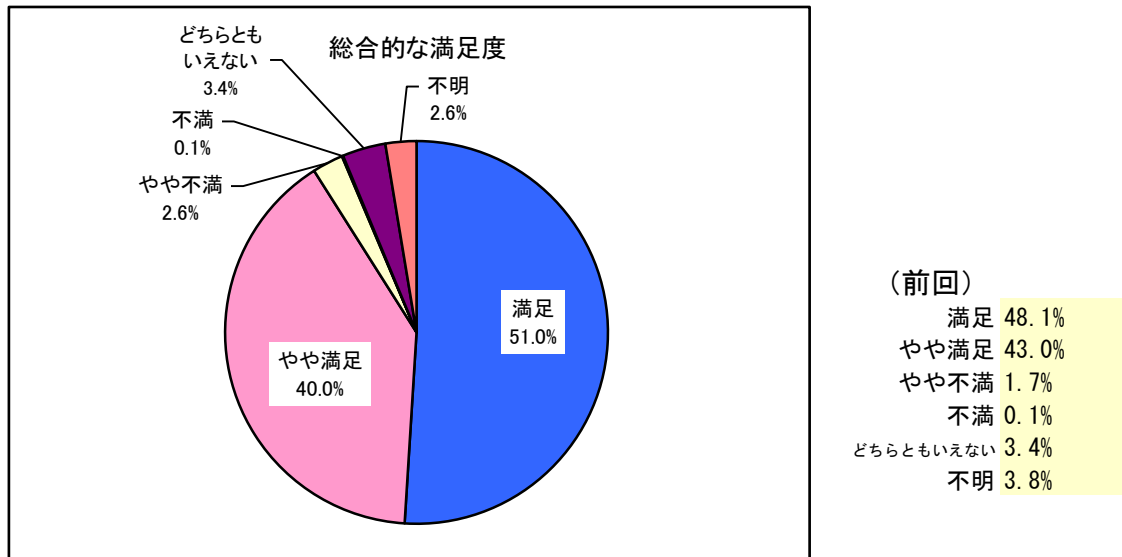


●総合的な満足度についてお聞きしました。

2 1. 総合的な満足度はいかがですか。

「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、91.0%となり、前回（91.1%）同様、評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は2.7%と前回（1.8%）から増加となりました。

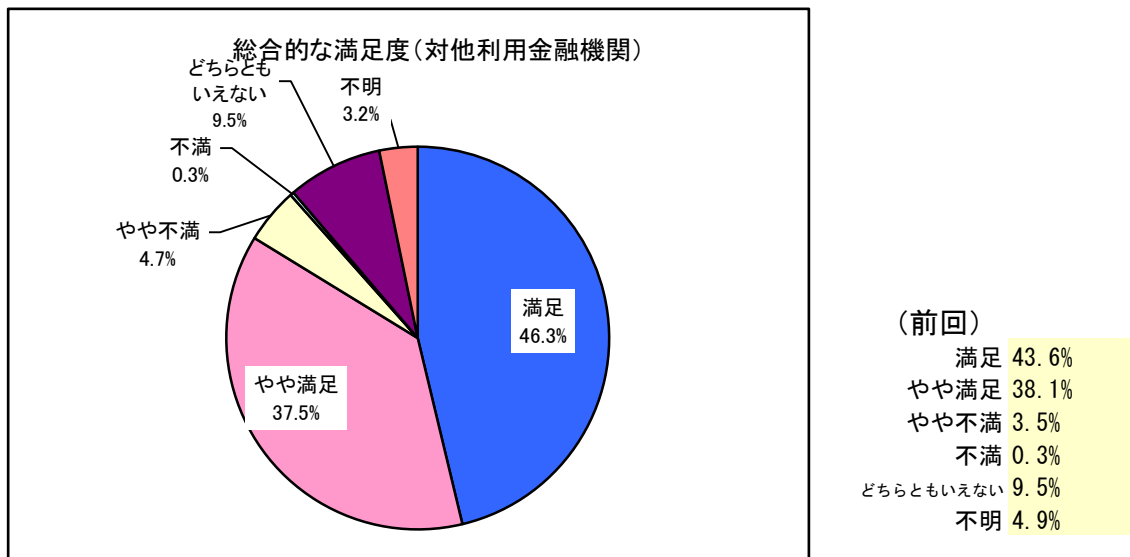
今後も地域金融機関として、お客様のご要望やお問合せに対し、今まで以上に親切・丁寧な対応を心がけ、満足していただける金庫となれるよう努めてまいります。



2 2. 他利用金融機関と比べて、当金庫の総合的な満足度はいかがですか。

「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、83.8%となり前回（81.7%）より増加し、評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も、5.0%と前回（3.8%）から増加となりました。

今後も地域金融機関として、お客様のご要望やお問合せに対し、今まで以上に親切・丁寧な対応を心がけ、満足していただける金庫となれるよう努めてまいります。



お客様のご意見・ご要望について

皆様方から、貴重なご意見・ご要望を多数いただき、大変ありがとうございました。□当金庫では、これらの一つ一つについて改善策等の検討を行い、より一層信頼いただけるよう、今後のサービス・利便性の向上等諸課題の改善に努力してまいります。いただいたご意見・ご要望の主なものは下記のとおりです。当金庫の回答を付してご紹介いたします。

◆お客様対応等

忙しい中でもとても感じよく対応して下さるような感じます。ただ支店により窓口の「感じよさ」にバラつきを感じます。

貴重なご意見ありがとうございます。今後も組織力・人材力を強化し、どの職員が応対させていただいてもご満足いただけるよう取り組んでいきたいと考えております。

職員の方々の対応にはいつも心よく感じております。支店長をはじめ皆様（職員）の対応に安心感を感じました、相談しやすいので助かります。今後お世話になりますがよろしくお願ひします。

お褒めのお言葉ありがとうございます。今後も組織力・人材力を強化し、相談しやすい金融機関を目指してまいります。

◆ATM関係

ATMが少なすぎると思います。

貴重なご意見ありがとうございます。ATMの増設については、当金庫の営業店は建物の構造上の問題が設置のネックとなる店舗も多く存在しますが、一方で、地域金融機関の強みである店舗網の充実や、店外ATM・コンビニとの提携により、今後も利便性を維持してまいります。

ATM手数料を下げてください。

貴重なご意見有難うございます。ATM時間外手数料等は、当金庫とお取引いただいているお客様には、独自の施策として「ちょい得ポイントサービス」により、無料若しくは割引のサービスがございます。是非ともご利用ください。

◆施設等

駐車場は新しい店舗では広いが古い店舗ではせまく入りにくい。ATMも台数が少なく待つスペースがない所もある。

ご意見ありがとうございます。駐車場につきましては、店舗立地等の関係から抜本的な解決策はなかなか難しいですが、今後ともより使いやすい駐車場を目指してまいります。

◆粗品等

年金受取者へのサービスはお誕生日記念品、金利上乘せ以外になにかあればうれしい。また定期預金のキャンペーンの景品（地元特産品）はなかなか当たらないので全員もらえる物があるとうれしい。

貴重なご意見ありがとうございます。今後もお客様に喜んでいただける商品を提供できるよう、今回のご意見も十分に参考にしながら検討していきたいと思っております。

◆その他

最近増えている「ビジネスマッチング」を信金でも取組んで頂けたらいいと思います。経営改善、強化に協力して下さる機会を作して下さい。

現状、環境が整わず当金庫独自のビジネスマッチングの開催には至らず、申し訳ございません。当金庫連携先の機関・団体等で各種ビジネスマッチングを開催しており、これまでと同様に連携した対応を行い、適宜ご案内をさせていただきます。経営改善、強化等につきましても、ご期待に添えるように努力させていただきます。

「上越」をもっとアピールした施策等を希望します。

貴重なご意見ありがとうございます。今後もお客様に喜んでいただける商品等を提供できるよう、今回のご意見も十分に参考にしながら検討していきたいと思っております。

インターネットバンキングのログインパスワードの入力方法やWEB承認業務が手間がかかる。メールの振込のお知らせも1回の振込に2通送信されるので手間が多いと思います。

インターネットバンキングは利便性の高いものである反面、セキュリティー面での安全性や確実な事務処理が求められます。万全を期すために、お客さまにはご不便をお掛けしますが、今後も利便性・安全性には十分配慮してまいりますので何卒ご理解ください。