

第12回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成30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。

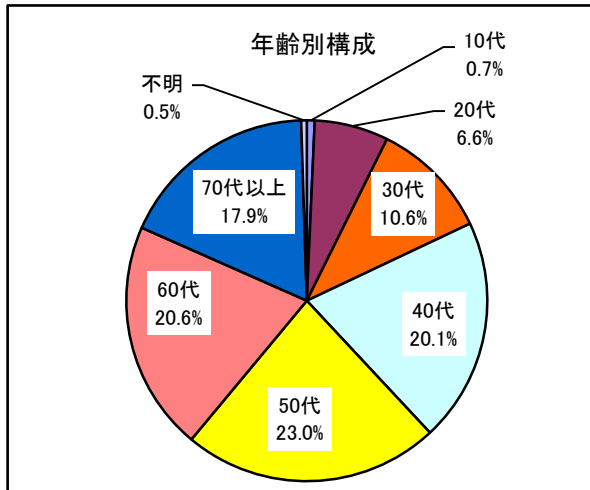
この度、当金庫では、今後の金庫経営に活用させていただくために、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

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30年9月20日（木）～	10月19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）	996 枚（ （前回965 枚）	（ 99.6% ） （ 96.5% ）

ご回答いただいた方々について

1. 年代

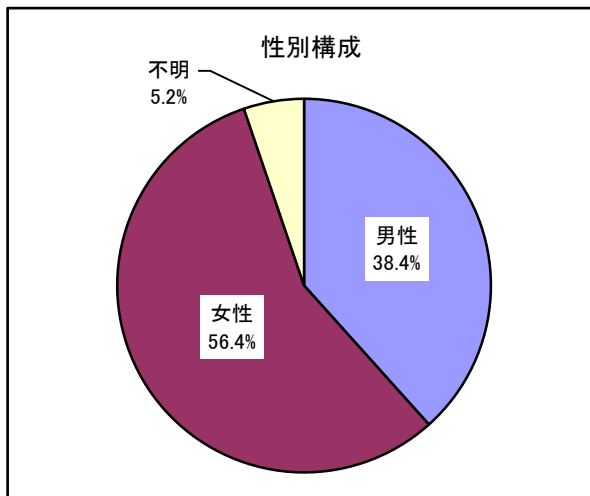


前回同様30代以上の方から9割以上の回答をいただきました。

(前回)

10代	0.1%
20代	5.7%
30代	11.6%
40代	20.5%
50代	20.4%
60代	23.9%
70代以上	16.8%
不明	0.9%

2. 性別

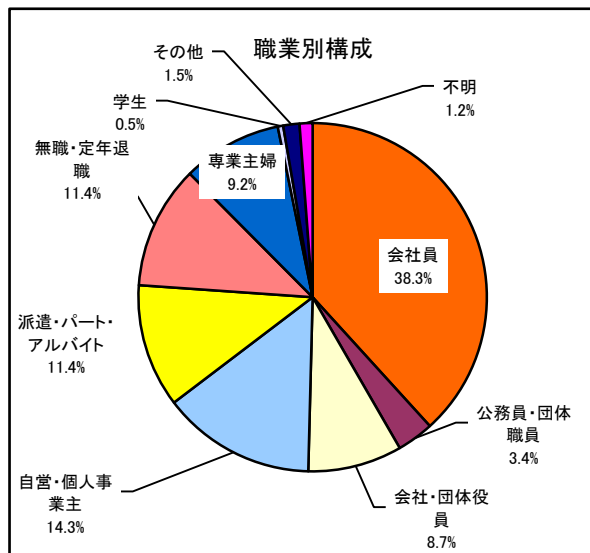


男性38.4%、女性56.4%から回答をいただきました。

(前回)

男性	36.4%
女性	56.8%
不明	6.7%

3. 職業



前回同様、会社員の方からの回答がもっとも多く3割以上の回答をいただきました。

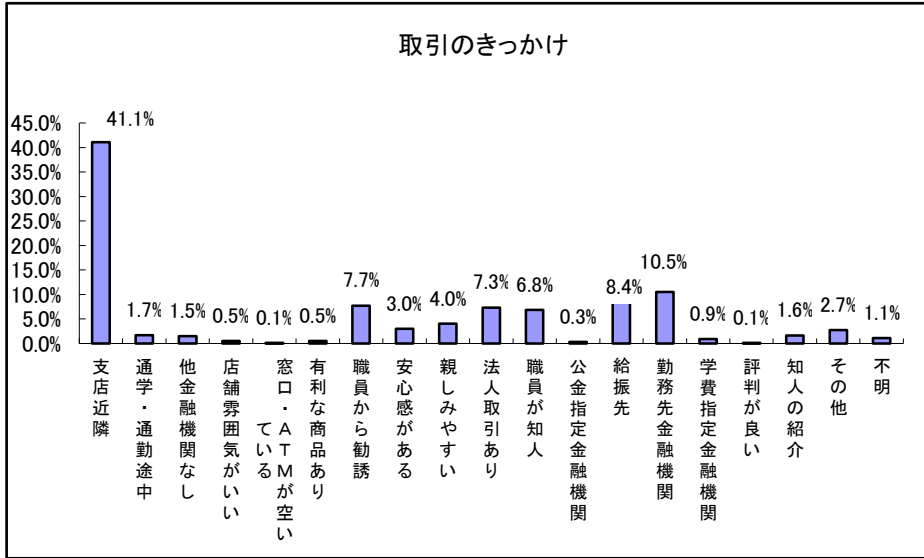
(前回)

会社員	31.4%
公務員・団体職員	5.6%
会社・団体役員	9.4%
自営・個人事業主	12.6%
派遣・パート・アルバイト	12.0%
無職・定年退職	14.3%
専業主婦	10.8%
学生	0.2%
その他	1.6%
不明	2.1%

●初めにお客様についてお聞きしました。

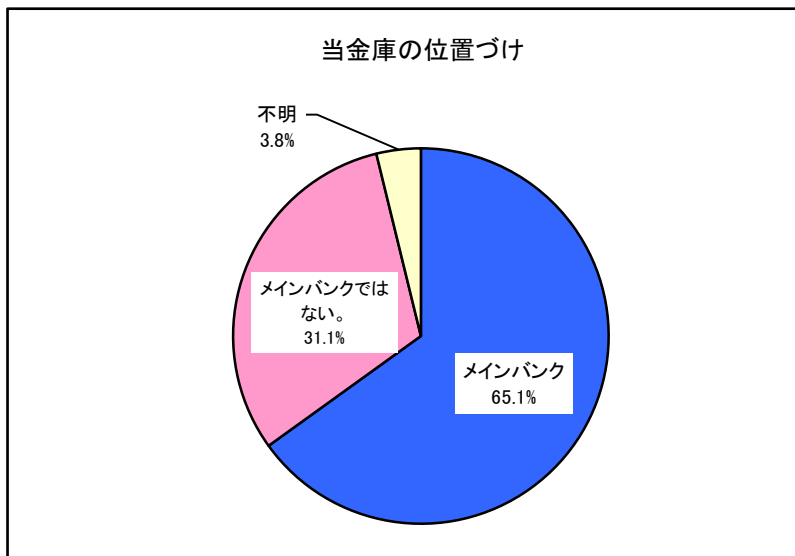
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が41.1%、「勤務先取引金融機関」が10.5%、「給与振込先金融機関」が8.4%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。



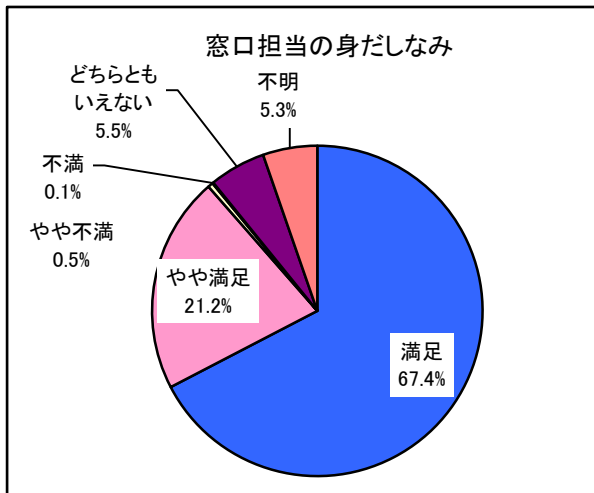
2. 当金庫の位置づけはどうか。

「メインバンク」と回答されたのは65.1%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。

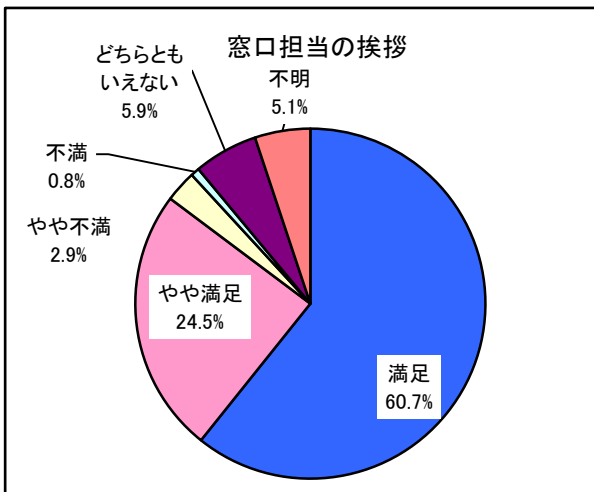


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、88.6%（前回89.4%）と0.8%減少しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は0.6%（前回1.4%）と減少しました。今後も身だしなみには十分注意してまいります。

(前回)

満足	59.3%
やや満足	30.1%
やや不満	1.2%
不満	0.2%
どちらともいえない	4.6%
不明	4.7%

4. 窓口担当の挨拶はいかがですか。

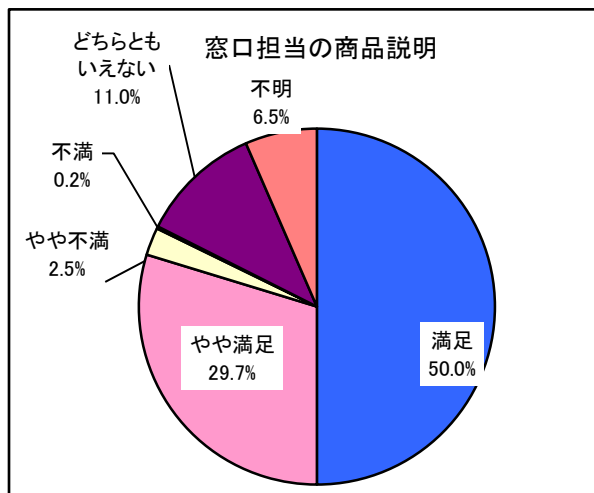


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、85.2%（前回87.0%）と減少しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は3.7%（前回3.5%）と増加しました。今後も挨拶には十分注意してまいります。

(前回)

満足	55.9%
やや満足	31.1%
やや不満	3.0%
不満	0.5%
どちらともいえない	5.0%
不明	4.4%

5. 商品説明はいかがですか。

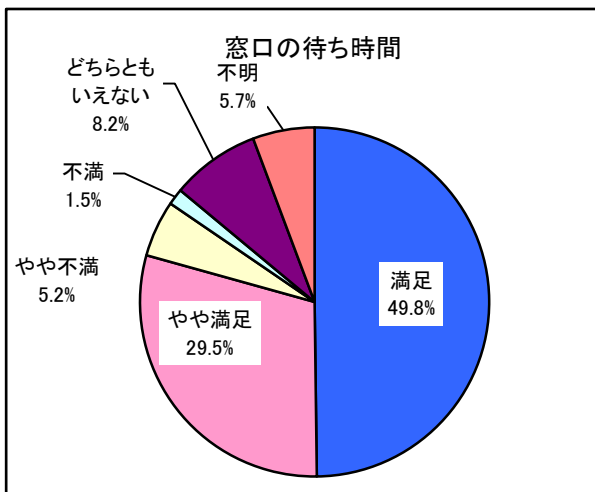


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.7%（前回79.5%）と増加しました。「やや不満」「不満」「どちらともいえない」とお答えになられたお客様は13.7%（前回14.3%）と減少となりました。今後も、よりわかり易い説明ができるよう、職員の教育に努めてまいります。

(前回)

満足	45.2%
やや満足	34.3%
やや不満	4.0%
不満	0.4%
どちらともいえない	9.9%
不明	6.2%

6. 待ち時間はいかがですか。

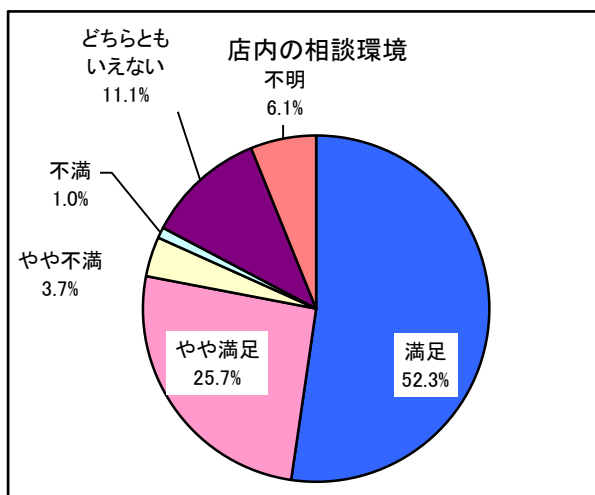


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.3%（前回79.7%）と減少しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は6.7%（前回8.5%）と減少しました。事務処理を含め、職員のスキルアップにより、迅速な対応に努めてまいります。

(前回)

満足	43.5%
やや満足	36.2%
やや不満	7.4%
不満	1.1%
どちらともいえない	7.2%
不明	4.6%

7. 店内は相談しやすい環境となっていますか。

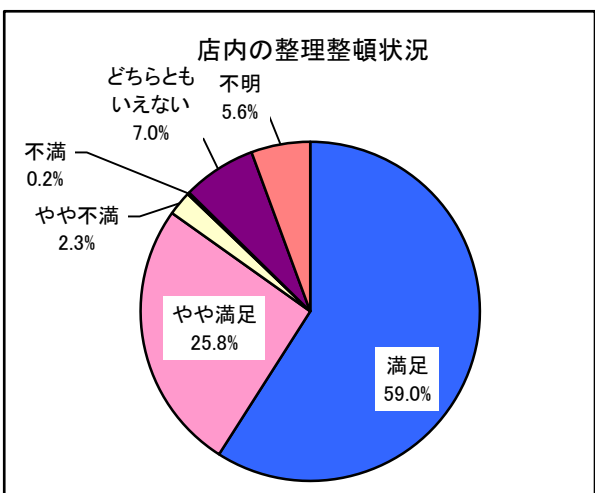


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、78.0%となり前回（79.2%）から減少しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も4.7%（前回5.7%）と減少しました。今後もお客様の相談しやすい環境づくりに努めてまいります。

(前回)

満足	44.8%
やや満足	34.4%
やや不満	4.5%
不満	1.2%
どちらともいえない	9.9%
不明	5.2%

8. 店内の整理整頓はいかがですか。



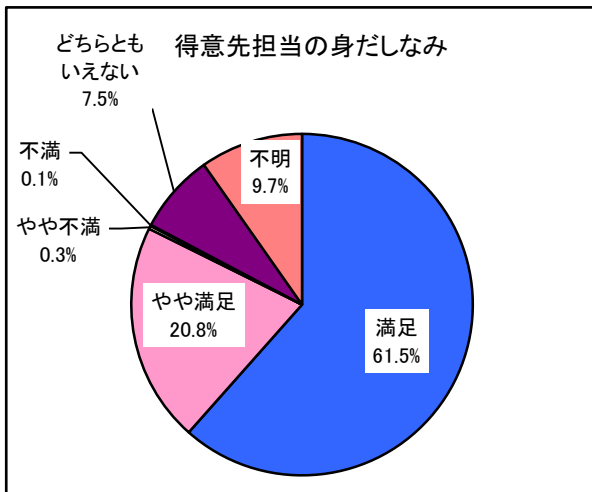
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、84.8%となり前回（85.2%）から減少しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も2.5%（前回3.7%）と減少しました。今後も引き続き店内の整理整頓を心掛けてまいります。

(前回)

満足	52.8%
やや満足	32.4%
やや不満	3.0%
不満	0.7%
どちらともいえない	6.3%
不明	4.7%

●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。



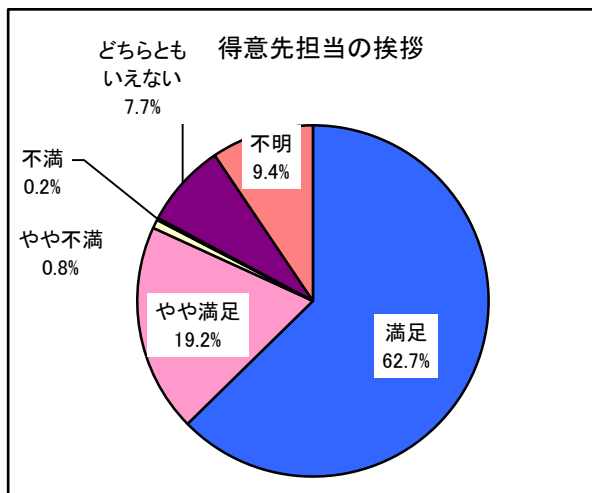
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、82.3%（前回80.4%）と増加しました。

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	57.4%
やや満足	23.0%
やや不満	1.0%
不満	0.2%
どちらともいえない	7.2%
不明	11.2%

10. 得意先担当の挨拶はいかがですか。



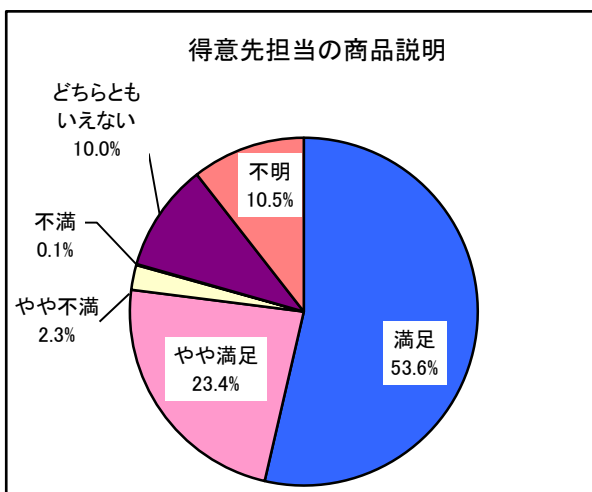
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、81.9%（前回80.6%）と増加し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.0%（前回1.1%）と減少となりました。

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	58.7%
やや満足	21.9%
やや不満	1.0%
不満	0.1%
どちらともいえない	7.3%
不明	10.9%

11. 得意先担当の商品説明はいかがですか。

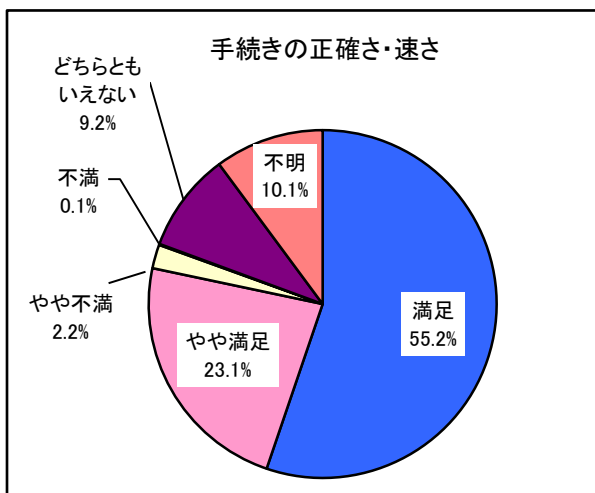


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.0%（前回75.0%）と増加、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.4%（前回3.2%）と減少しました。今後もお客様にわかり易いご説明ができるよう、研修や勉強会等により職員の教育を強化してまいります。

（前回）

満足	47.8%
やや満足	27.2%
やや不満	3.0%
不満	0.2%
どちらともいえない	9.3%
不明	12.5%

1 2. 得意先担当の手続きの正確さ・速さはいかがですか。



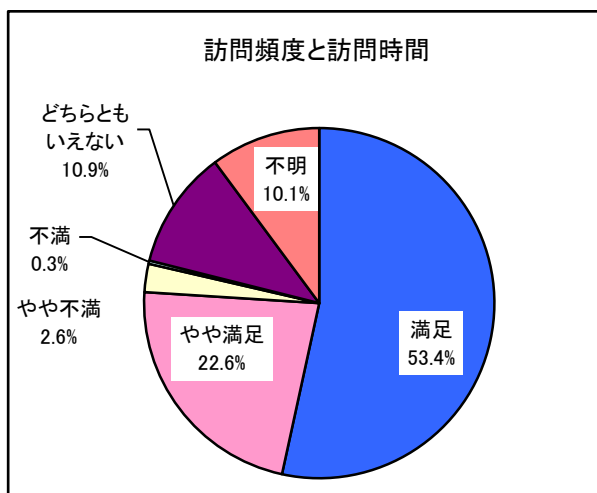
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、78.3%（前回76.1%）と増加、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.3%（前回2.7%）と減少となりました。

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	49.7%
やや満足	26.4%
やや不満	2.5%
不満	0.2%
どちらともいえない	9.1%
不明	12.0%

1 3. 訪問頻度・時間はいかがですか。

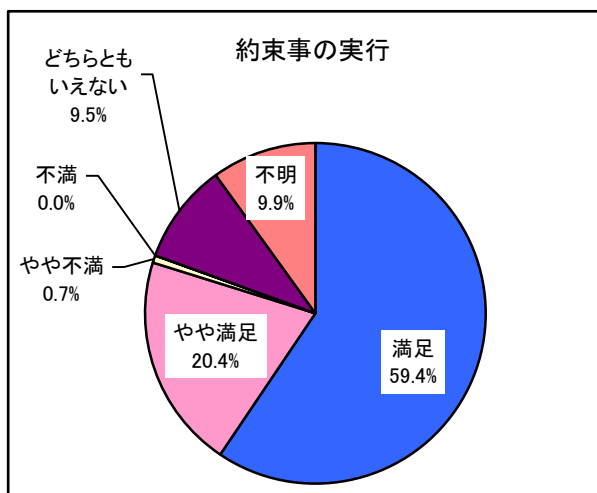


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、76.0%となり、前回（73.5%）から増加し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は2.9%（前回4.0%）と減少しました。今後もお客様に満足していただけるよう改善に努めてまいります。

（前回）

満足	46.3%
やや満足	27.2%
やや不満	3.4%
不満	0.6%
どちらともいえない	10.4%
不明	12.0%

1 4. 約束事を守り、実行していますか。

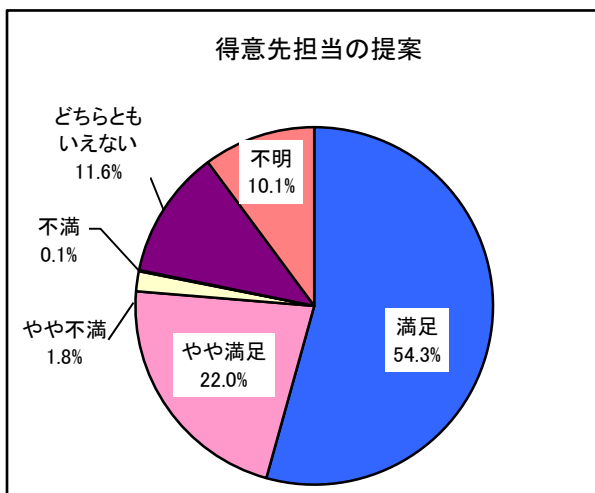


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.8%（前回78.0%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が0.7%（1.1%）となりました。今後もお客様との約束を厳守し、活動を行ってまいります。

（前回）

満足	52.4%
やや満足	25.6%
やや不満	1.0%
不満	0.1%
どちらともいえない	8.6%
不明	12.2%

15. お客様へのご提案はいかがですか。



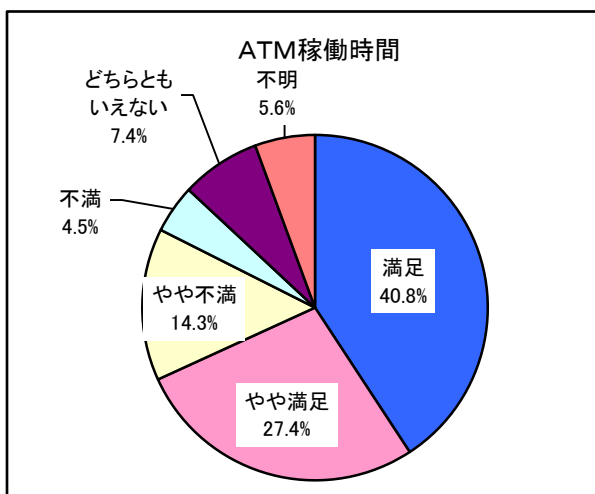
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、76.3%（前回73.4%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.9%（前回3.2%）となりました。今後も商品知識を高めお客様のニーズに適した商品の提案ができるよう、努力してまいります。

(前回)

満足	47.1%
やや満足	26.3%
やや不満	3.1%
不満	0.1%
どちらともいえない	10.7%
不明	12.8%

● ATMについてお聞きしました。

16. 稼働時間はいかがですか。

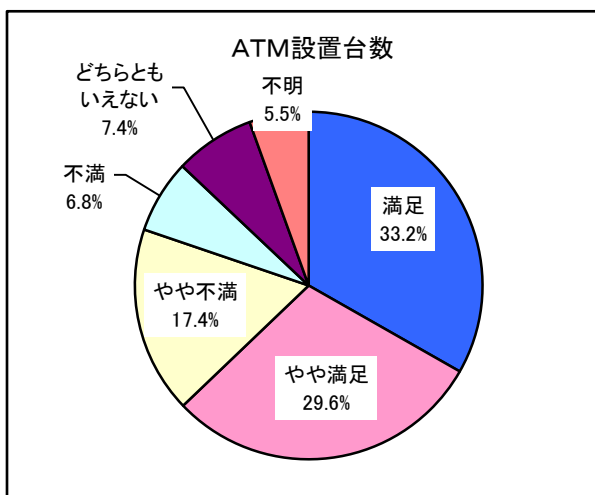


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、68.2%（前回70.9%）となりました。また、「やや不満」「不満」との回答が18.8%と前回（17.8%）同様、2割近い回答となりました。今後、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

(前回)

満足	43.5%
やや満足	27.4%
やや不満	13.2%
不満	4.6%
どちらともいえない	6.1%
不明	5.3%

17. 設置台数はいかがですか。



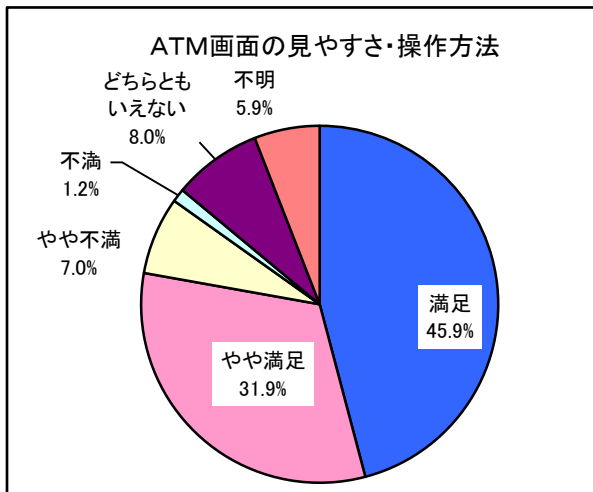
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、62.8%（前回60.1%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が24.2%（前回28.4%）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	32.8%
やや満足	27.3%
やや不満	19.9%
不満	8.5%
どちらともいえない	6.0%
不明	5.5%

18. 画面の見やすさ・操作方法はいかがですか。



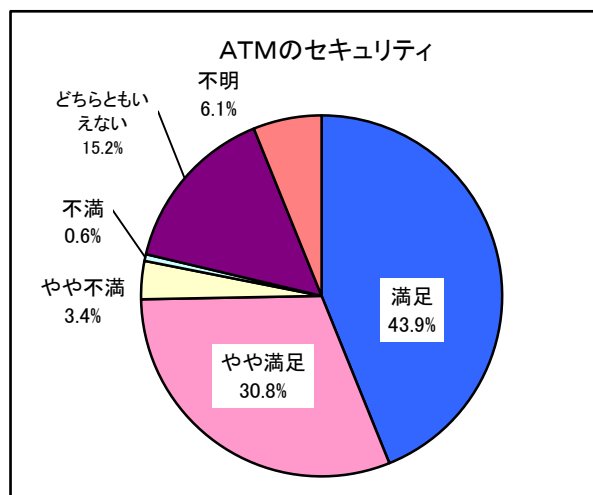
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.8%（前回77.1%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が8.2%（前回9.8%）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	45.0%
やや満足	32.1%
やや不満	7.3%
不満	2.5%
どちらともいえない	7.3%
不明	5.7%

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、74.7%（前回75.5%）となりました。また、「やや不満」「不満」との回答が4.0%（前回5.1%）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	39.3%
やや満足	36.1%
やや不満	4.7%
不満	0.4%
どちらともいえない	13.0%
不明	6.5%

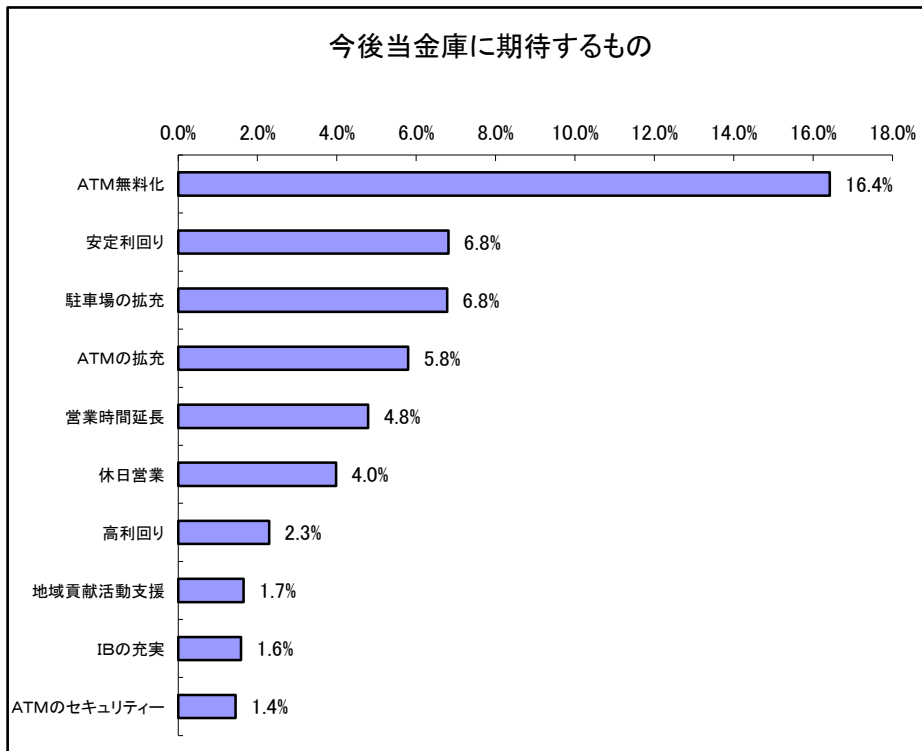
●今後当金庫に期待するものについてお聞きしました。

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。

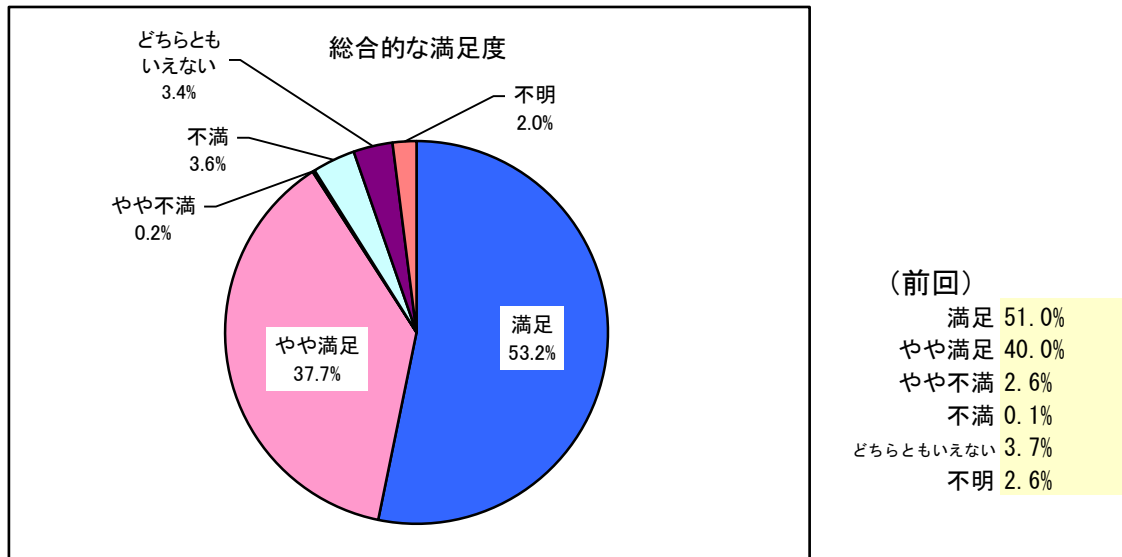


●総合的な満足度についてお聞きしました。

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、90.9%となり、前回（91.0%）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3.8%と前回（2.7%）から増加となりました。

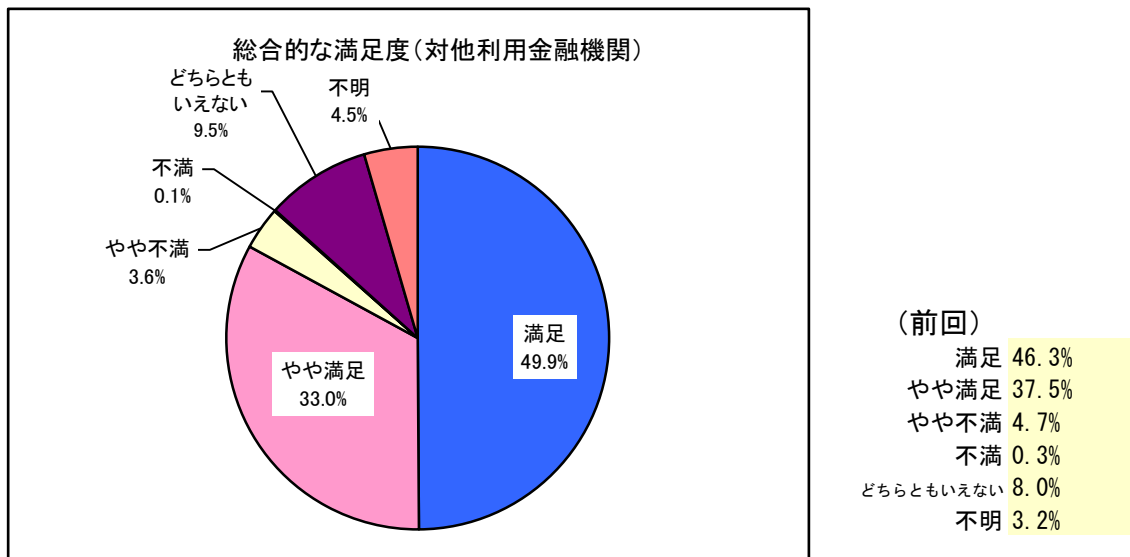
今後も地域金融機関として、お客様のご要望やお問合せに対し、今まで以上に親切・丁寧な対応を心がけ、満足していただける金庫となれるよう努めてまいります。



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、82.9%となり前回（83.8%）より減少しております。また「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も、3.7%と前回（5.0%）から減少となりました。

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

接客業なので、色々とお気遣いがあると思いますが、やはり笑顔での対話が相手に安心感を与えるので、笑顔を大切に頑張っていたきたいと思っております。

いつもご利用いただきありがとうございます。今後も地元で愛される地域金融機関として笑顔を大切に、信用金庫らしさを推し進めるよう心掛けてまいります。

いつもお世話になっております。明るく穏やかな雰囲気にも困られ気持ちよく接して頂き感謝いたします。今まで同様変わらぬお付き合いをお願いいたします。

お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も地元の地域金融機関としてお客様のお役に立てるよう努力してまいりますので、何なりとご相談下さい。

◆ATM関係

コンビニなどのATM手数料を無料にしてほしい。平日のATMの手数料無料時間をもっと朝早くからにしてほしい。

いつもご利用有難うございます。コンビニATMの手数料に関しましては、全国の信用金庫で業界全体としてコンビニと提携している関係上、現段階では個別金庫での無料化は難しいと考えております。また、時間外手数料の見直しに関しましては、貴重なご意見と受け止め、利用率とコスト負担等のバランスから検討したいと考えます。

A T Mで小銭の出し入れが出来るようにして頂きたいです。

貴重なご意見有難うございます。A T Mの硬貨対応につきましては、実施している金融機関の機械トラブル等の状況を調査のうえ、少数台でも実施できるよう検討に入ります。

A T Mを増設して欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。A T Mの複数台設置については、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、増設には困難な状態です。これを含めて設置台数の増加は、政府の方針も相俟って、ネットの普及やクレジットカード、電子マネー等が一般消費者にも拡大しており、現金利用が減少していく環境下において、今のところ予定しておりません。ご理解いただきたいと存じます。

◆施設等

駐車場が拡大されると、より利用しやすいと感じる。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。また、ご迷惑をおかけいたしておりますこと、お詫び申し上げます。現状、店舗敷地内では、これ以上の駐車スペースの確保ができない状況です。新店舗の昭和町支店、大学前支店、大駐車場完備の有田支店のご利用が可能であれば、ご検討の上、ご活用いただければ幸いです。

◆その他

名立支店の営業時間の延長により利用し易く大変助かっている。試験的ではなく、このまま継続して欲しい。各地区に支店が点在している為、名立支店に限らず行ってほしい。

いつもご利用をいただきありがとうございます。名立支店については、総合事務所の終業時間に合わせ、利便性も加味しながら、営業時間を延長させていただきました。大学前支店につきましても、17：00まで延長しておりますのでご活用下さいますよう、よろしくお願い申し上げます。

インターネットバンキングをもっと簡単にして欲しい。

インターネットバンキング等の加入にあたりましては、お客様にわかり易い手順書を差し上げておりますが、操作等でご不明な点につきましては、本部の担当部署宛てに電話によるお問い合わせをはじめ、各支店にお気軽にお尋ね下さいます様よろしくお願い申し上げます。