

## 第6回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成23年度版)

日頃は、当金庫をご利用いただき大変ありがとうございます。

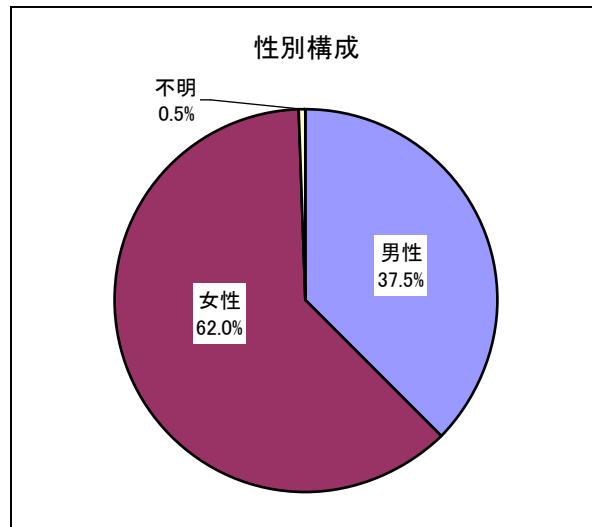
このほど、当金庫では、今後の金庫経営に活用するため、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

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、あらためて御礼申し上げます。ありがとうございました。

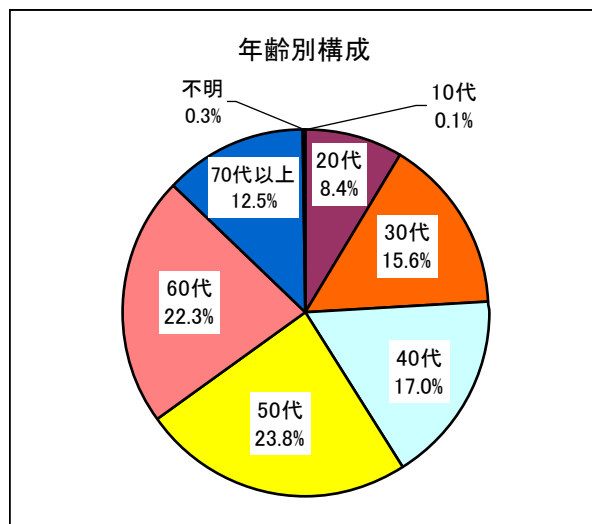
- ◆実施日 平成24年1月10日（火）～ 2月3日（金）
- ◆実施店舗 全店
- ◆調査方法 店頭および得意先担当者訪問先のお客様へ、無作為にアンケート用紙を配布し、ご記入後回収しました。  
なお、得意先担当訪問先のお客様分は、回答専用封筒を利用しました。（無記名方式）
- ◆全配布数 950 枚
- ◆有効回答数（率） 871 枚 （ 91.7% ）

# ご回答いただいた方々について

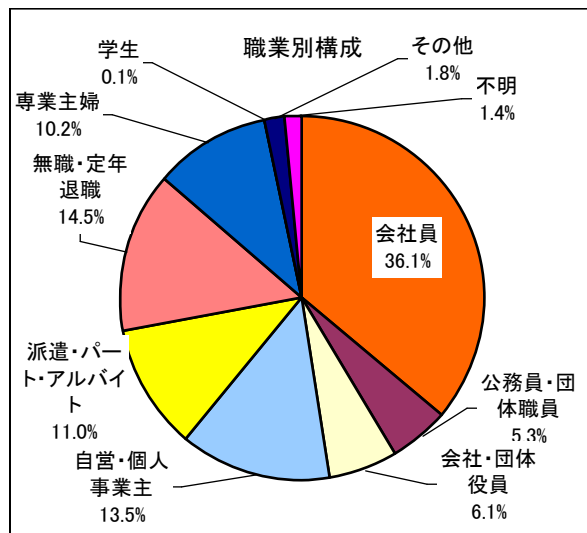
## 1. 性別



## 2. 年代



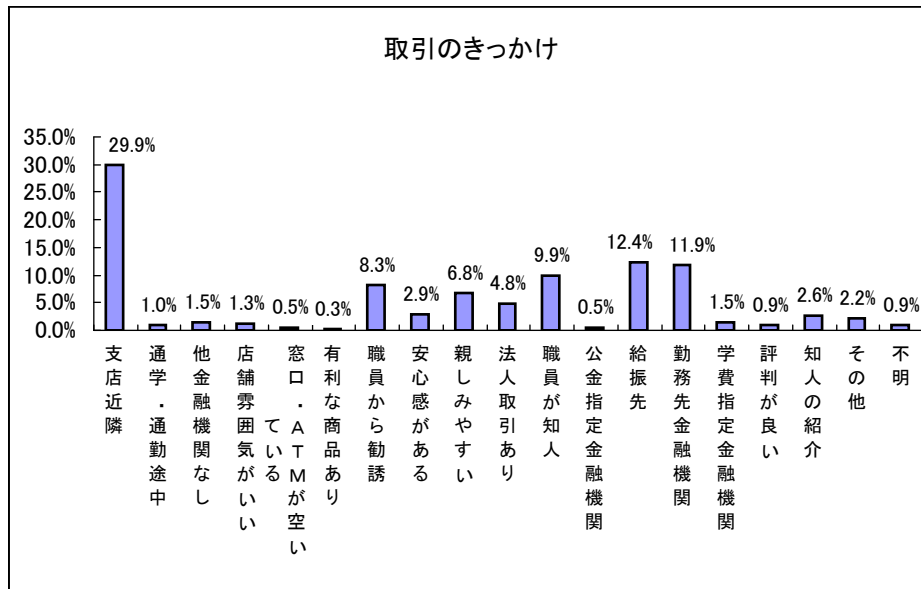
## 3. 職業



●初めにお客様についてお聞きしました。

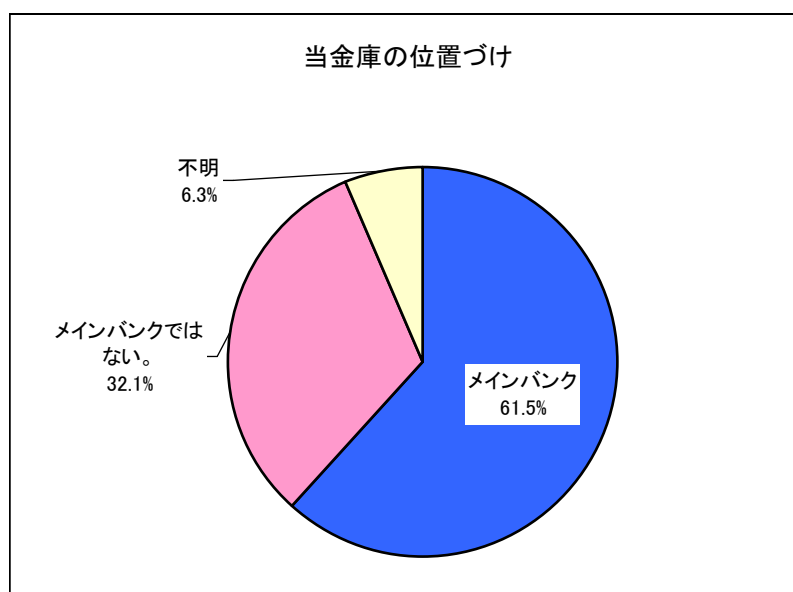
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が29.9%、「給与振込先」が12.4%、「勤務先の取引金融機関」が11.9%との順になりました。今後に向け、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、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。

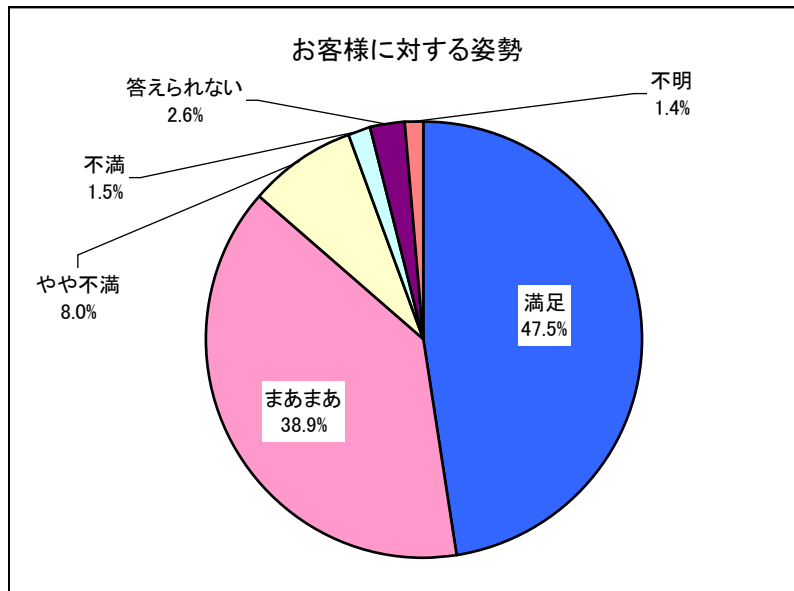
「メインバンク」と回答されたのは61.5%と過半数以上の結果となりましたが、地域に根ざした金融機関として、今後お取引が拡大できるように、職員の教育含め、商品・サービス等の充実に努めてまいります。



●当金庫の姿勢についてお聞きしました。

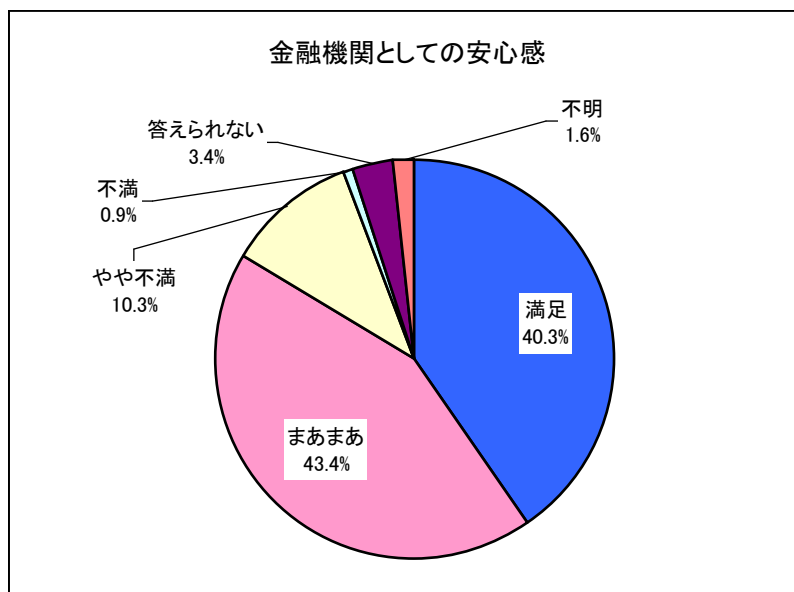
3. お客様に対する姿勢はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、86.4%と評価いただいておりますが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が9.5%となりました。  
今後も自己研鑽に努め、親切・丁寧な対応に心がけてまいります。



4. 金融機関としての安心感はどうですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、83.7%と評価いただいております。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が11.2%となり、地域金融機関として、今後お客様が安心してお取引が出来る金融機関を構築していくよう努力してまいります。

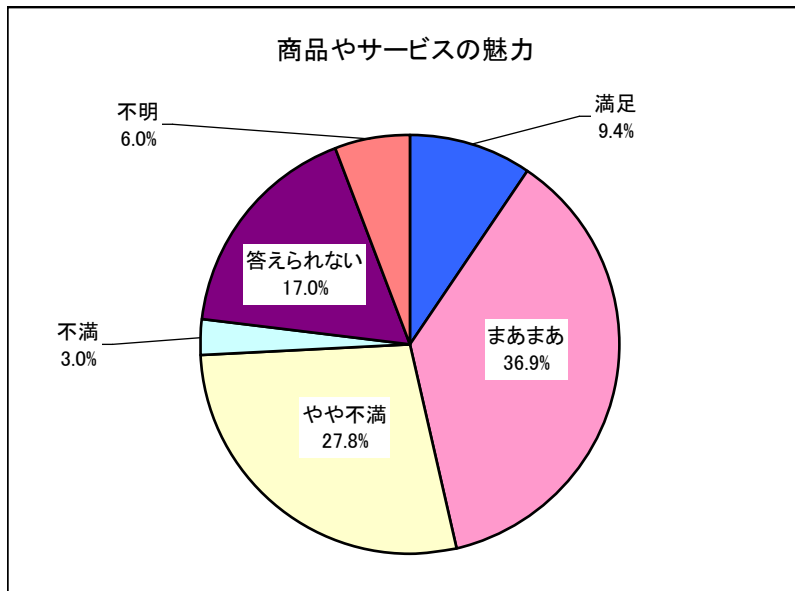


●当金庫の活動全般についてお聞きしました。

5. 商品やサービスの魅力はどうか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、46.3%に留まり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が30.8%となりました。

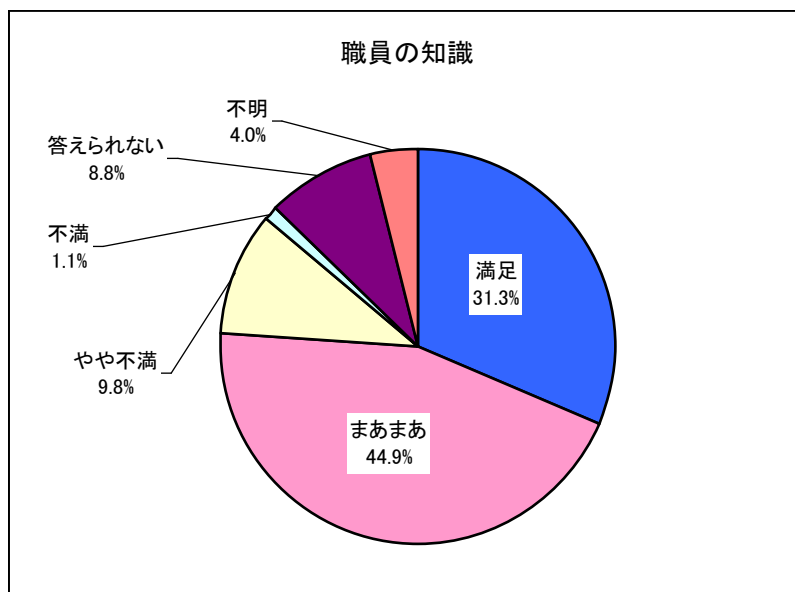
この結果を真摯に受けとめ、お客様のニーズに合った魅力ある商品の開発やサービスに努めてまいります。



6. 職員の知識はいかがですか。

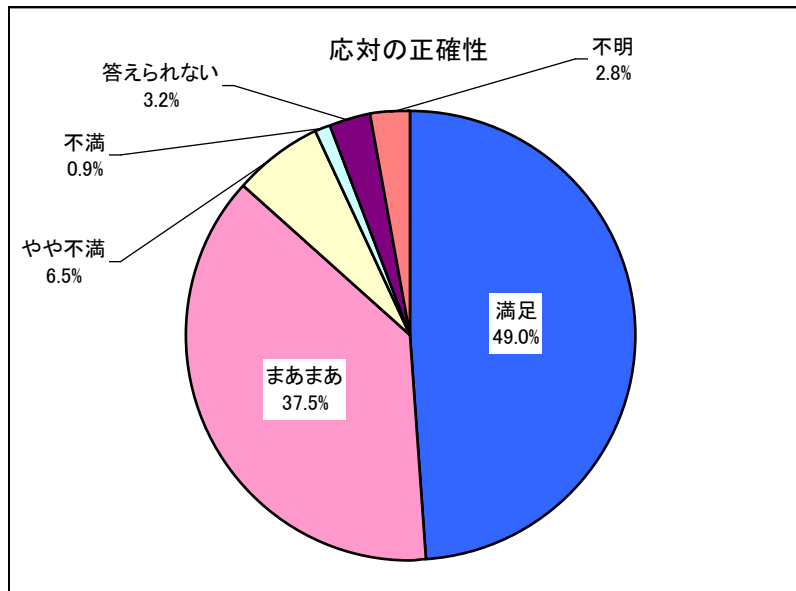
「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、76.2%に留まり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が10.9%となりました。

近年、取扱商品が多様化・複雑化してきていますが、研修や勉強会等により職員の知識向上に努めてまいります。



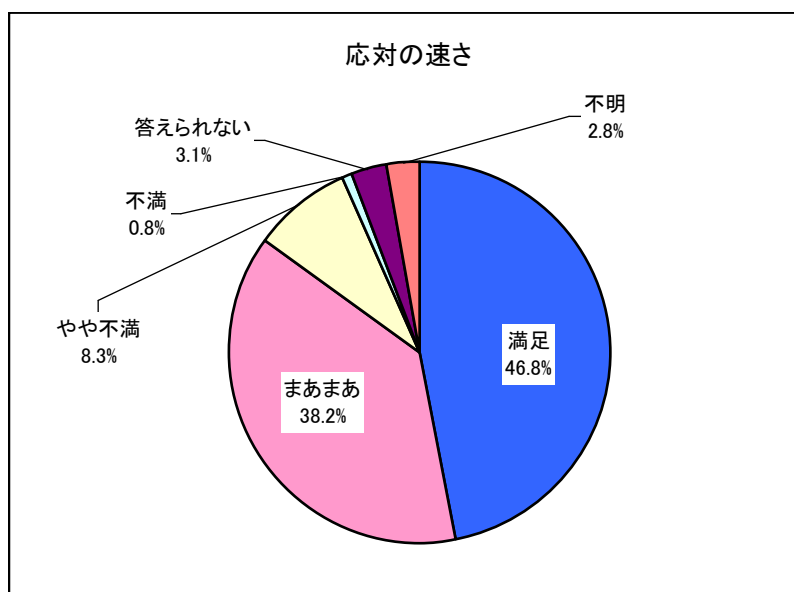
7. ご要望やお問合せに対する対応の正確性はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、86.5%となりました。  
今後は更なる努力をし、正確な対応を徹底してまいります。



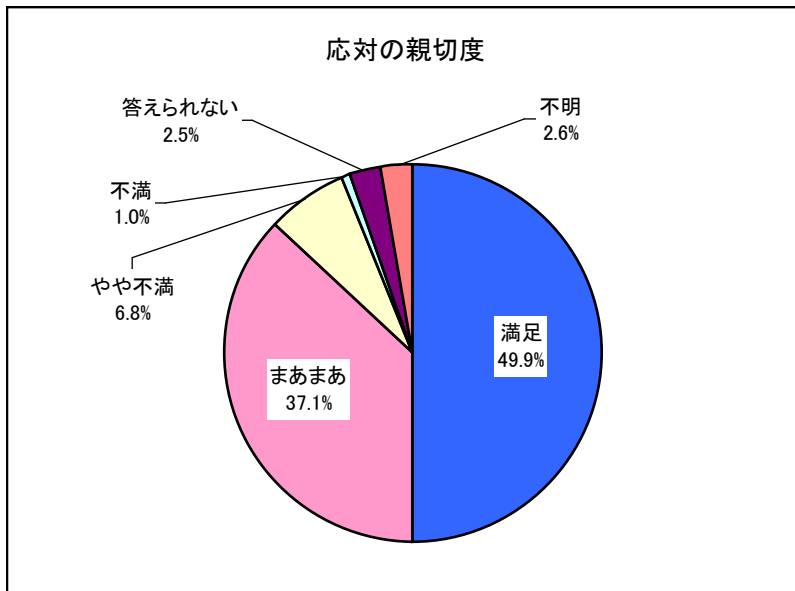
8. ご要望やお問合せに対する対応の速さはいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、85.0%となり、前回調査結果の97.3%から大きく下回りました。  
今後、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。



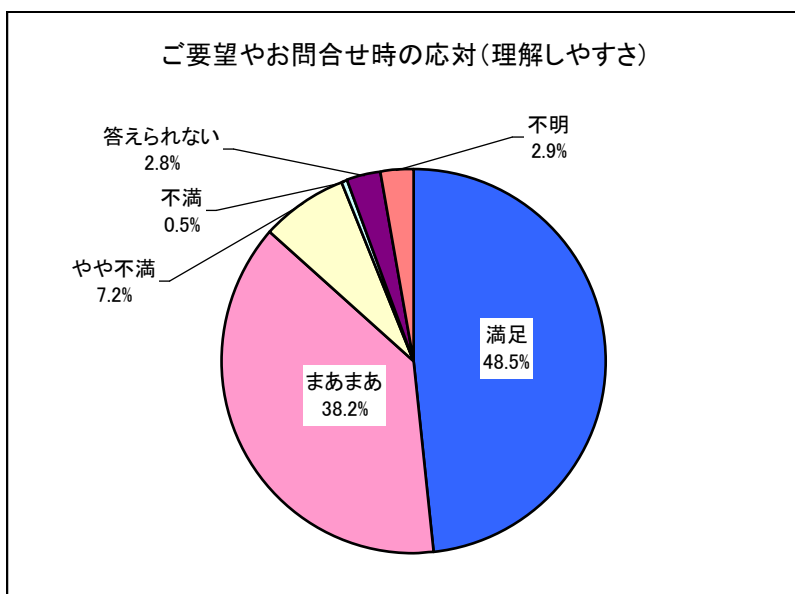
9. ご要望やお問合せに対する対応の親切度はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、87.0%となりました。  
今後は、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てまいります。



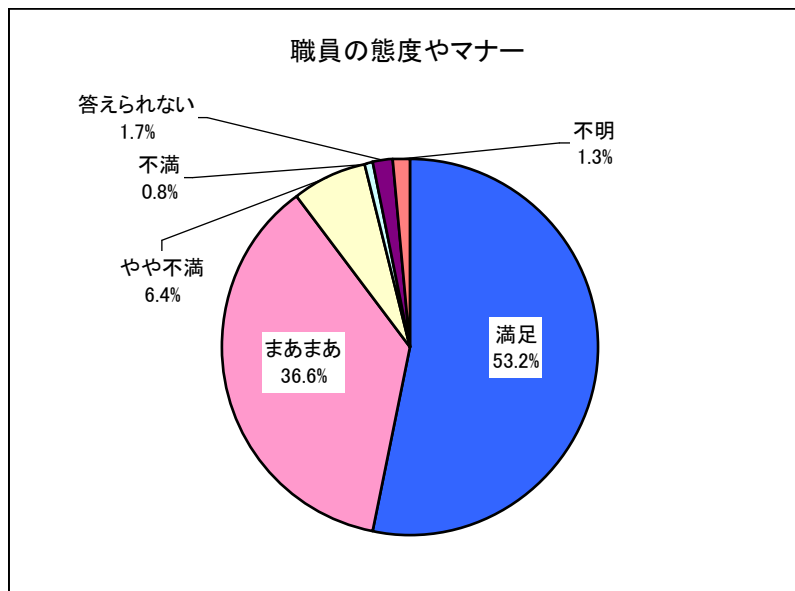
10. ご要望やお問合せ時の対応（理解しやすさ）はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、86.7%となり、前回調査結果の88.5%を下回りました。  
今後、お客様によりわかりやすいご説明が出来るように研修や勉強会等により職員のスキルアップに努めてまいります。



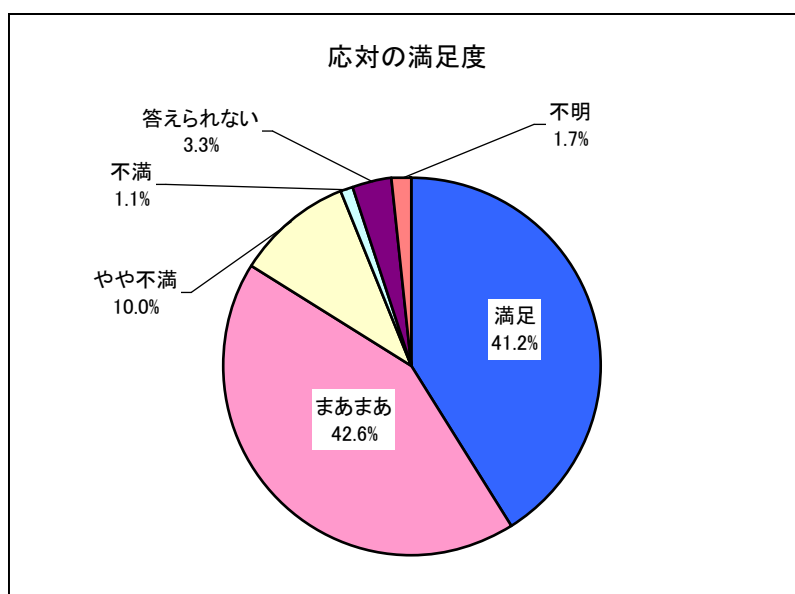
## 12. 職員の態度やマナーはいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、89.8%となりました。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が7.2%となり、今後この評価が0%になるよう、職員一人一人心がけてまいります。



## 12. 当金庫の対応に満足していますか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、83.8%となりました。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が11.1%となり、総体的にみても厳しい評価となりました。  
すべてのお客様にご満足いただけるように、金庫全体で努力してまいります。

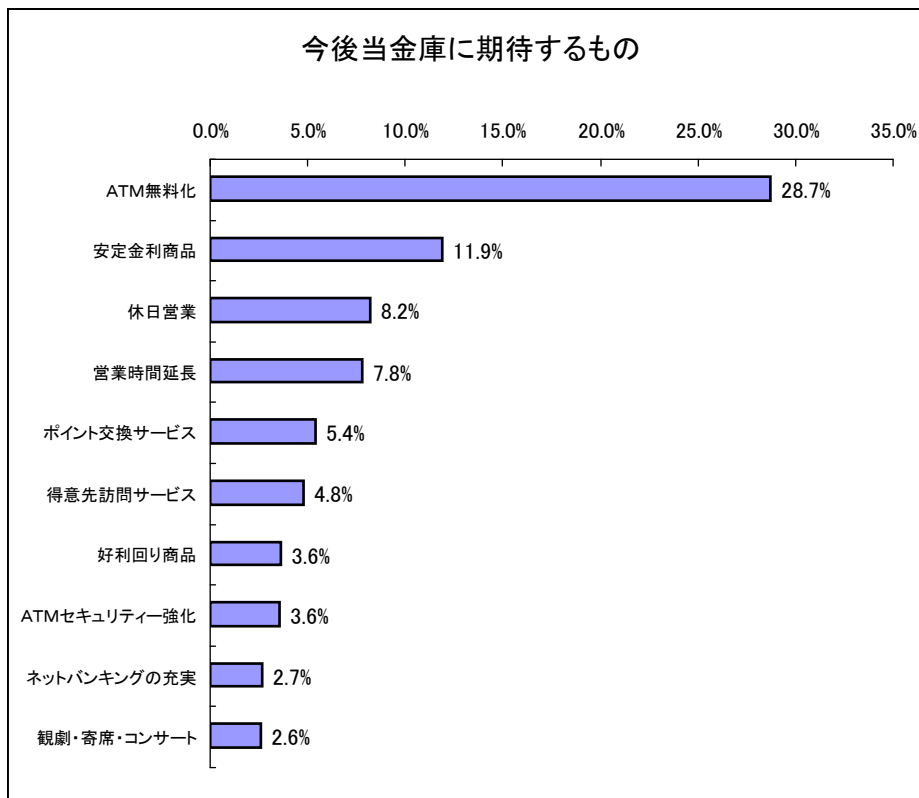




●今後当金庫に期待するもの、総合的な満足度についてお聞きしました。

13. 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』を行っており、平日8:45~18:00、土曜日9:00~14:00は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手数料を無料にする『ちょい得ポイントサービス』を行っておりますので、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べく努力してまいります。



## 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

自宅に担当さんが来てもらって取引をしています。預金のお金は預かって持っていくのに、払戻しのお金は持って来てくれず、窓口に行かないといけないというのはおかしいと思う。他の金融機関より取引を広げたいのなら、窓口に行けない人の声や利便性を考えていかなければ生き残れないと思います。期待しています。

貴重なご意見ありがとうございます。お客様のご意見に対し、今後検討をいたしますが、当金庫はお客様へ現金をお届けに伺うまでの間の事故等によるリスク、また現金授受のリスク軽減を図るため、お客様より多大なるご理解を頂き、原則現金のお届けは行っていない現状であります。

今まで思った事は、出会い、人との付き合いが少ない。1ヶ月の集金は引落し。信用金庫さんとの関心が少なくなる、時代の流れでしょうか。

貴重なご意見ありがとうございます。信用金庫本来の活動スタイルであります『Face to Face』を肝に銘じ、日々活動してまいります。

### ◆ATM関係

ATMの手数料を無料にしてほしい。

ATMは全国の信金で『しんきんゼロネット』を行っており、平日8:45~18:00、土曜日9:00~14:00は無料となっております。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手数料を無料にする『ちょい得ポイントサービス』を行っておりますので、是非ご利用下さい。

1支店に1台でいいから1円までも入金できるATMを置いてほしい。

貴重なご意見ありがとうございました。しかしながら、硬貨の入金機能を設置することは、変形・汚れ等の原因としたトラブル、故障が多発する危険性があるため、逆にサービス低下となることを想定し、現状では実施しない方向です。

他の信金（新井）で記帳ができると楽です。

平成24年4月2日から、新潟県と長野県の信用金庫間での取扱が開始されました。是非ご利用ください。

## ◆施設等

駐車場がないに等しく狭すぎる。市の駐車場に停めた場合、駐車券を発行してほしい。

いつもご利用ありがとうございます。一部の店舗に限っての駐車券発行は現時点では考えておりませんが、貴重なご意見として今後の参考にさせていただきます。

駐車場が狭いのが気になる。

ご不便をおかけしております。店舗立地の面から難しい問題ですが、少しでも改善できますよう検討いたします。

## ◆粗品等

粗品の拡大、充実を図ってほしい。

貴重な意見ありがとうございます。今後も多くのお客様から喜んでいただける品を選ぶよう努めます。

年金の粗品が悪い。過去2年にももらったお皿はとても使い良い大きさが良かったから、今年4月から、小さくても良いからブランドものの皿が良い。

今年度の年金来店粗品につきましては、お客様の評判が高いブランドもののお皿にいたしました。年金振込日にご来店いただくと、6枚セットが揃うかたちになります。今後も営業店をつうじて、お客様のご意見を取り入れていく方針です。

粗品や記念品などはとても良いものがある。たとえばアンパンマンのカレンダーなど孫が大喜びです。続けてほしいです。今回（H24.1）の誕生日の記念品はとても気に入りましたよ。ごはんのおしゃもじ置くのに便利。ごはんがつきにくい。

当金庫はアンパンマンキャラクターを使用し、お客様より大変好評頂いております。年金誕生日プレゼントにつきましても、毎年楽しみにされている皆様へ、営業店を通じてご意見をお聴きし、商品の選定を行っております。皆様に喜んでいただけるサービスの提供を今後も展開していきたいと思っておりますので、お気づきの点がございましたら、お客様からのお声を頂戴したくお願い申し上げます。

## ◆その他

このアンケート調査の評価の数字が1から4ではなく1から5にしていた方が、答えやすく思います。「普通」の答えが書けなくて答えにくく思いました。

今回本アンケート調査を実施するにあたり、各方面で実施している色々な手法を検討しました。その結果、お客様からお答えいただくご回答に「真ん中」があると、総じて「真ん中」のお答えが多くなってしまいます。当金庫を厳しく見ていただくために、「良い」か「悪い」かどちらかを選択いただくことが重要であるとの思いから、1から4とさせていただいたものです。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。

お客様にアンケートするのをやめたら？

アンケート調査は、お寄せいただいた貴重なご意見を生かし、お客様に「よりご満足いただけるしんきん」を目指すために実施するものでございます。何卒ご理解の程宜しくお願い申し上げます。