

第10回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成27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。

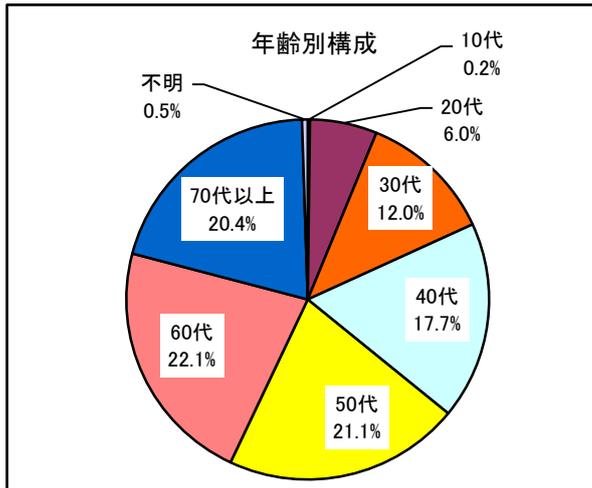
この度、当金庫では、今後の金庫経営に活用させていただくために、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

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27年10月1日（木）～ 10月28日（水）
◆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）	986 枚（ 98.6% ） (前回862 枚)（ 86.2% ）

ご回答いただいた方々について

1. 年代

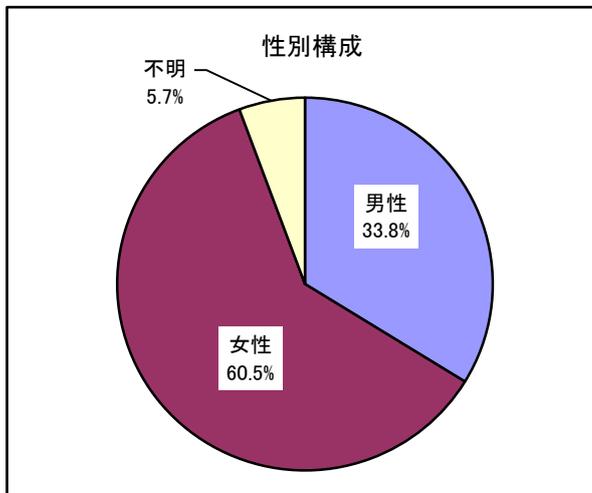


前回同様30代以上の方から9割以上の回答をいただきました。

(前回)

- 10代 0.8%
- 20代 6.7%
- 30代 11.4%
- 40代 21.1%
- 50代 17.7%
- 60代 23.9%
- 70代以上 18.0%

2. 性別

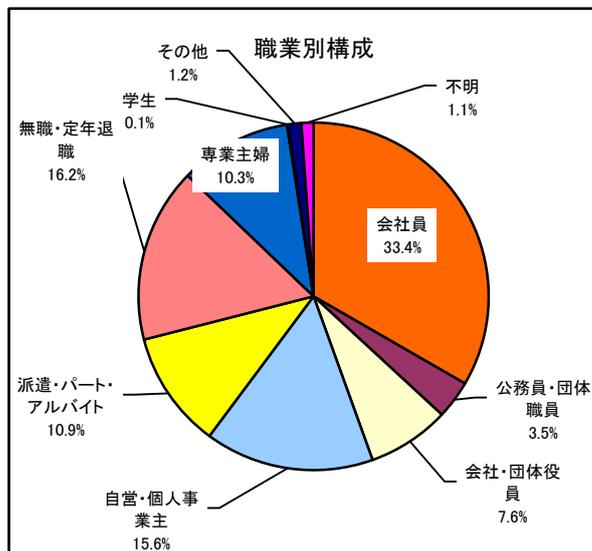


前回と比較すると女性の方からの回答が1.9%増加する結果となりました。

(前回)

- 男性 36.2%
- 女性 58.6%
- 不明 5.2%

3. 職業



前回同様、会社員の方から3割以上の回答をいただきました。

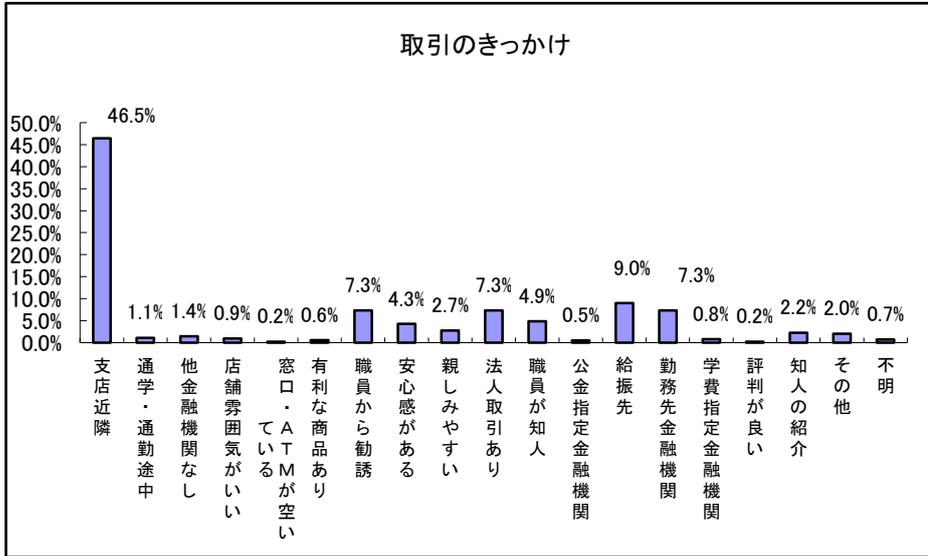
(前回)

- 会社員 35.6%
- 公務員・団体職員 4.1%
- 会社・団体役員 7.9%
- 自営・個人事業主 12.4%
- 派遣・パート・アルバイト 7.5%
- 無職・定年退職 16.2%
- 専業主婦 13.6%
- 学生 0.7%
- その他 0.7%
- 不明 1.3%

●初めにお客様についてお聞きしました。

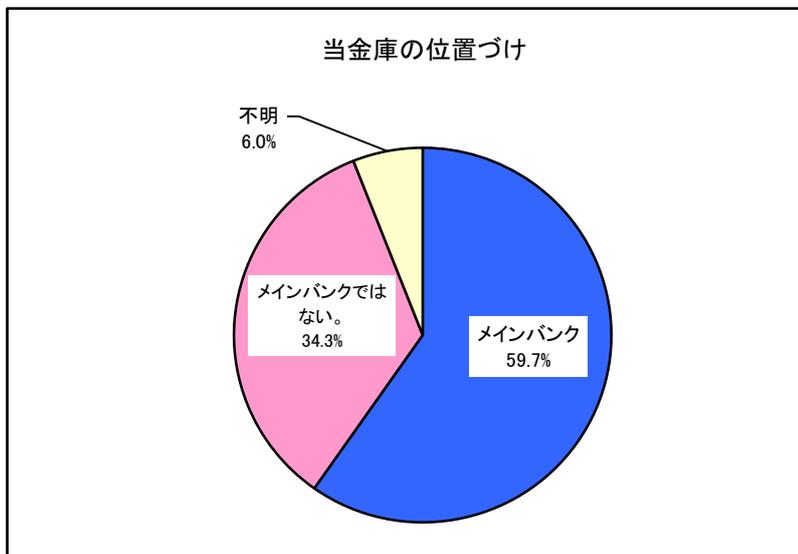
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が46.5%、「給与振込先」が9.0%、「職員からの勧誘」及び「勤務先の取引金融機関」が7.3%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、地域金融機関として努力してまいります。



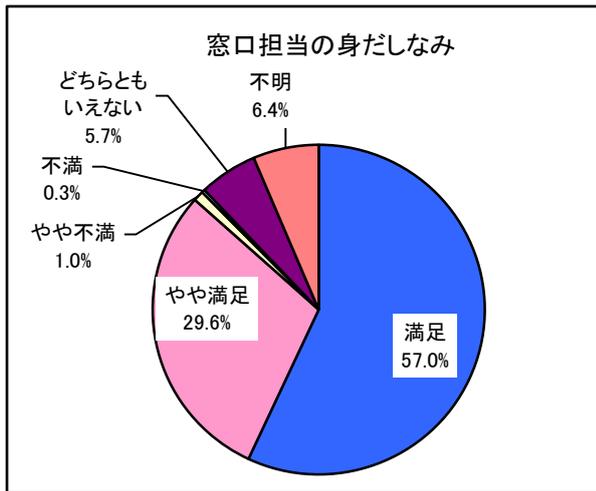
2. 当金庫の位置づけはどうか。

「メインバンク」と回答されたのは59.7%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、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。

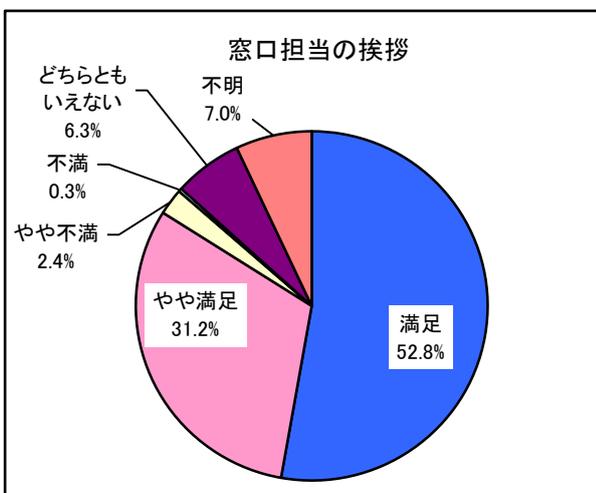


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、86.6%（前回87.2%）と0.6%減少しました。また「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様は1.3%（前回2.4%）と減少しました。今後も身だしなみには十分注意してまいります。

（前回）

満足	54.3%
やや満足	32.9%
やや不満	2.1%
不満	0.3%
どちらともいえない	6.1%
不明	4.2%

4. 窓口担当の挨拶はいかがですか。

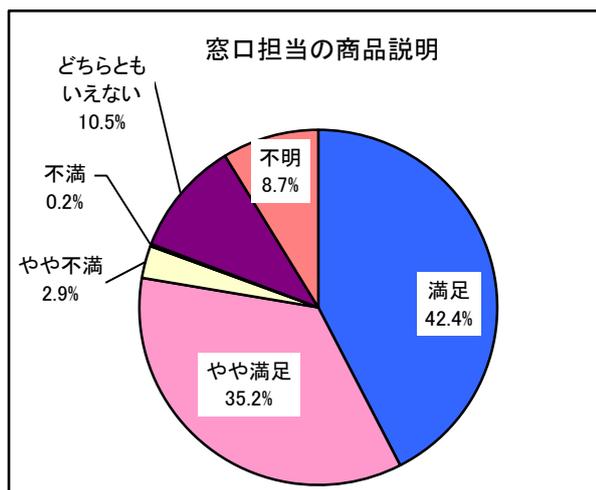


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、84.0%（前回82.8%）と増加し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も2.7%（前回5.6%）と減少し、改善となりました。今後も挨拶には十分注意してまいります。

（前回）

満足	49.2%
やや満足	33.6%
やや不満	4.3%
不満	1.3%
どちらともいえない	7.4%
不明	4.2%

5. 商品説明はいかがですか。

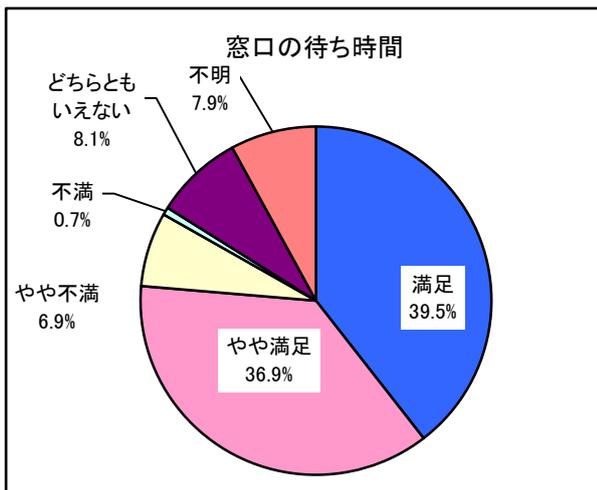


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.6%（前回75.2%）に増加。「やや不満」「不満」「どちらともいえない」とお答えになられたお客様が13.6%（前回17.8%）となりました。前回と比較すると改善されましたが今後も、よりわかり易い説明ができるよう、職員の教育に努めてまいります。

（前回）

満足	39.4%
やや満足	35.8%
やや不満	4.6%
不満	0.7%
どちらともいえない	12.5%
不明	6.8%

6. 待ち時間はいかがですか。

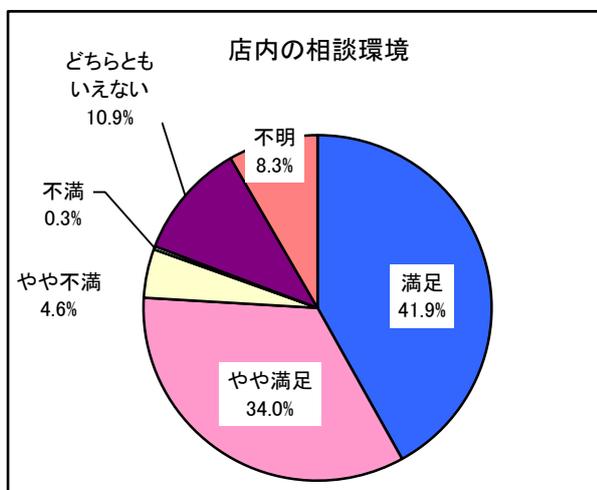


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、76.4%（前回77.1%）と減少し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が7.6%（前回8.9%）となりました。事務処理を含め、職員のスキルアップにより、迅速な対応に努めてまいります。

（前回）

満足	40.6%
やや満足	36.5%
やや不満	8.0%
不満	0.9%
どちらともいえない	9.0%
不明	4.9%

7. 店内は相談しやすい環境となっていますか。

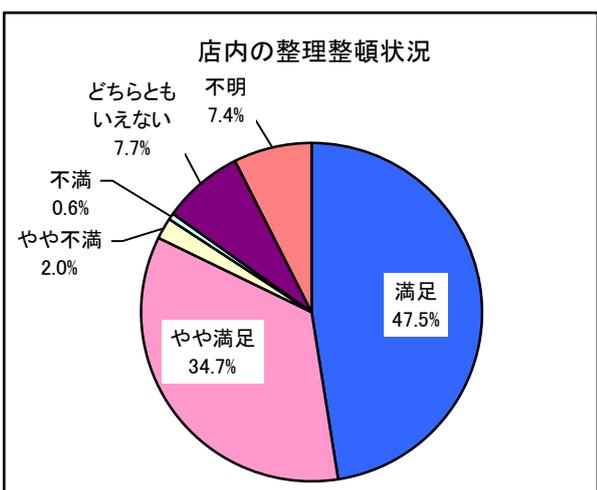


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、75.9%となり前回（76.2%）から減少しましたが「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が4.9%（前回7.8%）となりました。今後もお客様の相談しやすい環境づくりに努めてまいります。

（前回）

満足	39.1%
やや満足	37.1%
やや不満	6.5%
不満	1.3%
どちらともいえない	10.4%
不明	5.6%

8. 店内の整理整頓はいかがですか。



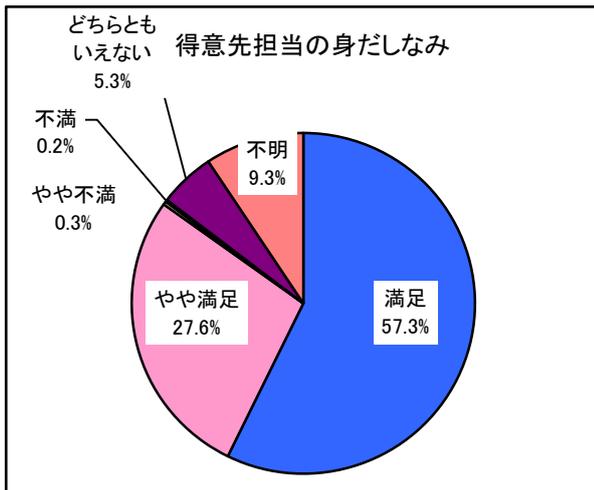
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、82.2%（前回81.2%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も2.6%（前回5.8%）となり、改善されました。今後も引き続き店内の整理整頓を心掛けてまいります。

（前回）

満足	43.3%
やや満足	37.9%
やや不満	4.6%
不満	1.2%
どちらともいえない	7.8%
不明	5.2%

●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。

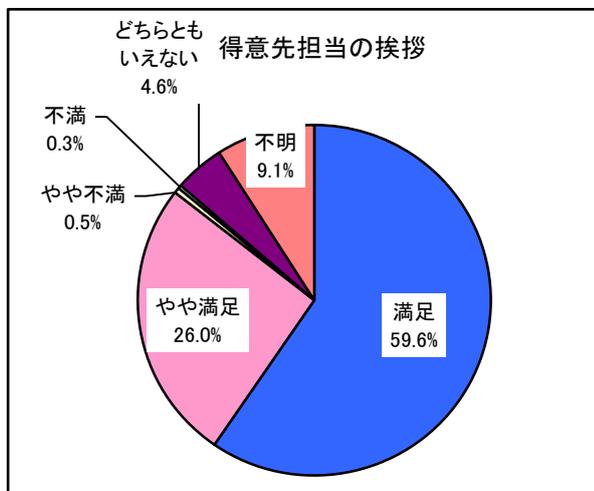


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、84.9%（前回79.9%）と評価いただいております。
今後も身だしなみには十分注意してまいります。

（前回）

満足	53.2%
やや満足	26.7%
やや不満	1.3%
不満	0.5%
どちらともいえない	7.5%
不明	10.8%

10. 得意先担当の挨拶はいかがですか。

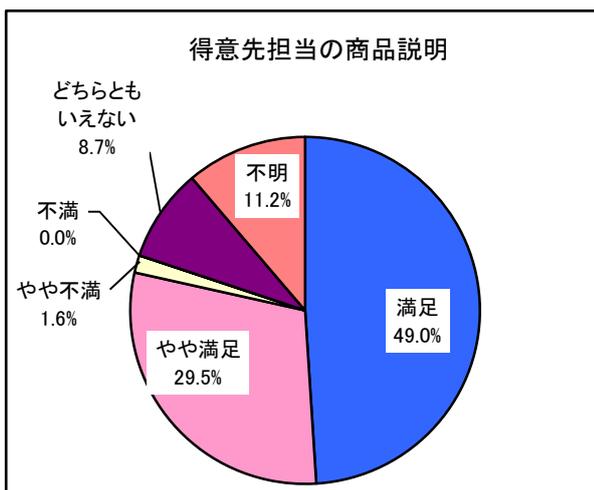


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、85.6%（前回79.7%）と増加し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が0.8%（前回2.2%）と減少となり、改善されました。
今後も明るく丁寧なご挨拶を心掛けてまいります。

（前回）

満足	55.1%
やや満足	24.6%
やや不満	1.4%
不満	0.8%
どちらともいえない	7.3%
不明	10.8%

11. 得意先担当の商品説明はいかがですか。

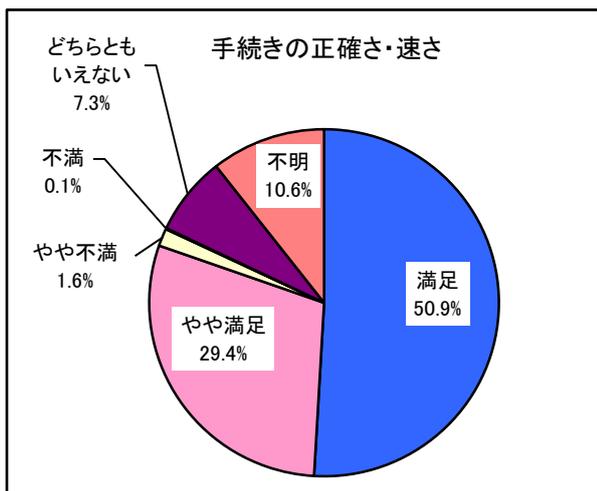


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、78.5%（前回74.3%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.6%（前回2.5%）になりました。今後もお客様にわかり易いご説明ができるよう、研修や勉強会等により職員の教育に努めてまいります。

（前回）

満足	45.5%
やや満足	28.8%
やや不満	1.9%
不満	0.6%
どちらともいえない	11.0%
不明	12.3%

1 2. 得意先担当の手続きの正確さ・速さはいかがですか。

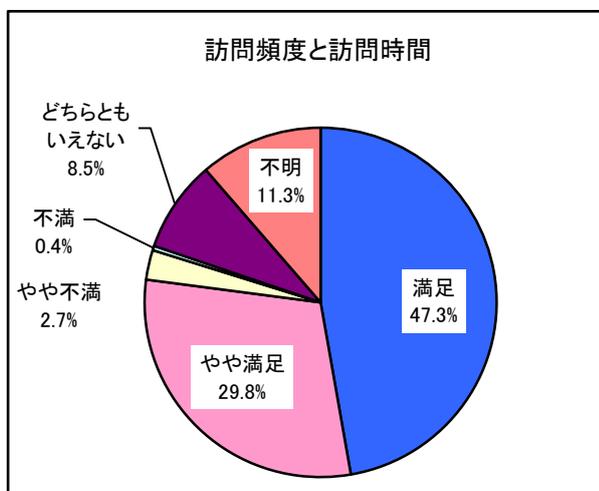


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、80.3%（前回74.6%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.7%（前回3.8%）となり、評価いただいております。今後事務処理を含め、職員のスキルアップに努めてまいります。

(前回)

満足	46.3%
やや満足	28.3%
やや不満	3.2%
不満	0.6%
どちらともいえない	10.0%
不明	11.6%

1 3. 訪問頻度・時間はいかがですか。

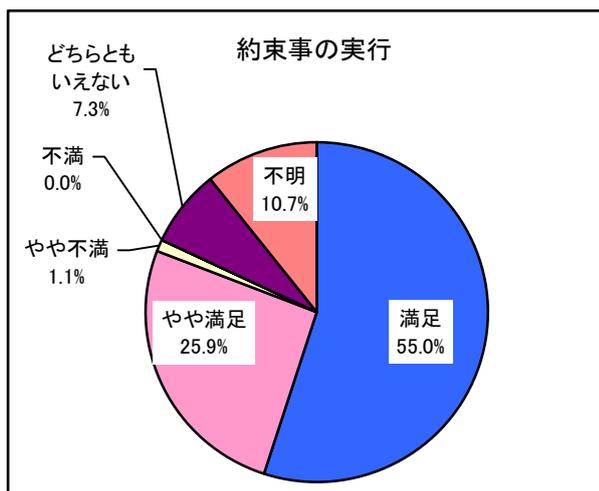


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.1%となり、前回（72.3%）から改善し、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様も3.1%（前回5.2%）と減少しました。今後お客様に満足していただけるよう努めてまいります。

(前回)

満足	44.1%
やや満足	28.2%
やや不満	4.4%
不満	0.8%
どちらともいえない	10.9%
不明	11.6%

1 4. 約束事を守り、実行していますか。

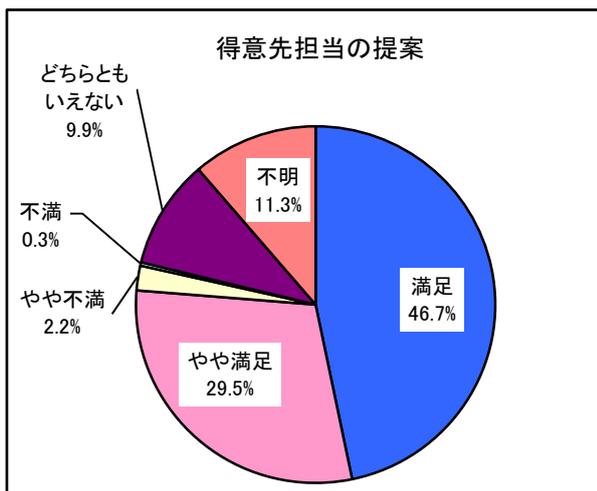


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、80.9%（前回77.6%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.1%（1.8%）となりました。今後お客様との約束事を厳守し、活動を行ってまいります。

(前回)

満足	50.6%
やや満足	27.0%
やや不満	1.3%
不満	0.5%
どちらともいえない	9.3%
不明	11.4%

15. お客様へのご提案はいかがですか。



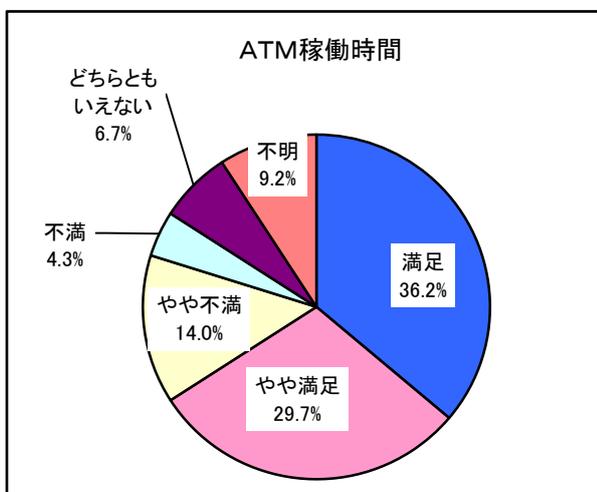
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、76.2%（前回72.6%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.5%（前回3.4%）となりました。今後も商品知識を高めお客様のニーズに適した商品の提案ができるよう、努力してまいります。

(前回)

満足	42.1%
やや満足	30.5%
やや不満	2.8%
不満	0.6%
どちらともいえない	11.9%
不明	12.1%

●ATMについてお聞きしました。

16. 稼働時間はいかがですか。

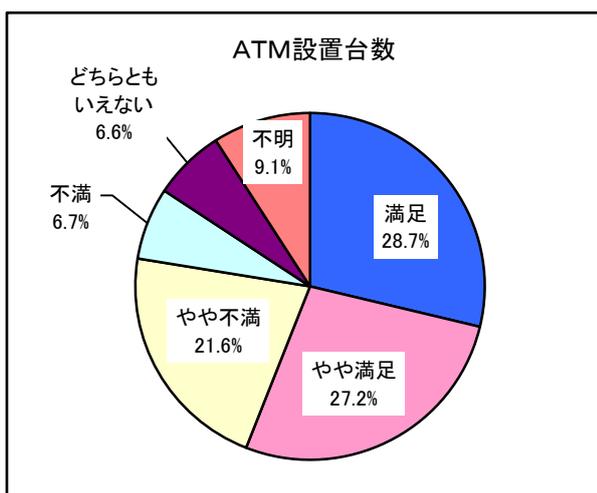


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、65.9%（前回65.2%）と僅かに増加しました。また、「やや不満」「不満」との回答が18.3%と前回（20.1%）同様、2割近い回答となりました。今後、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

(前回)

満足	33.6%
やや満足	31.6%
やや不満	15.0%
不満	5.1%
どちらともいえない	7.4%
不明	7.3%

17. 設置台数はいかがですか。



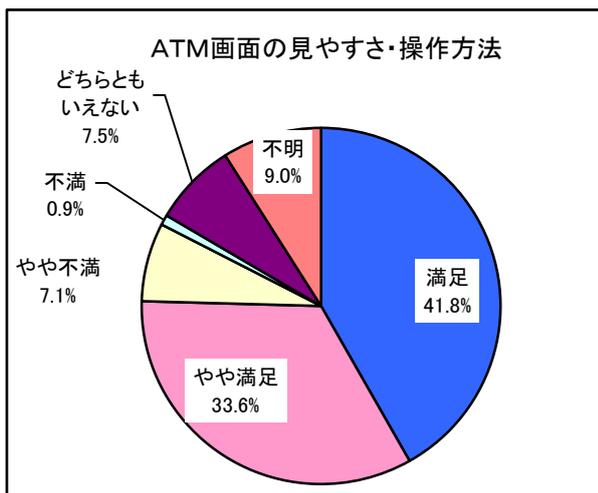
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、55.9%（前回56.4%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が28.3%（前回28.9%）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	26.9%
やや満足	29.5%
やや不満	21.7%
不満	7.2%
どちらともいえない	7.4%
不明	7.3%

18. 画面の見やすさ・操作方法はいかがですか。



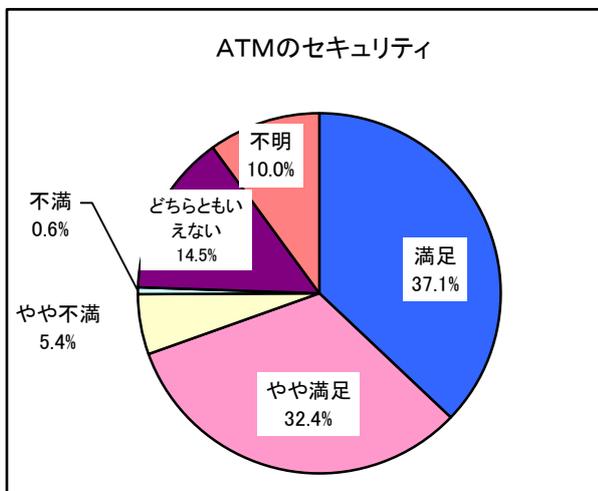
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、75.4%（前回73.7%）となりました。

また、「やや不満」「不満」との回答が8.0%（前回9.3%）となりました。今後、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	34.5%
やや満足	39.2%
やや不満	6.6%
不満	2.7%
どちらともいえない	9.7%
不明	7.3%

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、69.5%（前回66.5%）となりました。しかしながら「やや不満」「不満」との回答が6.0%（前回5.5%）と増加しており、お客様に満足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	30.4%
やや満足	36.1%
やや不満	3.8%
不満	1.7%
どちらともいえない	19.6%
不明	8.5%

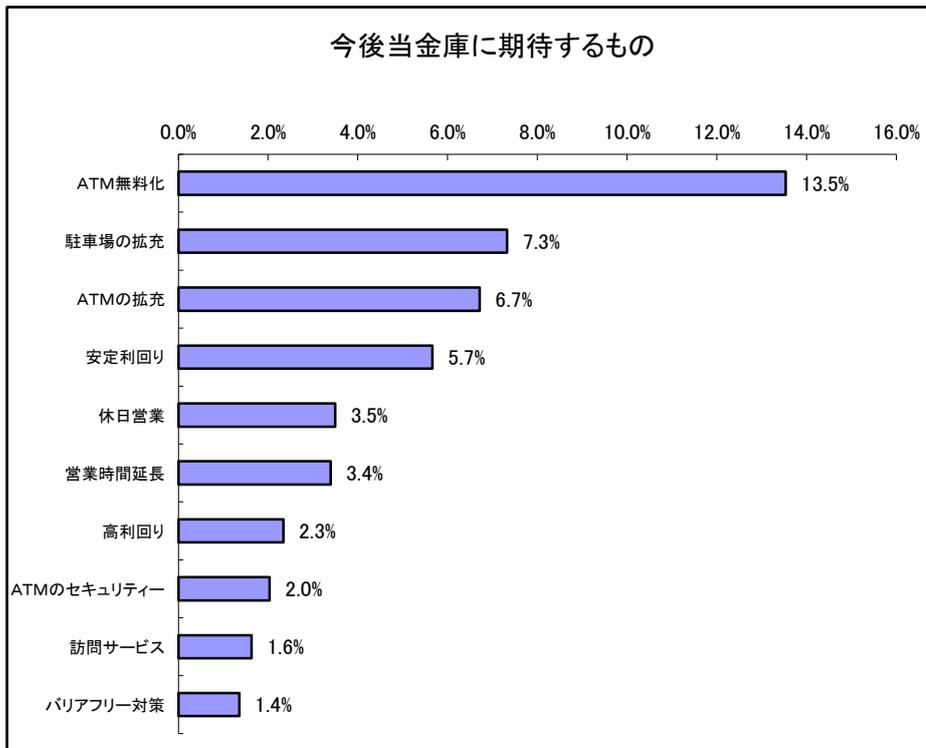
●今後当金庫に期待するものについてお聞きしました。

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。

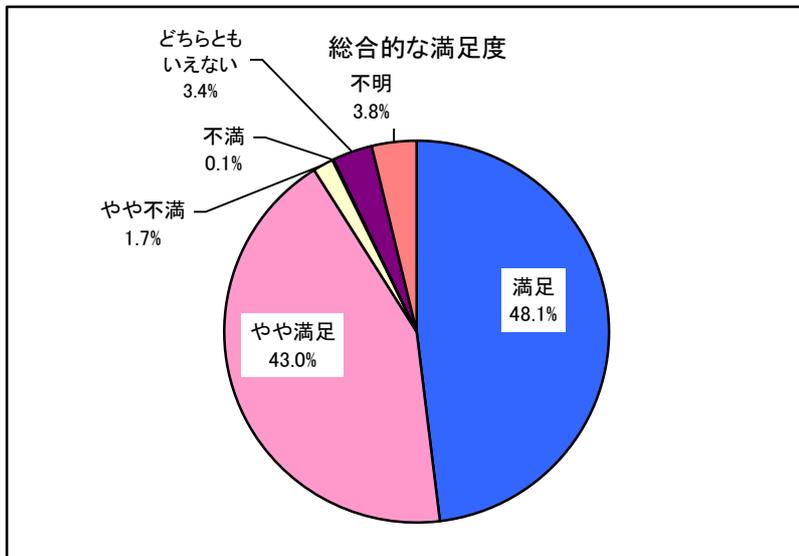
その他お客様の貴重なご意見に関しましては、今後の営業活動に反映させるべく検討してまいります。



●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、91.1%となり、前回（88.0%）より増加しました。「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、1.8%と前回（3.6%）から減少し、評価をいただきました。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。

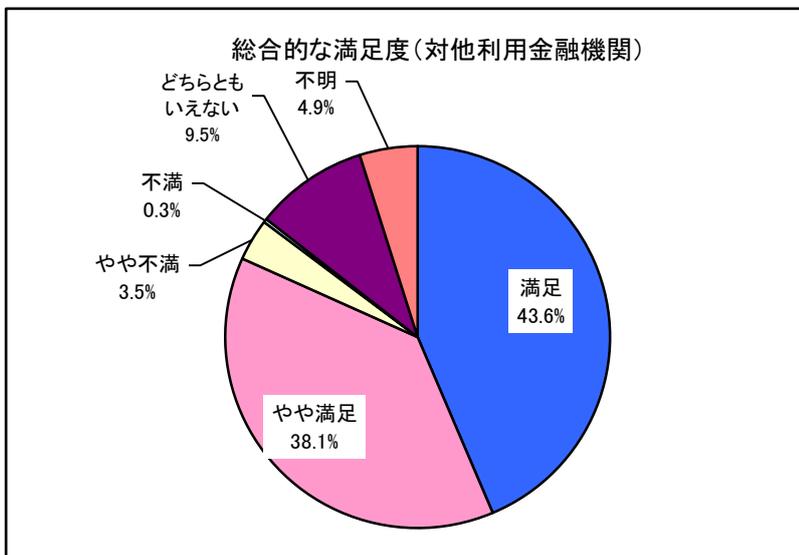


(前回)

満足	42.8%
やや満足	45.2%
やや不満	2.6%
不満	1.0%
どちらともいえない	3.7%
不明	4.6%

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、81.7%（前回79.7%）となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、3.8%（前回6.5%）となり評価をいただいております。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。



(前回)

満足	38.9%
やや満足	40.8%
やや不満	5.5%
不満	1.0%
どちらともいえない	9.5%
不明	4.3%

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

現金を届けてほしい。また、届ける時は、1人で届けてほしいです。

ご意見いただき、有難うございます。当金庫では止むを得ない場合を除き、原則、現金のお届けは行っておりませんが、少なからずリスクを伴うものと捉え、お届け金額やお届先の年齢に応じ、万全を期すために2名以上で訪問させていただく場合もございますので、ご理解いただくようお願いいたします。

訪問してくださる方はいつも丁寧で季節の言葉や体調の悪い時など「お大事に。」と仰ってくださいたり世間のお話をしたり、とても感じのよい方で喜んでいます。少しばかりの集金にいつも来ていただき喜んでいます。

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単なる事務的な対応となることなく、信用金庫らしさを推し進めるよう心掛けてまいります。

◆ATM関係

ATM手数料の無料化を希望しています。

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。

ATMの利用出来る時間（休日等）を延長してほしい。なるべくなら祝日も利用出来るようになると便利なのですが・・・

いつもご利用ありがとうございます。現在、当金庫のATMでは、土・日・祝日ともに利用が可能となっております。平日と比較すると利用可能時間に多少の制限はございますが、コンビニ等の店舗網では、一部の時間帯を除き終日可能となっております。是非ご利用ください。

セブン銀行と提携をお願いします。

いつもご利用有難うございます。当金庫では、業界全体でコンビニと提携しており、全国のセブンイレブンでATMの利用が可能となっております。是非ご利用ください。

◆施設等

ATMの両サイドにパネルがあった方がよいのでは。（みられない様に）

貴重なご意見ありがとうございます。お客様から安心してご利用いただけるATMとなるよう検討いたします。

駐車場がせまくて、止められないことがたびたびあります。

貴重なご意見ありがとうございます。残念ながら駐車場につきましては、店舗立地の関係で早期の改修は困難なのが現状です。限られたスペースの中で、少しでもご利用いただきやすい駐車場を心がけてまいります。

ロビーのごみ箱がなくなってしまったのが不便です。設置願います。

お客様の大切な個人情報漏えいを防ぐためロビーのゴミ箱を撤去させていただきました。書損じの書類等ございましたら、遠慮なく窓口係にお申出下さい。

◆粗品等

定期積立てなどを契約した時の粗品にひと工夫してみてもよいのではないのでしょうか。

貴重なご意見ありがとうございます。今後の景品選定の参考とさせていただきます。

◆その他

提供する商品・サービスが、どのようなものがあるかわからない。

いつもご利用いただきありがとうございます。
今後はお客様に喜ばれる商品提供を積極的に行ってまいります。
なお、当金庫ホームページに商品概要について掲載されておりますので、お時間のある時には是非閲覧してみてください。

地域密着の金融機関として銀行とは異なるサービスや商品の拡充を期待します。

貴重なご意見ありがとうございます。地域の金融機関として必要とされる信用金庫を目指し、より利用しやすい商品を提供できるよう企画してまいります。

今回の古城支店と有田支店との統廃合は大変残念です。古城支店さんと港町町内会とは非常に長い付き合いでした。特に湊八幡宮春・秋の大祭、町内との交流会、古城小学校の大運動会、港フェスティバル、祇園祭、寒ブリ祭等につきましては積極的に参加して頂き感謝申し上げます。今後無くなると思うと残念です。今後、御社におかれましては益々のご繁栄を祈念申し上げます。大変有難うございました。

いつも当金庫をご利用いただきましてありがとうございます。この度、より一層の経営効率化と経営体質の強化を進め、更なるサービスの向上を目指すため、11月13日（金）をもって古城支店の窓口営業を終了し11月16日（月）から近隣の有田支店に統合させていただきました。お客さまには何かとご不便をおかけいたしますが、今後とも皆様にご満足いただけますよう、役職員一同、より一層の努力を重ねてまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。