

## 第7回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成24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。

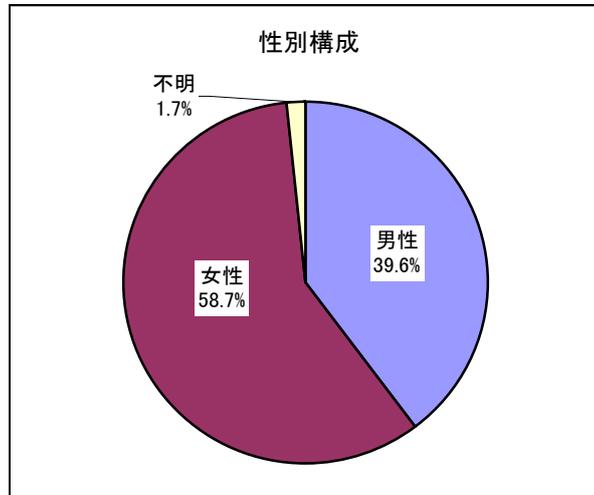
この度、当金庫では、今後の金庫経営に活用させていただくために、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

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。

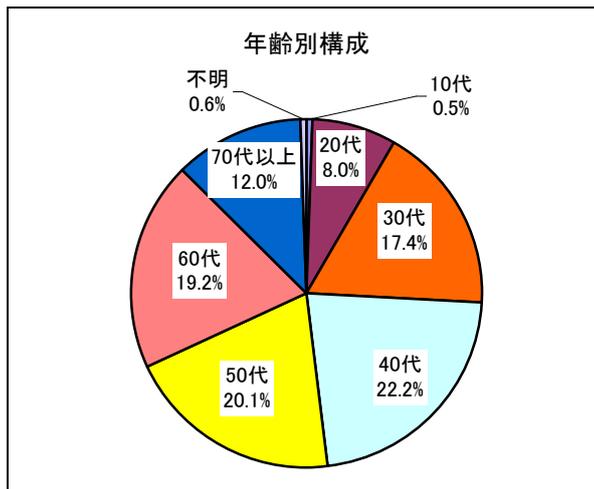
- ◆実施日 平成25年1月4日（金）～ 1月31日（木）
- ◆実施店舗 全店
- ◆調査方法 店頭および得意先担当者訪問先のお客様へ、無作為にアンケート用紙を配布し、ご記入後回収しました。  
なお、得意先担当訪問先のお客様分は、回答専用封筒を利用しました。（無記名方式）
- ◆全配布数 1000 枚
- ◆有効回答数（率） 864 枚 （ 86.4% ）

ご回答いただいた方々について

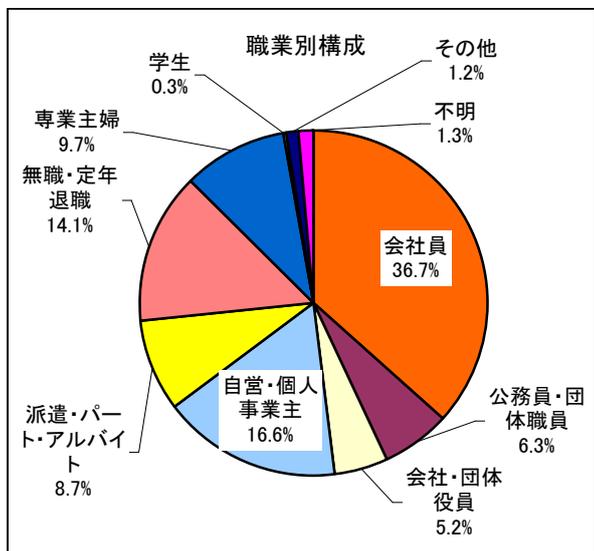
1. 性別



2. 年代



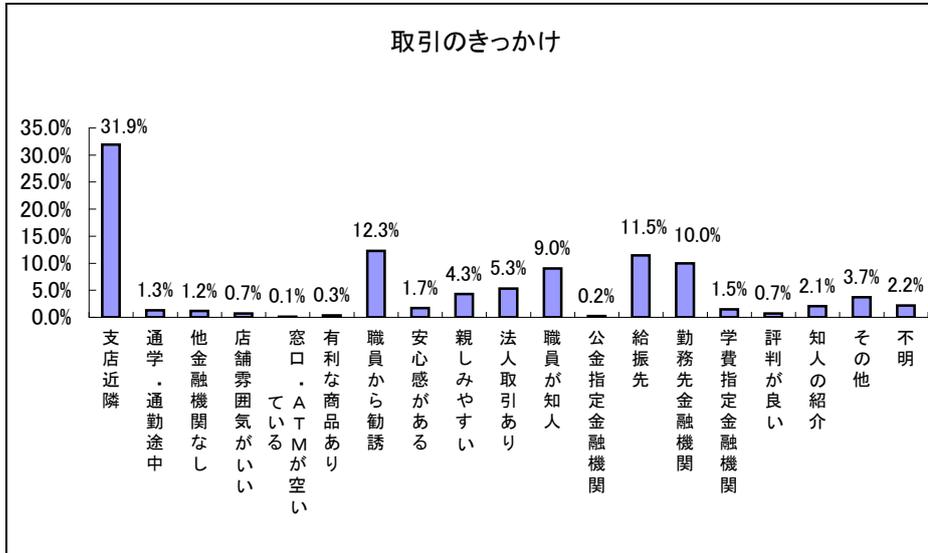
3. 職業



●初めにお客様についてお聞きしました。

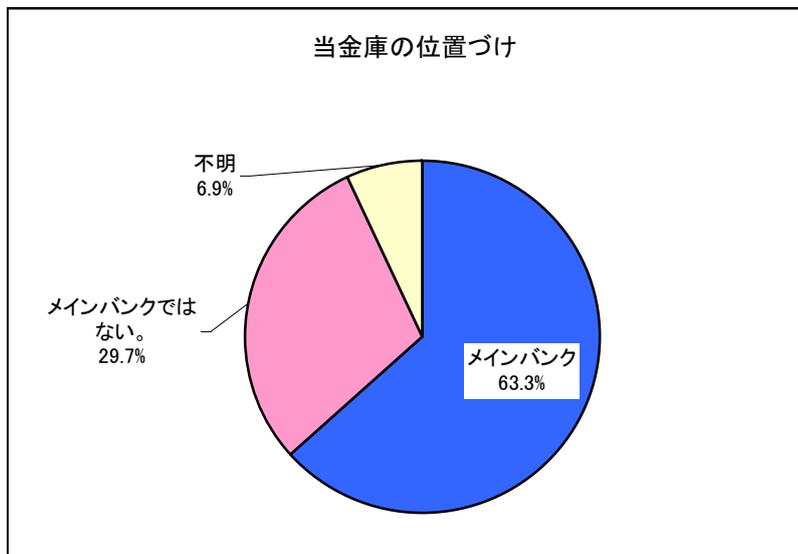
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が31.9%、「職員からの勧誘」が12.3%、「給与振込先」が11.5%との順になりました。  
 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。

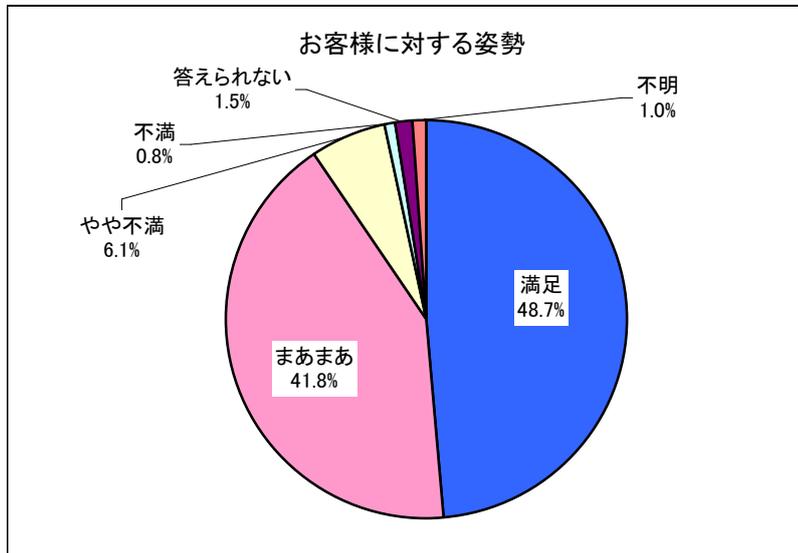
「メインバンク」と回答されたのは63.3%と過半数以上の結果となりましたが、地域に根ざした金融機関として、今後お取引が拡大できるよう、職員の教育含め、商品・サービス等の充実に努めてまいります。



●当金庫の姿勢についてお聞きしました。

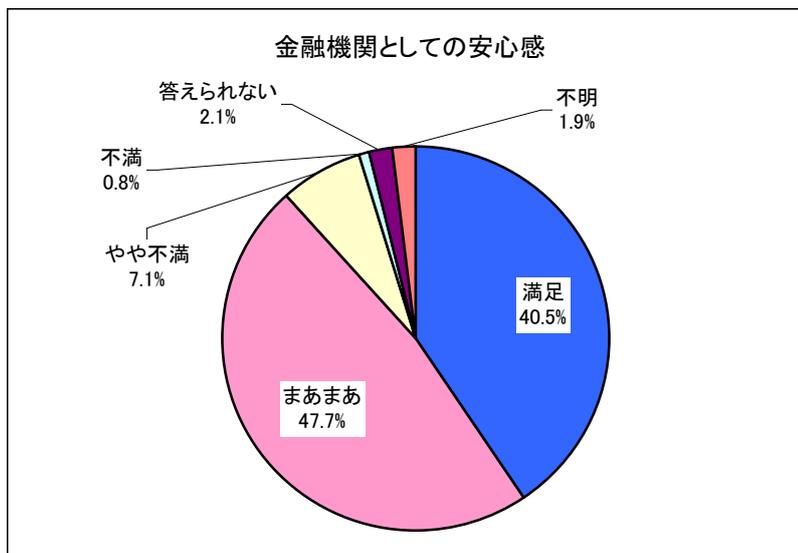
3. お客様に対する姿勢はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、90.5%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6.9%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。

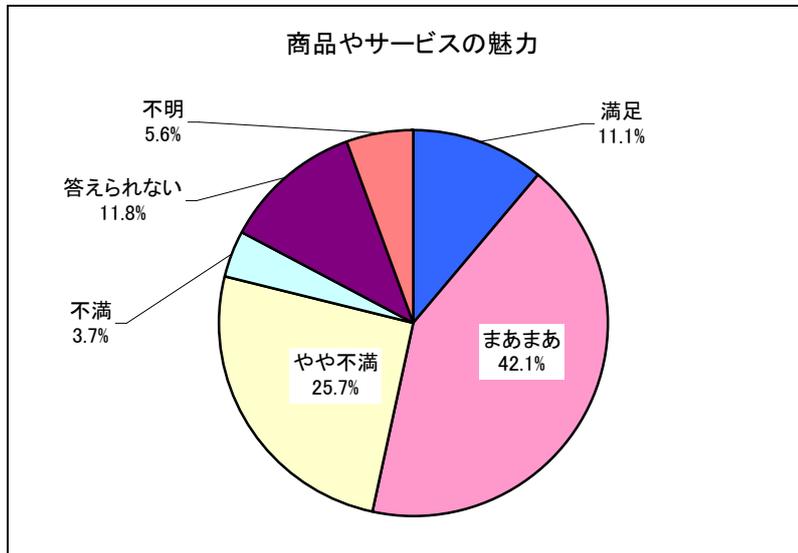
「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、88.2%と評価いただいております。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が7.9%となり、  
地域金融機関として、今後お客様が安心してお取引が出来る金融機関を構築していくよう努力してまいります。



●当金庫の活動全般についてお聞きしました。

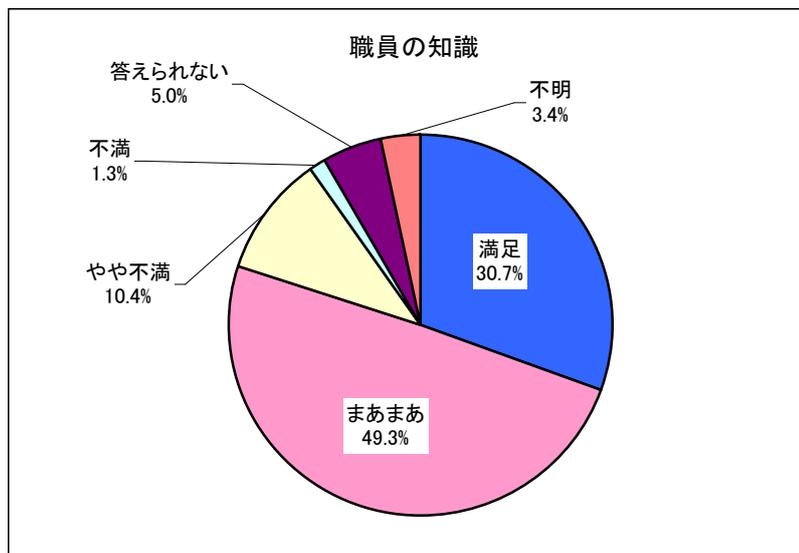
5. 商品やサービスの魅力はどうか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、53.2%に留まり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が29.4%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。



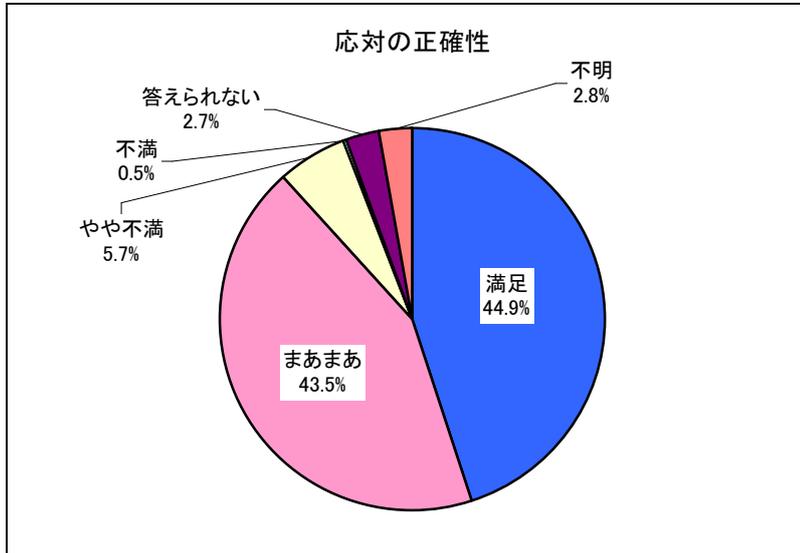
6. 職員の知識はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、80.0%となりました。  
しかしながら、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が11.7%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。



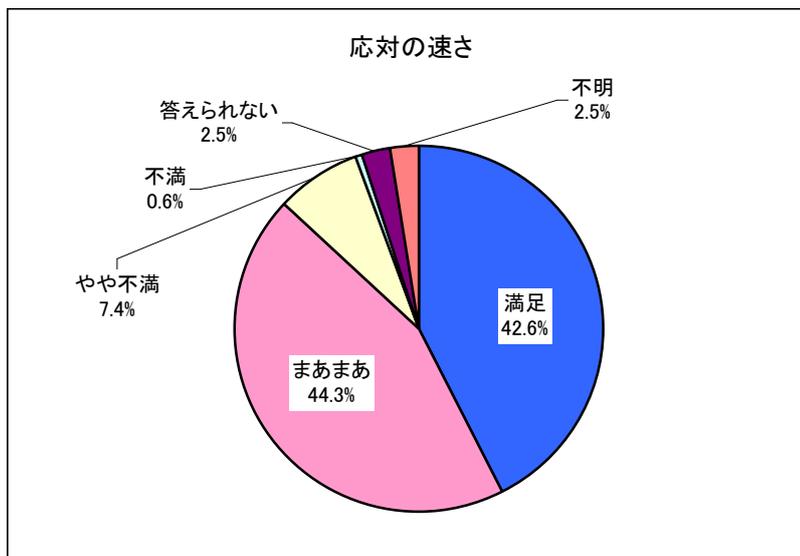
7. ご要望やお問合せに対する対応の正確性はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、88.4%となりました。  
今後も更なる努力をし、正確な対応を徹底してまいります。



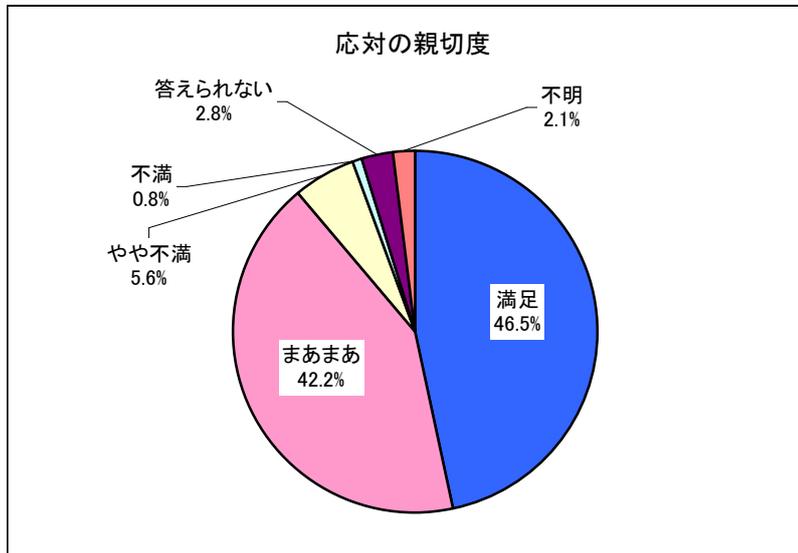
8. ご要望やお問合せに対する対応の速さはいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、86.9%となりました。  
今後も事務処理を含め、職員のスキルアップに努めてまいります。



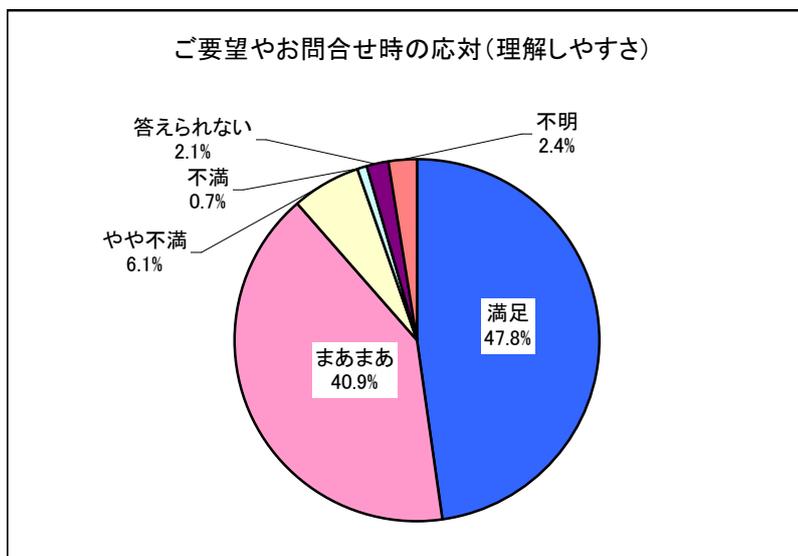
9. ご要望やお問合せに対する対応の親切度はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、88.7%となりました。  
今後も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。



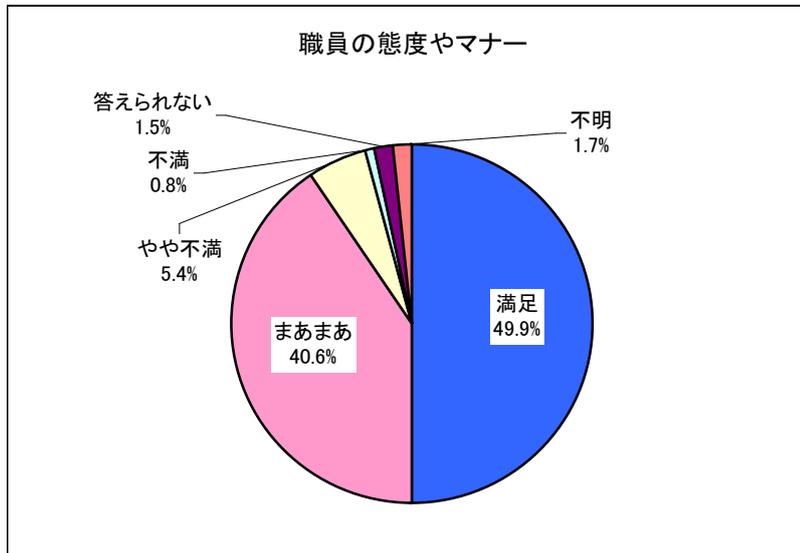
10. ご要望やお問合せ時の対応（理解しやすさ）はいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、88.7%となりました。  
今後も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。



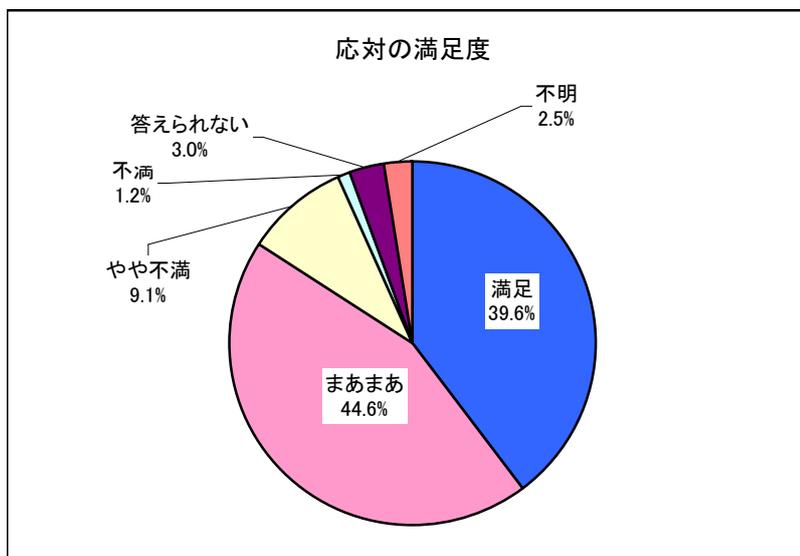
1 2. 職員の態度やマナーはいかがですか。

「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、90.5%となりました。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が6.2%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。



1 2. 当金庫の対応に満足していますか。

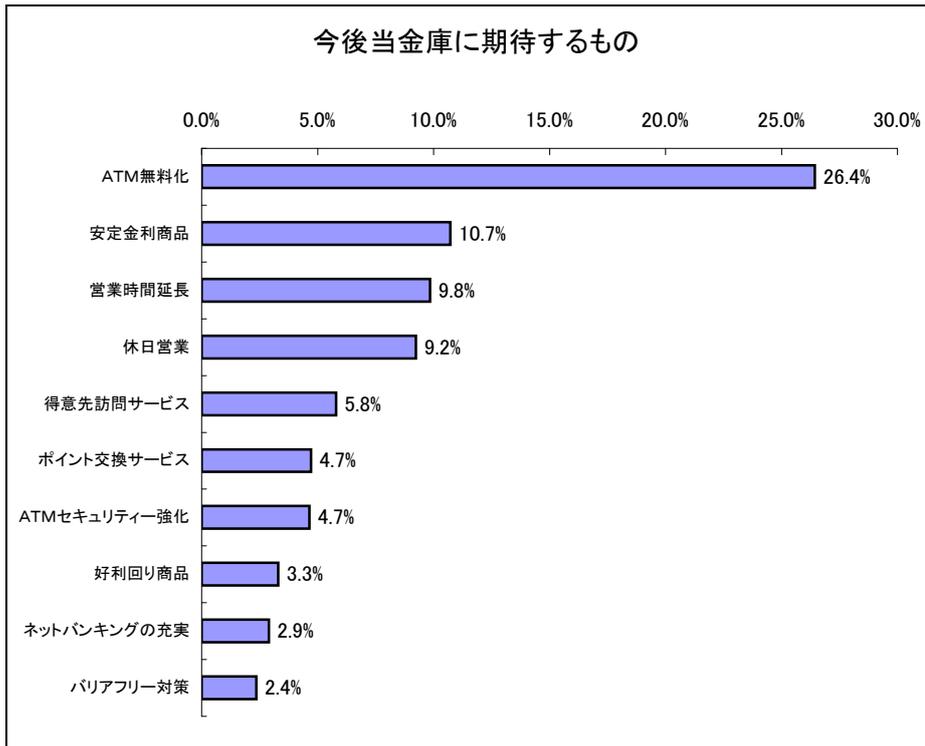
「満足」「まあまあ満足」とお答えになられたお客様が、84.2%となりました。  
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が10.3%となり、総体的にみても厳しい評価となりました。  
すべてのお客様にご満足いただけるように、金庫全体で努力してまいります。



●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

新券の両替！得意先担当者様でもOKにしてください。

得意先担当によるお届け金につきましては、当金庫ならびにお客様のリスクを勘案し、原則行っておりません。何卒お客様のご理解をお願い申し上げます。

手間を省こうとか、手順を省略しようとするとう間違いが生ずる。省力化、合理化は大切ではあるが、利用者の立場に立って対応をお願いしたい。

貴重なご意見ありがとうございます。丁寧な取扱いができていないのご指摘と存じます。お客様との取引に当たっては、正確かつ丁寧な対応を心がけ、信頼される信用金庫を目指してまいります。

### ◆ATM関係

あくまでも個人の意見だが、ATM取引の営業時間が短縮され、19時以降利用できるATMが少なく限られている。諸事情はわかるが、もう少し拡大してほしい。もしくは、20時頃まで利用できればありがたい。

昨年4月に有田・城北・大学前支店の3店舗を21時まで延长了ました。今後につきましては、状況を見ながら延長店舗を拡大する予定です。

1円単位で出し入れできるATMを設置してほしい。

貴重なご意見ありがとうございました。しかしながら、硬貨の入金を実施した場合に、硬貨の変形・汚れ等を原因とした故障・トラブルが発生する危険性が高く、逆にサービス低下となる可能性があることから、現状では実施しない方針です。

コンビニATMの使用が出来るようになってほしい。

個人のお客様であれば当金庫発行のキャッシュカードでセブンイレブン（セブン銀行）はじめ、他のコンビニATMをご利用いただけます。なお、ご利用にあたってはコンビニATM所定の手数料がかかります。

## ◆施設等

預金窓口にもローカウンターが欲しいですね。お客様が立って長い時間説明を聞くのはしんどいです。

いつもご利用ありがとうございます。ローカウンターにつきましては、店舗設計上の制約もありますが、少しでも快適にご利用いただけるよう検討してまいります。

どこの店舗もわりと駐車場がせまく車を止めづらいです。

駐車場につきましては、ご要望の多い課題の一つであると認識しております。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

前日年金振込み予約させて頂いた折、粗品頂きましたが、ご飯しゃもじと夫婦ばしを頂きました。何度使ってもしゃもじにご飯がつかず、すご〜く気に入っております。お友達に話した所、信金さんの粗品いいネ〜！！という事でした。ごちそう様でした。

お客様よりお褒めのお言葉をいただき、感無量でございます。今後も地域の皆様のお役に立つ、身近な金融機関を目指してまいりますので、末永いお付き合いをよろしくお願い申し上げます。

年金を受取る際に窓口で受取る皿等は大変楽しみにしています。

25年度の年金ご来店プレゼントはご好評のお皿でございます。6枚1セットとなっておりますので、年金振込月には心よりご来店をお待ちしております。

アンパンマンのカレンダー、好評です。

好評いただいております『アンパンマン・カレンダー』につきましては、作成を継続していきたいと考えております。今後も変わらぬご愛顧をよろしくお願い申し上げます。

## ◆その他

通帳への印字を行ってもらえるとありがたいです。インターネットバンキングの備考欄に打った字（E D I 情報）も印字してもらえるととても良いです。

インターネットバンキングにおける備考欄はインターネットバンキングでしか利用できません。また、E D I 情報は振込受取人が消し込みのため利用するコードを入力する項目のため、申し訳ございませんが通帳への印字はできませんので、ご了承ください。

硬貨両替手数料について、何とかして欲しいです。他銀行では500枚まで無料です。両替目的ではない預入で手数料が掛かることに納得ができません。

貴重なご意見ありがとうございます。硬貨両替手数料につきましては、当金庫事務負担を勘案し、お客様よりご理解をいただきたいと存じます。何卒よろしくお願い申し上げます。

信金間の振込には手数料をとらないで欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。振込手数料につきましては、当金庫事務負担を勘案し、お客様よりご理解をいただきたいと存じます。何卒よろしくお願い申し上げます。