

第8回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成25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。

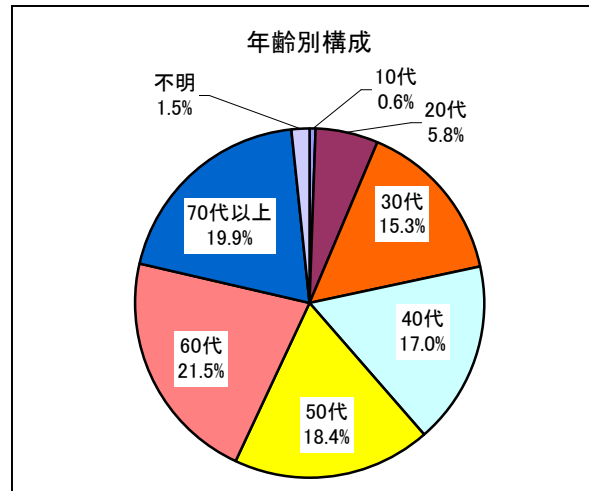
この度、当金庫では、今後の金庫経営に活用させていただくために、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。

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。

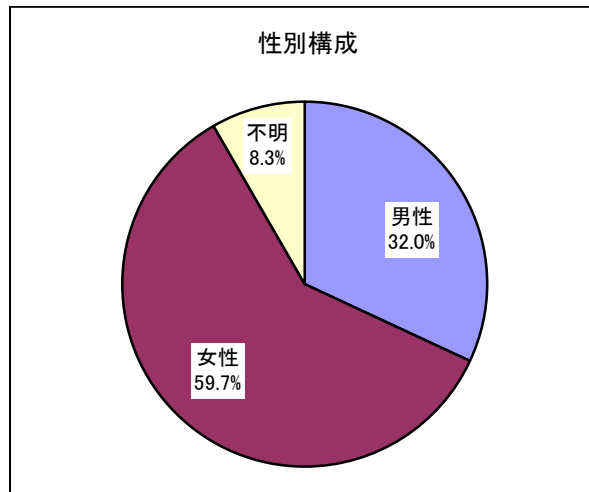
◆実施日	平成25年10月15日（火）～ 11月15日（金）
◆実施店舗	全店
◆調査方法	店頭および得意先担当者訪問先のお客様へ、無作為にアンケート用紙を配布し、ご記入後回収しました。 なお、回収につきましては、すべて回答専用封筒を利用し、無記名方式としました。
◆全配布数	1,000 枚
◆有効回答数（率）	843 枚 （ 84.3% ）

ご回答いただいた方々について

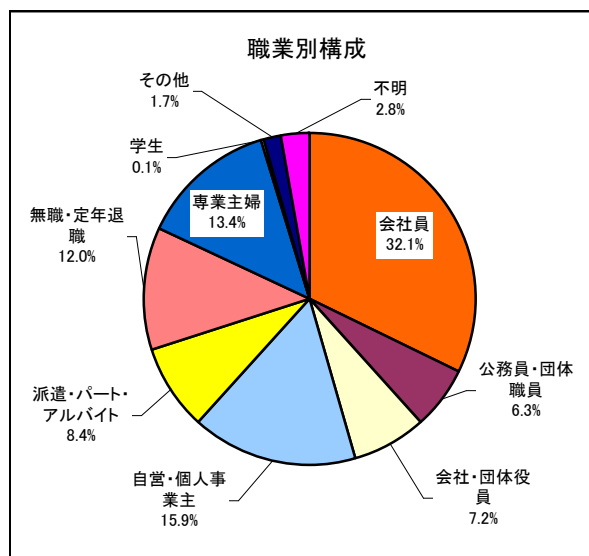
1. 年代



2. 性別



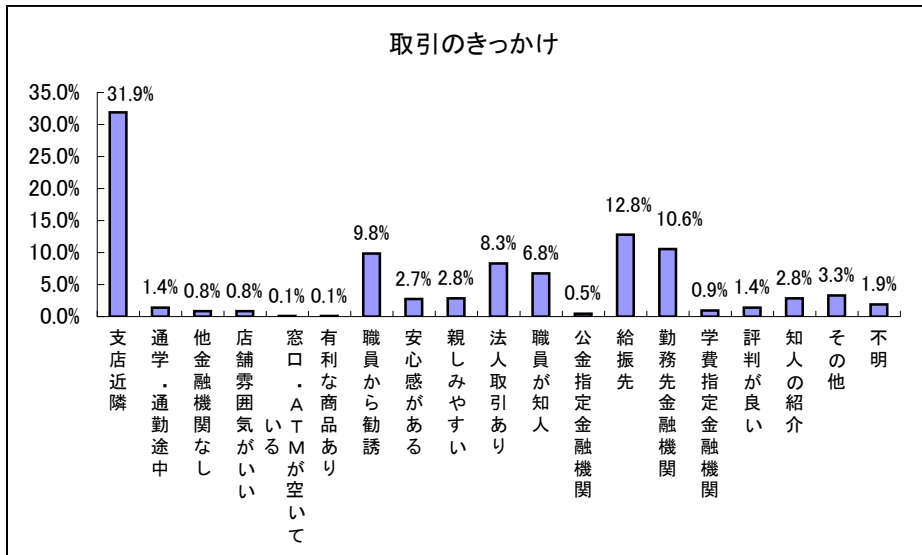
3. 職業



●初めにお客様についてお聞きしました。

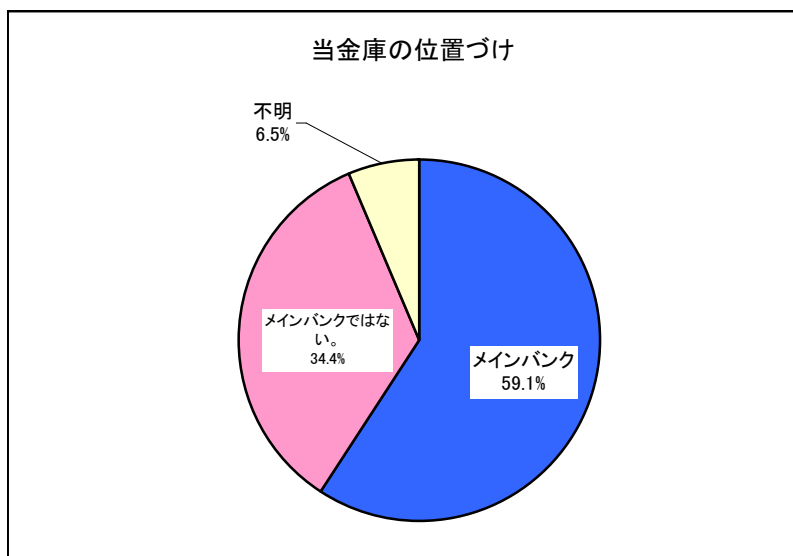
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が31.9%、「給与振込先」が12.8%、「勤務先の取引金融機関」が10.6%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。



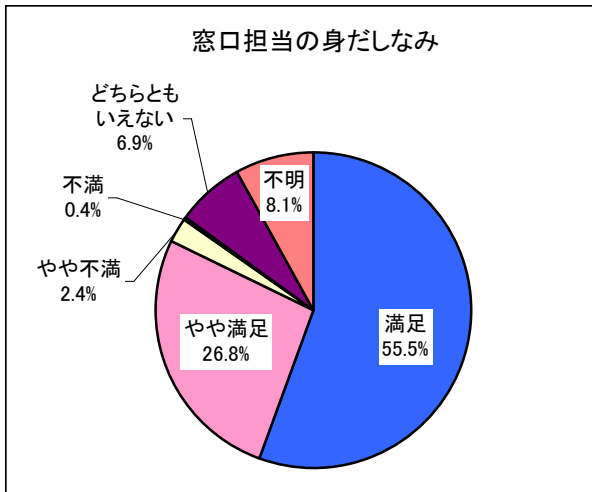
2. 当金庫の位置づけはどうか。

「メインバンク」と回答されたのは59.1%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。



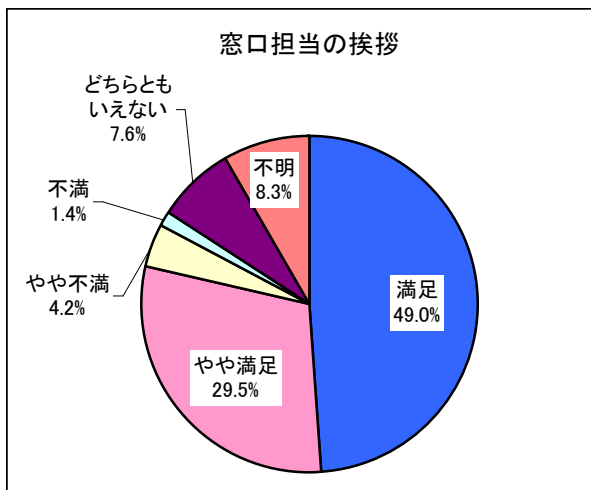
● 「窓口の対応」についてお聞きしました。

3. 窓口担当の身だしなみはいかがですか。



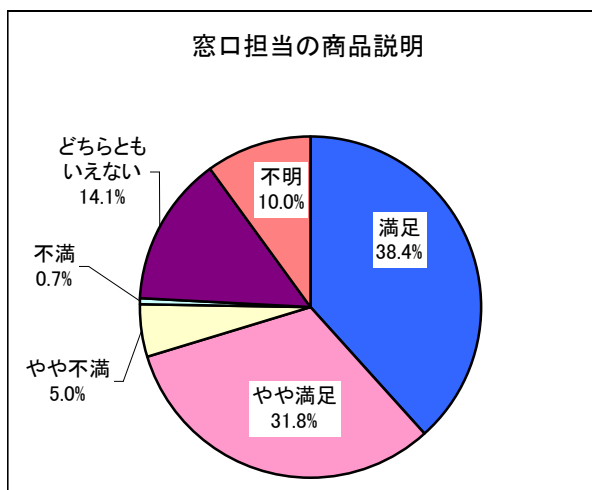
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、82.3%と評価いただいておりますが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.8%となりました。
今後も身だしなみには十分注意してまいります。

4. 窓口担当の挨拶はいかがですか。



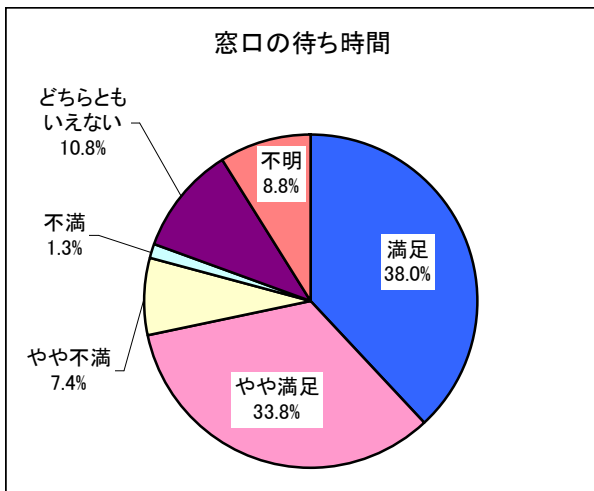
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、78.5%となりましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が5.6%となりました。
今後も挨拶には十分注意してまいります。

5. 商品説明はいかがですか。



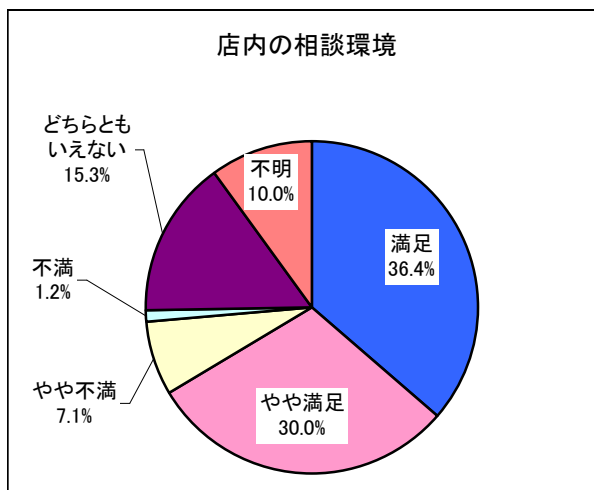
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、70.2%となり、「やや不満」「不満」「どちらともいえない」とお答えになられたお客様が19.9%となりました。
2割の方が何らかのご不満をお持ちであり、よりわかり易い説明ができるよう、職員の教育に努めてまいります。

6. 待ち時間はいかがですか。



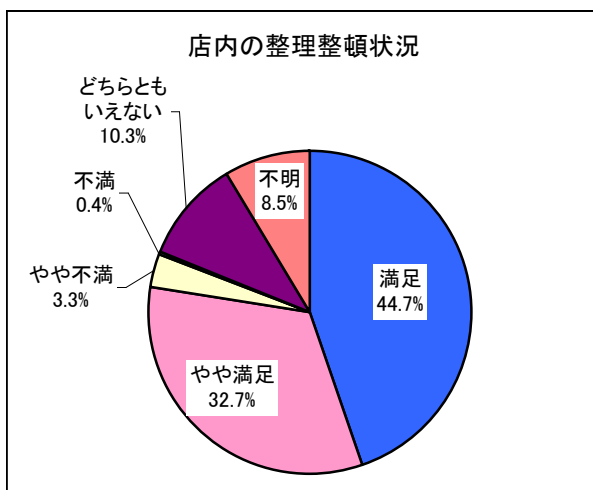
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、71.8%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が8.7%となりました。今後も事務処理を含め、職員のスキルアップにより、迅速な対応に努めてまいります。

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、66.4%に留まり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が8.3%となりました。今後はお客様の相談しやすい環境づくりに努めてまいります。

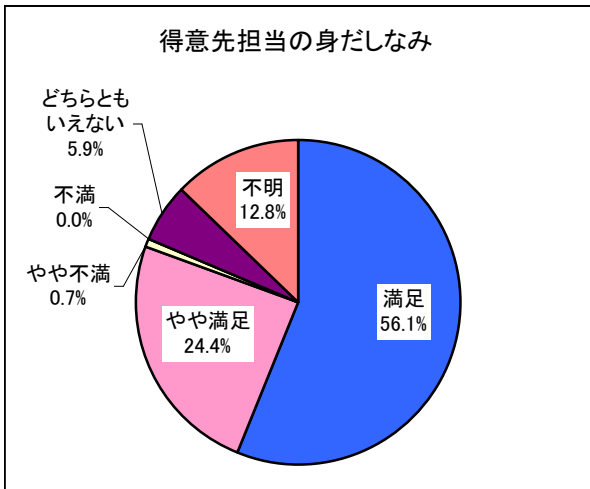
8. 店内の整理整頓はいかがですか。



「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.4%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.7%となりました。今後も引き続き店内の整理整頓を心掛けてまいります。

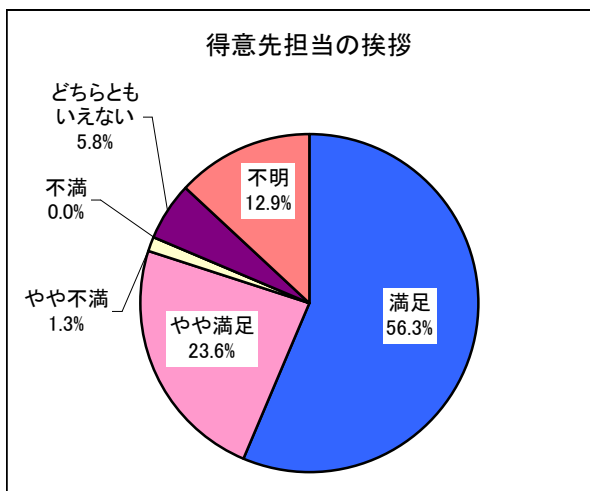
●得意先についてお聞きしました。

9. 得意先担当の身だしなみはいかがですか。



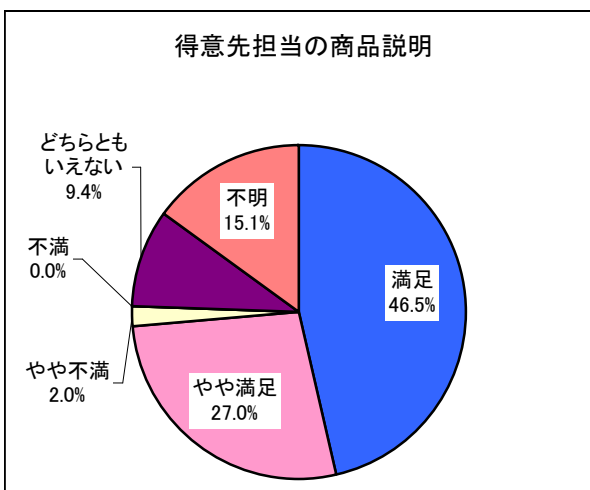
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、80.5%と評価をいただいております。
今後も身だしなみには十分注意してまいります。

10. 得意先担当の挨拶はいかがですか。



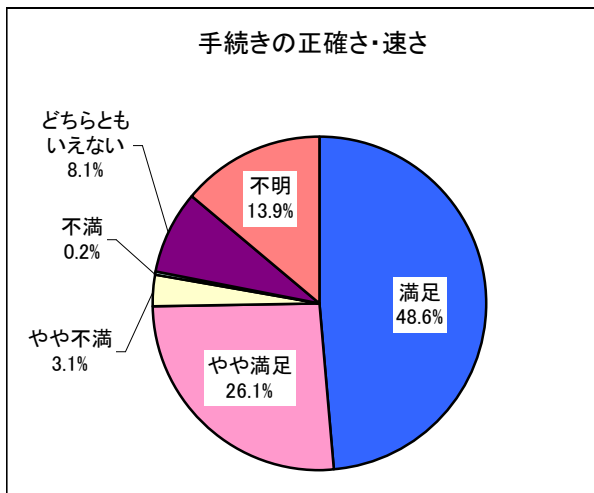
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.9%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.3%となりました。
今後も明るく丁寧なご挨拶を心掛けてまいります。

11. 得意先担当の商品説明はいかがですか。



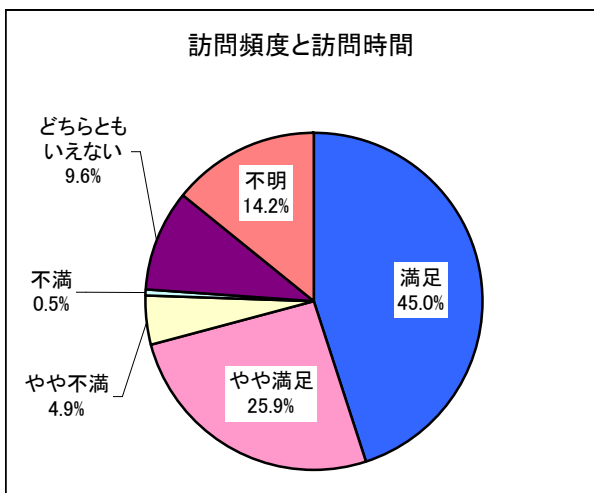
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、73.5%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.0%となりました。
今後もお客様にわかり易いご説明ができるよう、研修や勉強会により職員の教育に努めてまいります。

1 2. 得意先担当の手続きの正確さ・速さはいかがですか。



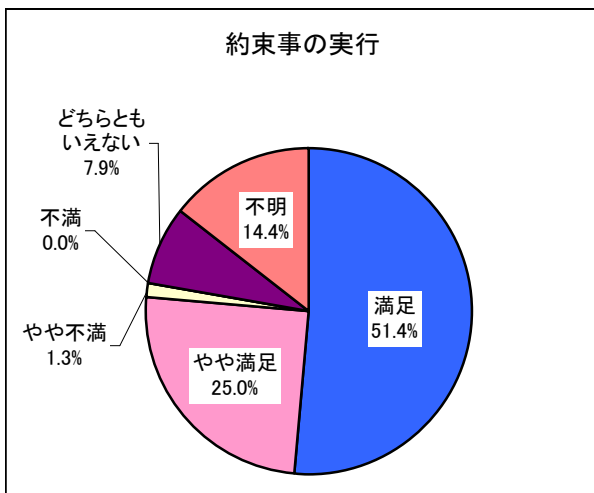
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、74.7%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.3%となりました。今後も事務処理を含め、職員のスキルアップに努めてまいります。

1 3. 訪問頻度・時間はいかがですか。



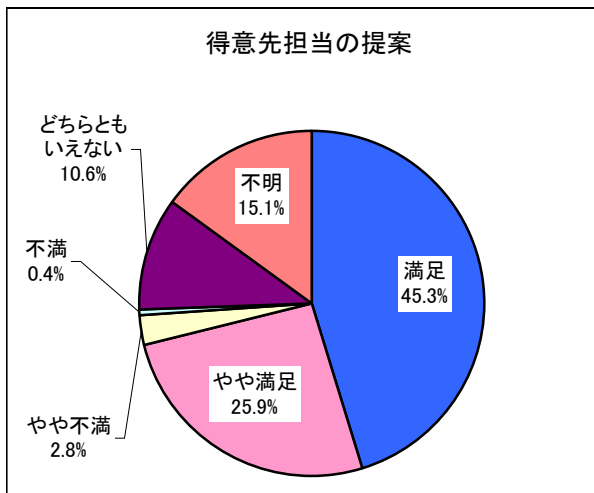
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、70.9%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が5.4%となりました。今後もお客様に満足していただけるよう、努めてまいります。

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、76.4%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.3%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。

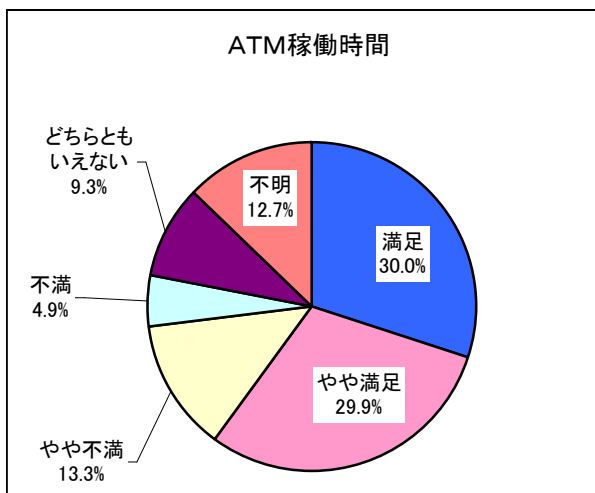
15. お客様へのご提案はいかがですか。



「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、71.2%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.2%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。

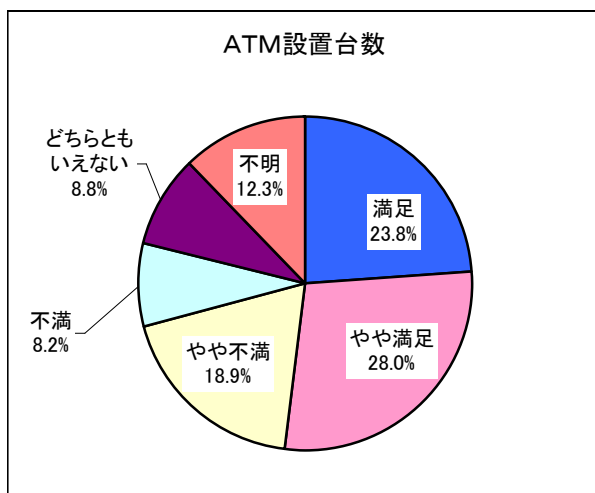
● ATMについてお聞きしました。

16. 稼働時間はいかがですか。



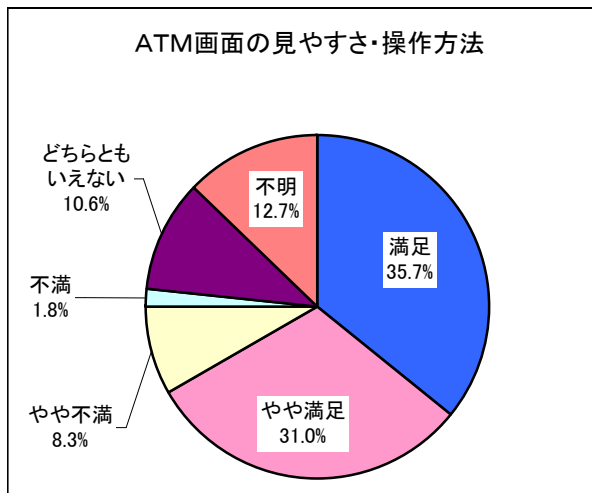
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、59.9%となりました。しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が18.2%となりました。今後、ご不満を解消できるよう、改善を図ってまいります。

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、51.8%となりました。しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が27.1%となり、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。

18. 画面の見やすさ・操作方法はいかがですか。

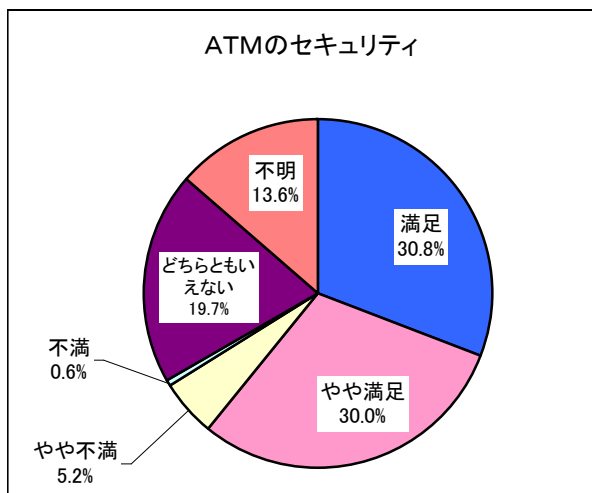


「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、66.7%となりました。

しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が10.1%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。

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、60.8%となりました。

しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が5.8%となり、お客様に満足していただけるよう、万全なセキュリティ対策を図ってまいります。

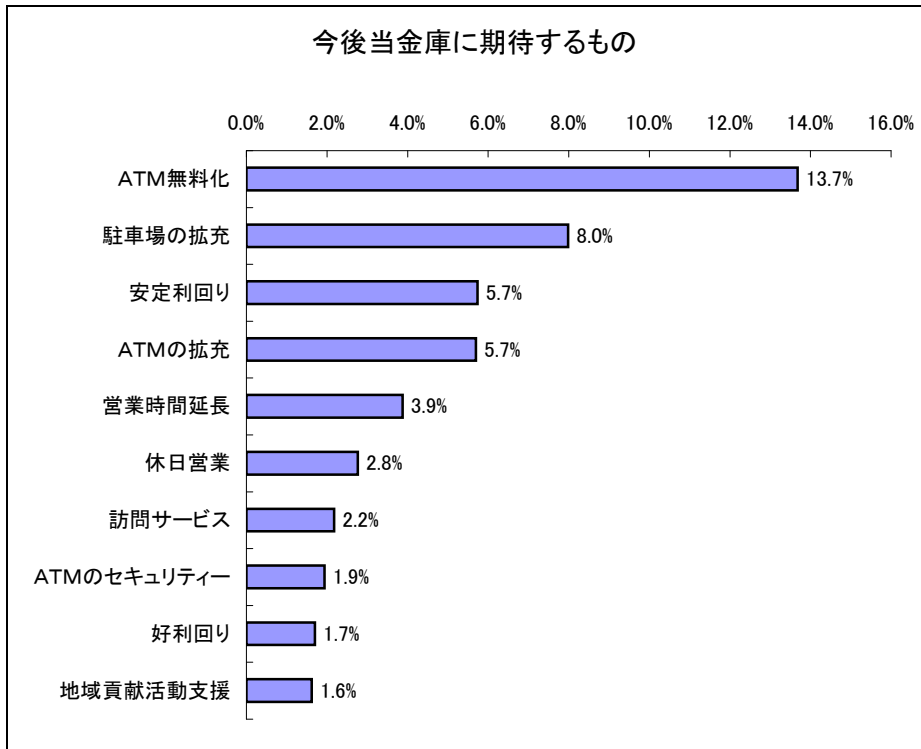
●今後当金庫に期待するものについてお聞きしました。

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。

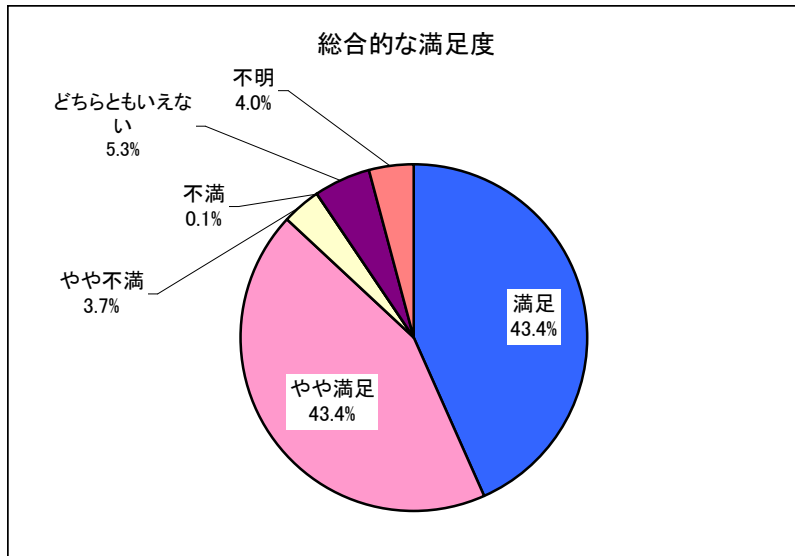


●総合的な満足度についてお聞きしました。

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、86.7%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、3.8%となりました。

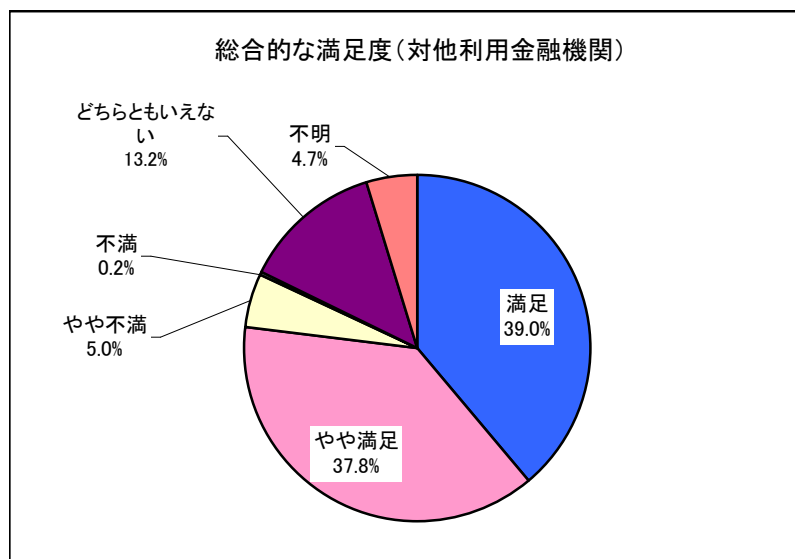
今後も地域金融機関として、お客様のご要望やお問合せに対し、今まで以上に親切・丁寧な対応を心がけ、満足していただける金庫となれるよう努めてまいります。



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、76.8%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、5.2%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

年金振込日のお茶の接待はとても嬉しく思います。記念品のお皿も毎年楽しみで料理の盛り付けに使用させていただいております。今後も今まで通り変わらぬお客様を大切にすることを心掛けて接していただければ嬉しいです。

お客様に喜んでご利用いただくことが当金庫にとって最大の喜びです。今後も変わらず最大限のサービスでお客様をおもてなしするよう心掛けてまいります。

◆ATM関係

ATMの台数を増やして欲しい。

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、予めより検討しておりますが、そのためには、設置の為の建物の構造上の問題がネックになる営業店も多く存在します。お客様のご要望も重く受けとめており、今後も、利用頻度や設置地区の動向等、総合的な検討は継続してまいります。

ATMの営業時間の全店統一

貴重なご意見ありがとうございます。各店の稼働時間については、当該ATMの稼働状況や、近隣の人の流れ等を総合的に勘案して決定しております。店舗によって稼働時間が相違していますが、何卒ご理解いただきたいと存じます。

手数料の無料化、休日も無料化にしてほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。ATMの手数料については、当金庫では「ちょい得ポイントサービス」を実施しており、手数料が割り引きになる場合がございますので、ご検討ください。

◆施設等

駐車場が狭いので広くしてほしい。

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

年金振込日のサービスがあるとのことですが、なかなか店に行けないので一回もサービスを受けたことがない。年金振込をしていればなにかサービスが欲しいです。

当金庫に年金をお振込のお客様へは年金振込月の来店感謝デーのほか、お誕生日プレゼントのお届け、マル得定期預金、セコム見守りサービスの取扱いを行っております。是非、営業店窓口または得意先担当へお問い合わせ下さい。

誕生日のプレゼントうれしいです。

当金庫に年金をお振込のお客様へ、毎年お誕生日プレゼントをお届けしております。今後もお客様に喜んでいただけるようサービスを継続してまいります。

定期預金に保険がついているものはお得感がありました。ぜひ今後も顧客満足度アップできるような商品を企画いただきたいと思います。

お客様に喜んでご利用いただきますよう商品を企画してまいりますので、変わらぬご愛顧の程よろしくお願い申し上げます。

◆その他

中小企業をもっと応援して欲しい。

地域の金融機関として、地元中小企業を応援していくことが当金庫の使命であると考えておりますので、何なりとご相談下さい。

ロビーで待っている時に展示物があるが書道、絵、生花、菊以外でもやってほしいです。展示物があると待ち時間が気にならずとてもよいと思います。

貴重なご意見ありがとうございます。お客様の力作の発表の場になりますよう、展示物募集も視野に入れて検討致します。

休日営業をされていますが、続けて欲しいです。

平日お仕事等の関係で、なかなかご来店いただくことが出来ないお客様に是非ご利用いただきたいと考えておりますので、休日相談につきましては今後も継続してまいります。

審査をもっと軽くして欲しい。

地域金融機関として、より多くのお客様にご利用していただけるよう対応しておりますが、お客様の収入等に応じて一律平準的な審査が出来かねないのが現状です。これからも、より多くのお客様のご期待に添えられるよう審査面での工夫を図ってまいります。