

第9回 お客様満足度アンケート調査の結果について (平成26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。

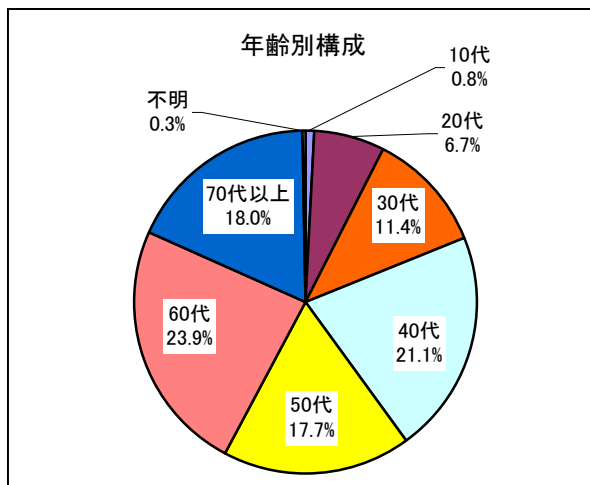
アンケートにご協力いただきました皆様におかれましては、あらためて厚く御礼申し上げます。ありがとうございました。

- ◆実施日 平成26年10月8日（水）～ 11月14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） 862 枚 （ 86.2% ）

ご回答いただいた方々について

1. 年代

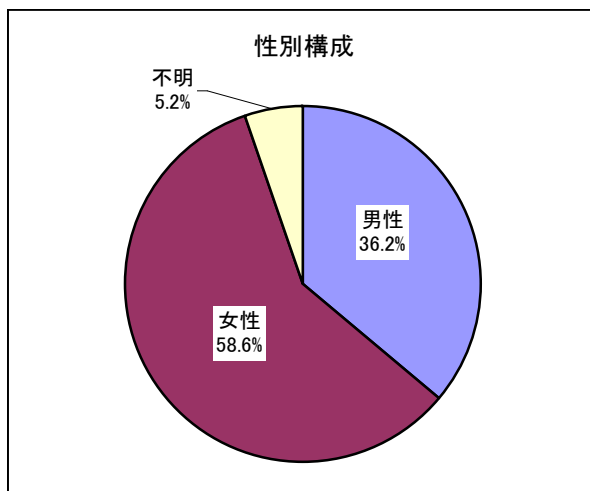


前回同様30代以上の方から9割以上の回答をいただきました。

(前回)

10代	0.6%
20代	5.8%
30代	15.3%
40代	17.0%
50代	18.4%
60代	21.5%
70代以上	19.9%

2. 性別

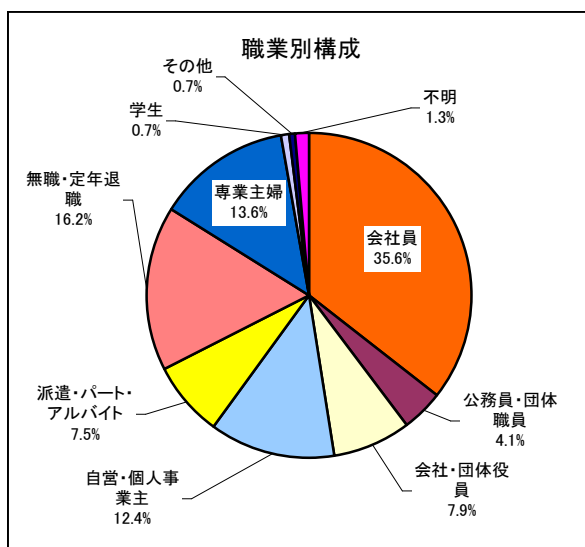


前回と比較すると男性の方からの回答が4.2%増加する結果となりました。

(前回)

男性	32.0%
女性	59.7%
不明	8.3%

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。

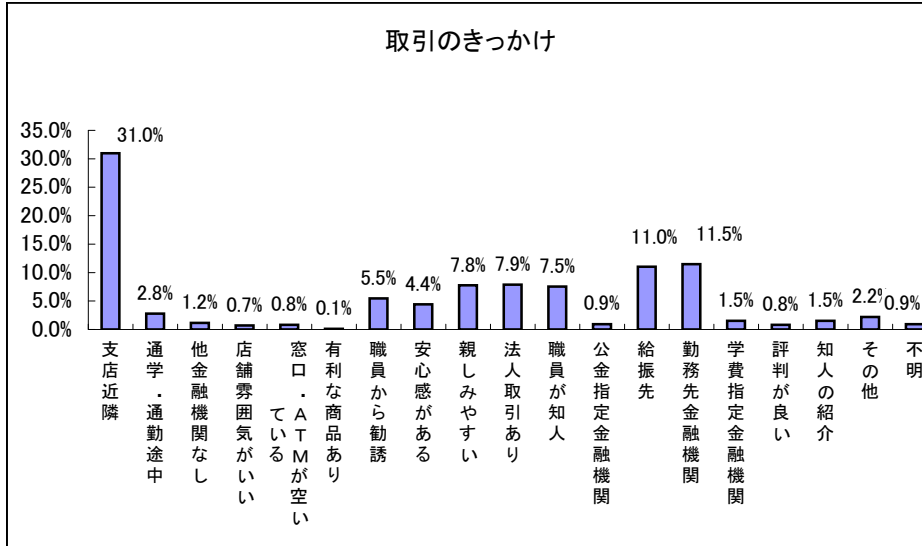
(前回)

会社員	32.1%
公務員・団体職員	6.3%
会社・団体役員	7.2%
自営・個人事業主	15.9%
派遣・パート・アルバイト	8.4%
無職・定年退職	12.0%
専業主婦	13.4%
学生	0.1%
その他	1.7%
不明	2.8%

●初めにお客様についてお聞きしました。

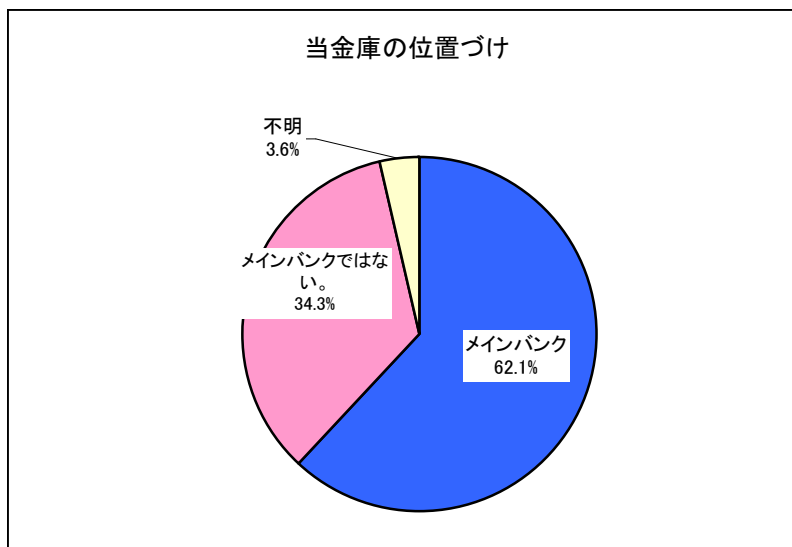
1. お取引のきっかけはなんですか。（複数回答）

「支店近隣」との回答が31.0%、「給与振込先」が11.0%、「勤務先の取引金融機関」が11.5%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。



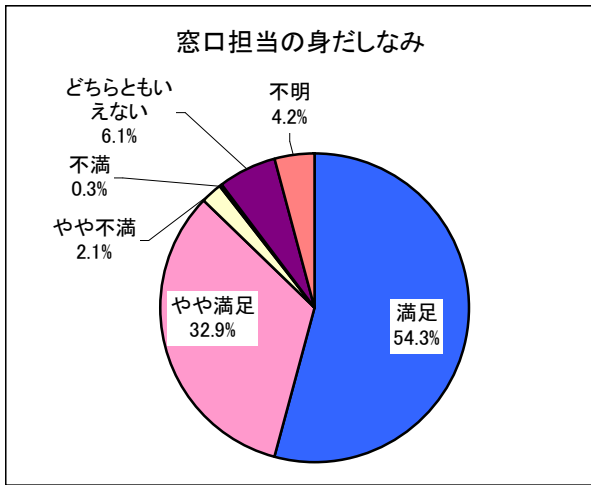
2. 当金庫の位置づけはどうか。

「メインバンク」と回答されたのは62.1%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。



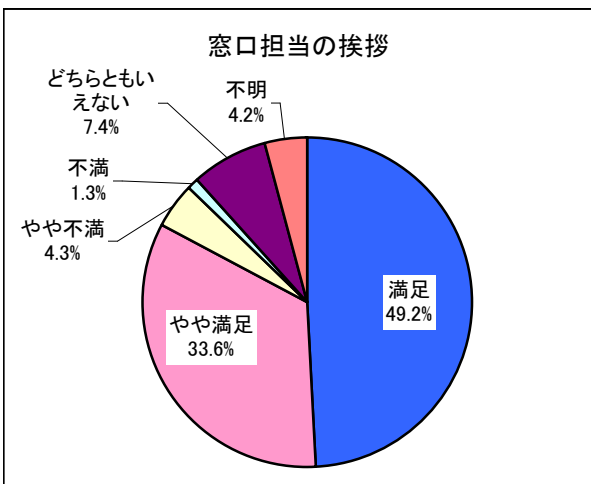
● 「窓口の対応」についてお聞きしました。

3. 窓口担当の身だしなみはいかがですか。



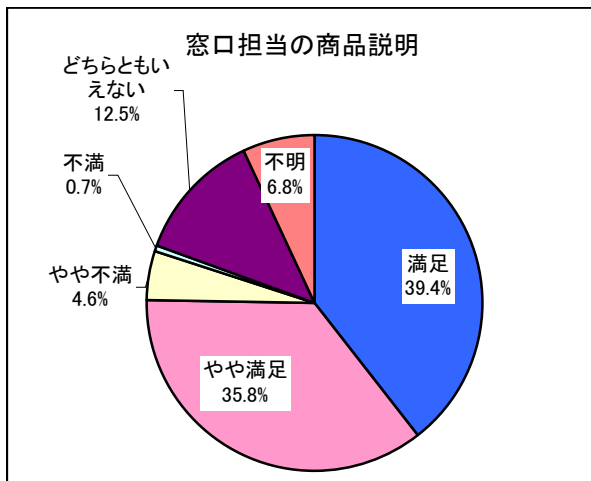
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、87.2%と評価いただいておりますが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.4%となりました。
今後も身だしなみには十分注意してまいります。

4. 窓口担当の挨拶はいかがですか。



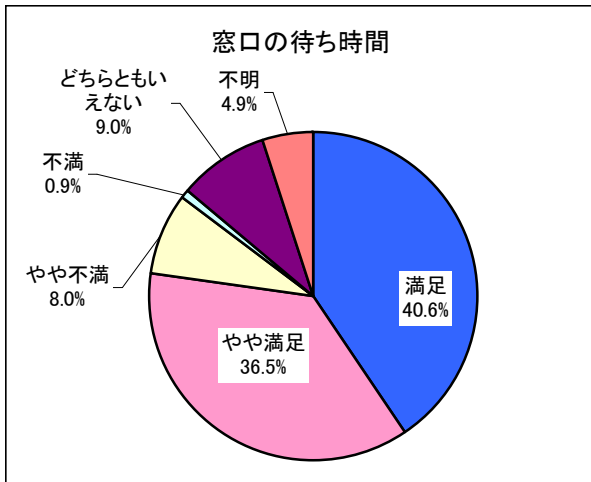
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、82.8%となりましたが、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が5.6%となりました。
今後も挨拶には十分注意してまいります。

5. 商品説明はいかがですか。



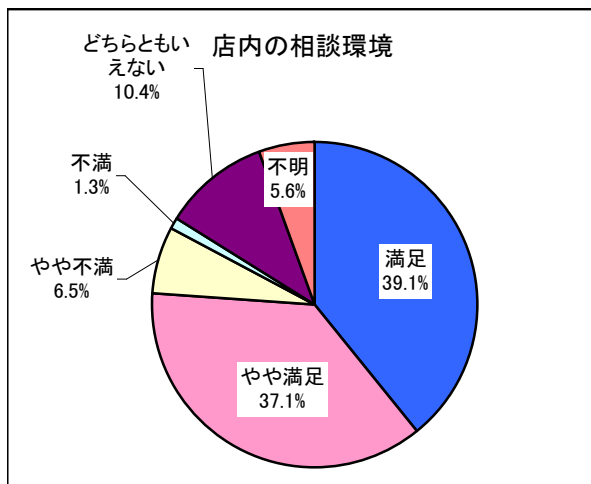
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、75.2%となり、「やや不満」「不満」「どちらともいえない」とお答えになられたお客様が17.8%となりました。
約2割の方が何らかのご不満をお持ちであり、よりわかりやすい説明ができるよう、職員の教育に努めてまいります。

6. 待ち時間はいかがですか。



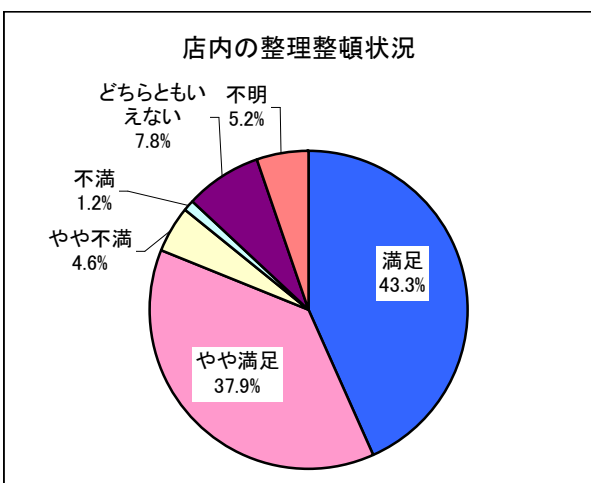
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、77.1%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が8.9%となりました。今後も事務処理を含め、職員のスキルアップにより、迅速な対応に努めてまいります。

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、76.2%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が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。

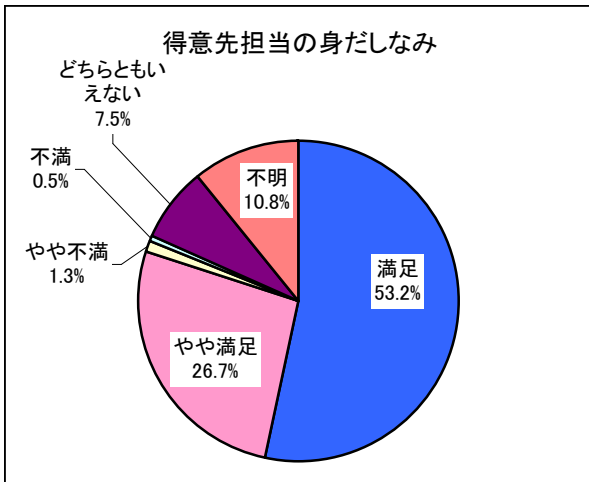
8. 店内の整理整頓はいかがですか。



「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、81.2%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が5.8%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。

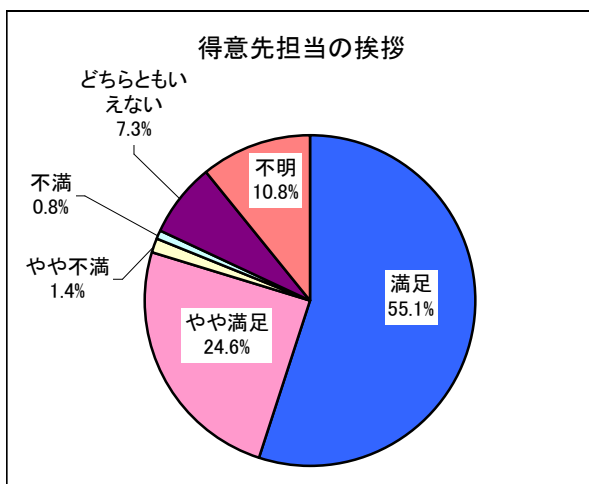
●得意先についてお聞きしました。

9. 得意先担当の身だしなみはいかがですか。



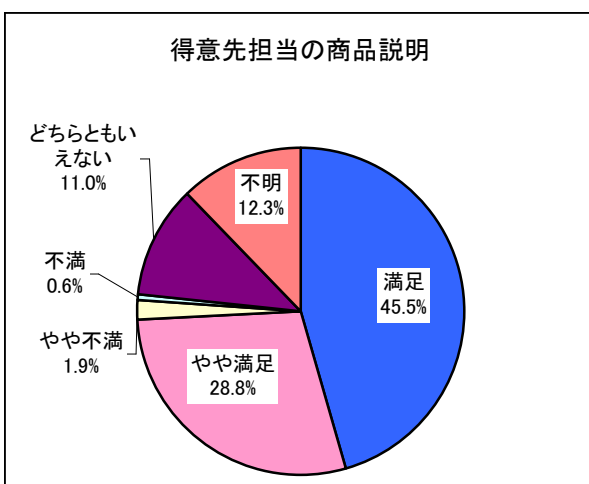
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.9%と評価をいただいております。
今後も身だしなみには十分注意してまいります。

10. 得意先担当の挨拶はいかがですか。



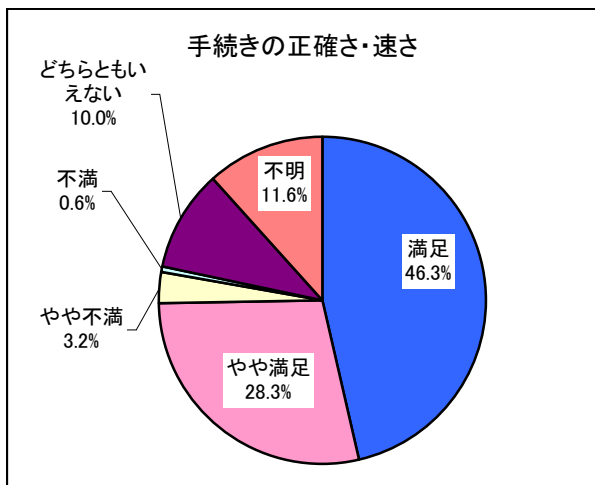
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、79.7%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.2%となりました。
今後も明るく丁寧なご挨拶を心掛けてまいります。

11. 得意先担当の商品説明はいかがですか。



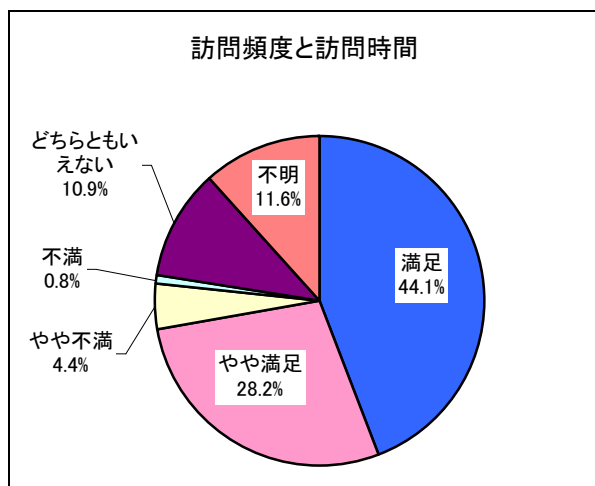
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、74.3%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が2.5%となりました。
今後もお客様にわかり易いご説明ができるよう、研修や勉強会により職員の教育に努めてまいります。

1 2. 得意先担当の手続きの正確さ・速さはいかがですか。



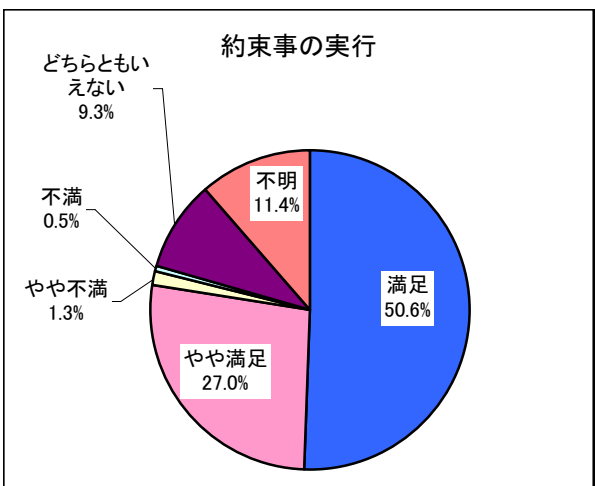
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、74.6%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が3.8%となりました。今後も事務処理を含め、職員のスキルアップに努めてまいります。

1 3. 訪問頻度・時間はいかがですか。



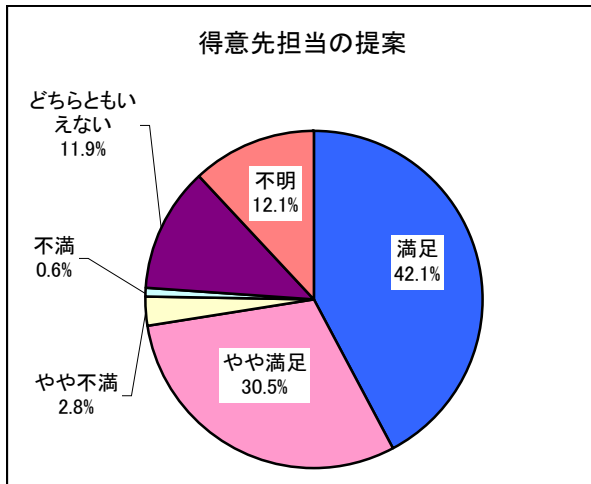
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、72.3%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が5.2%となりました。今後もお客様に満足していただけるよう、努めてまいります。

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、77.6%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が1.8%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。

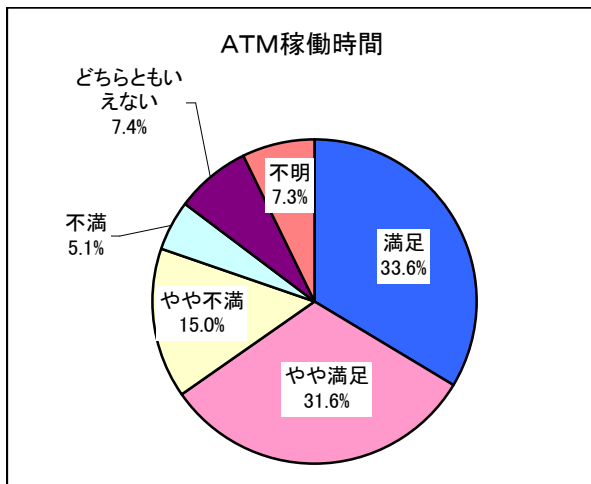
15. お客様へのご提案はいかがですか。



「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、72.6%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が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。

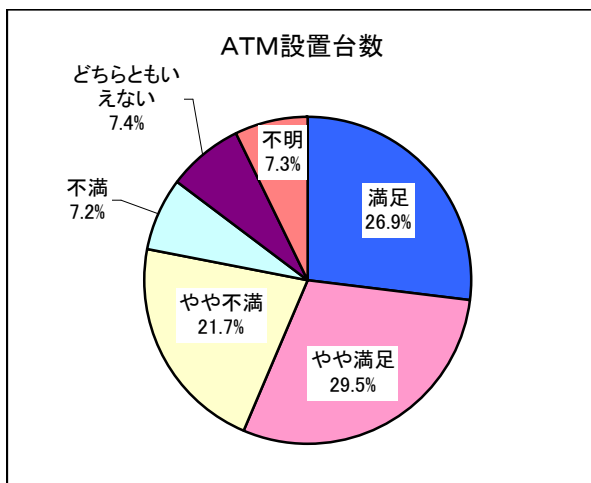
●ATMについてお聞きしました。

16. 稼働時間はいかがですか。



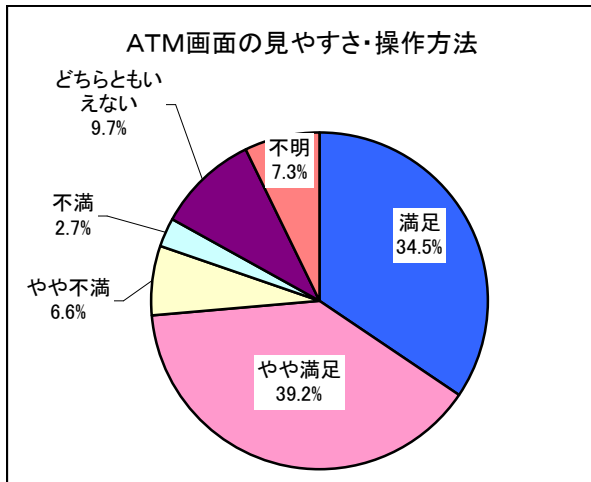
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、65.2%となりました。しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が20.1%となりました。今後、ご不満を解消できるよう、改善を図ってまいります。

17. 設置台数はいかがですか。



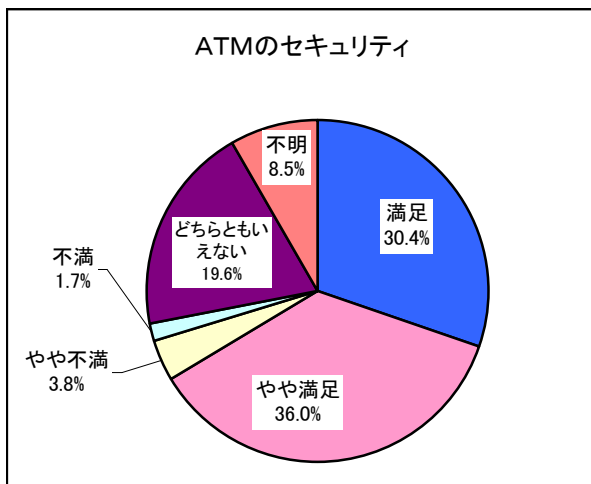
「満足」「やや満足」とお答えになられたお客様が、56.4%となりました。しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が28.9%となり、ATM増設の要望が高くなっています。今後、計画的に整備してまいります。

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、73.7%となりました。
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が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。

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、66.4%となりました。
しかしながら、「やや不満」「不満」との回答が5.5%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。

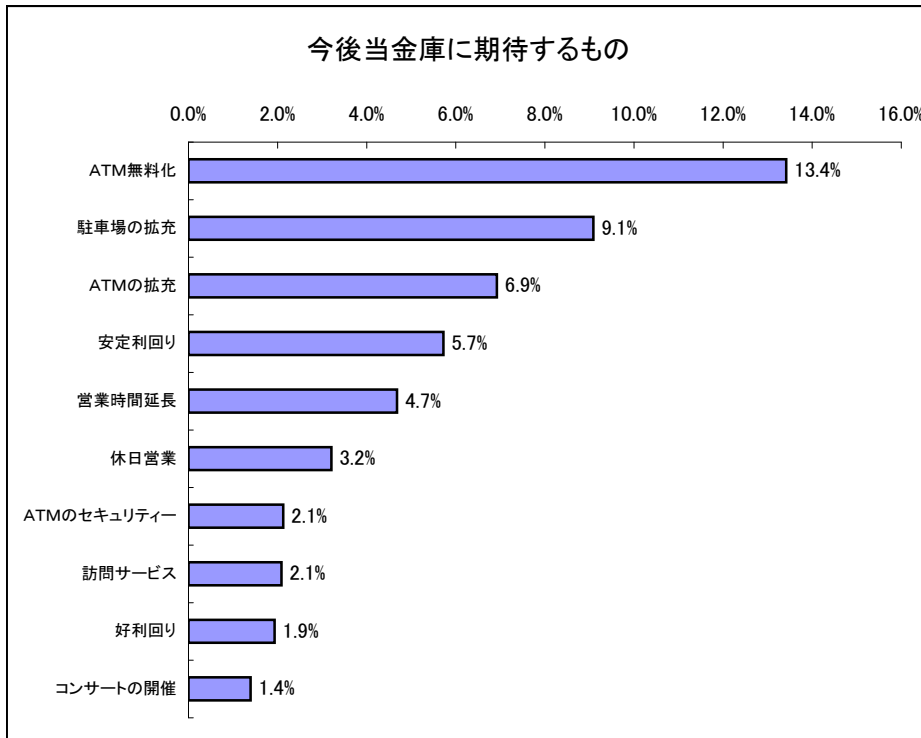
●今後当金庫に期待するものについてお聞きしました。

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。

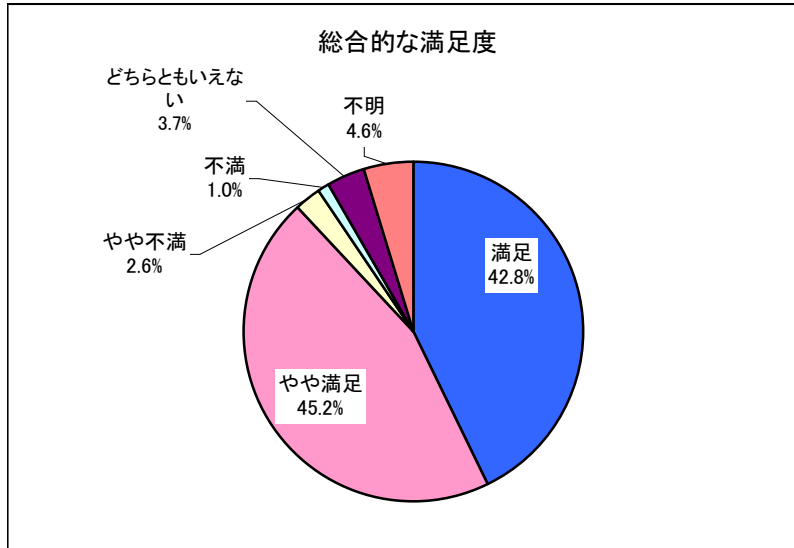


●総合的な満足度についてお聞きしました。

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、88.0%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、3.6%となりました。

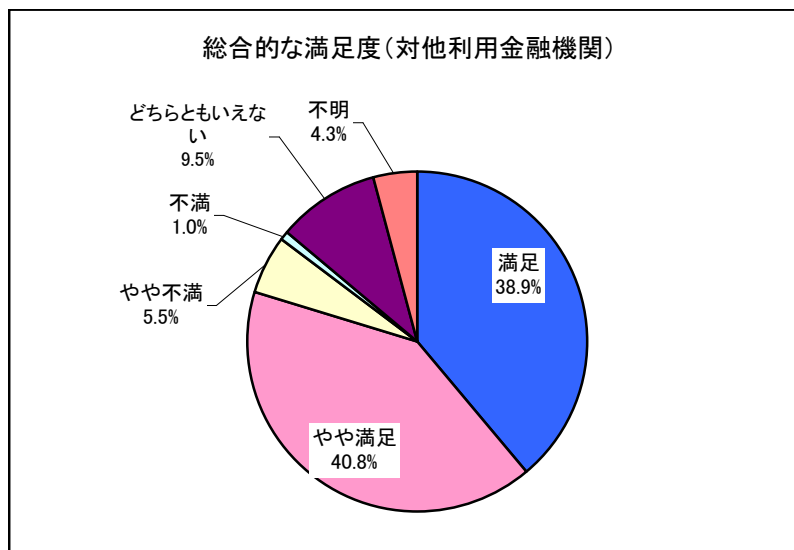
今後も地域金融機関として、お客様のご要望やお問合せに対し、今まで以上に親切・丁寧な対応を心がけ、満足していただける金庫となれるよう努めてまいります。



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、79.7%となり、「やや不満」「不満」とお答えになられたお客様が、6.5%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

平日は仕事があり、なかなか訪問相談できない。時間外、休日の取組みを願いたい。

現在、当金庫では毎月第1・2・3・4日曜日に休日ローン相談会を実施しております。
各種ご相談を承っておりますのでお気軽にご利用下さい。
※第1…高田中央支店 第2…大学前支店 第3…有田支店 第4…五智支店にて開催しております。 開催時間は10：00～15：00まででございます。

年金の支払いや定期の支払いを届けて欲しい。

ご意見いただき有難うございます。
当金庫では現状、特段のご事情のおありの方以外、現金のお届けは行っておりません。

◆ATM関係

ATMで硬貨の預入や払出ができるようになって欲しいです。

ご意見いただき有難うございます。
当金庫のATMでは、お振込みの場合のみ硬貨対応しております。
ご預金への拡大については、一度に多量の硬貨をご入金される場合もあり、障害発生頻度等総体的に勘案し、現状維持とする考えでおります。

ATMの手数料無料の時間をもっと長くしてほしいです。

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を増やして欲しい。(場所)

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、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ます。また、店外設置は、近年各コンビニATMが爆発的に普及し、金融機関独自の設置が難しい状況です。

◆施設等

A T Mの周りにバックを置くところがあると便利だと思う。

当金庫のA T Mコーナーのほとんどは、A T M本体の両脇に荷物置きを設置していますが今後、A T Mの正面への設置も検討してまいります。

以前、東城町3丁目にあったときは、歩いて利用させてもらっていました。緊急の場合には助けられました。近くに金融機関がないと若干、不便。

店舗の統廃合の際には、ご不便をかけ申し訳ございません。ご用際には得意先担当にお申し付け頂ければ、ご対応させていただきますので、何なりとお申し付け下さい。

車で気軽にA T Mを利用したいのですが、駐車場が狭く出入りも困難で、ついつい利用しやすい他金融機関へ行ってしまう。改善願います。

いつもご利用いただきありがとうございます。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

毎年の誕生日プレゼントを楽しみにしています。

いつもご利用いただきありがとうございます。当金庫で年金をお受け取りのお客様・年金予約を頂いているお客様へ毎年喜んでいただけるプレゼントをお届けいたしますので、今後ともご愛顧の程よろしくお願い致します。

◆その他

ネットバンキングを使っているが、セキュリティ関係をもう少し強化していただきたい。

11月17日より、インターネットバンキング用セキュリティソフト「R a p p o r t (ラポート)」を無償提供しております。まだお使いになっていなければ、是非ダウンロードしていただきますようお願い申し上げます。なお、併せて、セキュリティ対策には、ご利用いただいているお客様側でのパスワードの不定期な更新等々のご注意も大切な手段となりますので、こちらもよろしくお願い申し上げます。

同一店舗内の振込手数料の無料は大変良いです。待ち時間が他の銀行より短くて良いです。

いつもご利用有難うございます。同一店内振込手数料については、今後とも無料の対応を継続する予定ですので、ご利用いただけますようお願い申し上げます。

何をいっても素晴らしいのは人材です。心があたたかくなるような対応は他の金融機関にはないと思います。人材力をこれからも大切にして下さい。

お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後とも地域のお客様から信頼していただけるような人材の育成に努めてまいります。