

お客様アンケート調査の実施結果

この度、当金庫はお客様満足度向上に向けたアンケート調査を実施致しました。お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様には、あらためて御礼申し上げます。

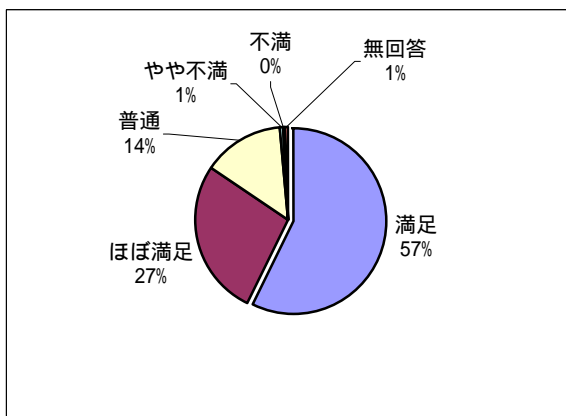
皆様から頂戴致しました多くの貴重なご意見・ご要望や激励を今後の業務に反映し、地域社会との絆を大切に、三者が共に栄える「三方よし」を心掛けお客様からよりご満足いただける金融機関を目指して役職員一同邁進していく所存でございます。

今後とも、お気付きの点がございましたら、忌たんのないご意見をお聞かせ下さいますようお願い致します。

- 1．実施日 平成 22 年 11 月 24 日～11 月 26 日
- 2．実施店舗 全店舗
- 3．調査方法 日頃より当金庫をご利用いただいておりますお客様の中から無作為にお選びし「利用者満足度アンケート調査」のご協力をお願いいたしました。
- 4．調査依頼先数 3, 0 0 0 先
- 5．回答先数 1, 5 8 0 先 (回答率 5 2.7%)
- 6．アンケート調査項目
 - (1) 明るい笑顔と丁寧な対応をさせていただいておりますか？
 - (2) ご用件に対してスピーディな対応ができておりますか？
 - (3) お客様との時間や約束事を守っておりますか？
 - (4) ご相談、ご質問について誠意を持って対応させていただいておりますか？
 - (5) 預金商品の内容にご満足いただいておりますか？
 - (6) 融資商品の内容にご満足いただいておりますか？
 - (7) 金融商品（個人年金、投資信託、国債、外貨預金等）の内容にご満足いただいておりますか？
 - (8) 商品内容等をわかりやすく説明させていただいておりますか？
 - (9) 相談業務、講演会、情報提供等にはご満足いただいておりますか？
 - (1 0) これからも利用したい信用金庫ですか？

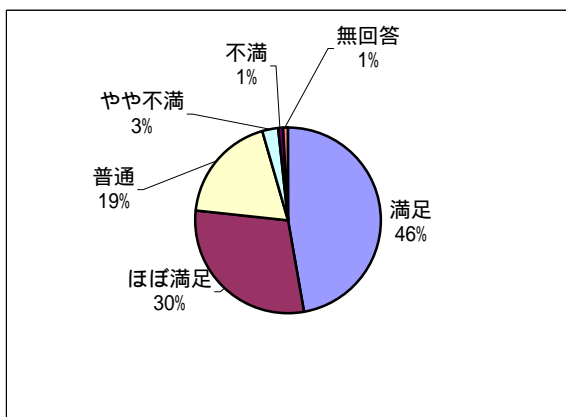
アンケート調査結果

1. 明るい笑顔と丁寧な対応をさせていただいておりますか？



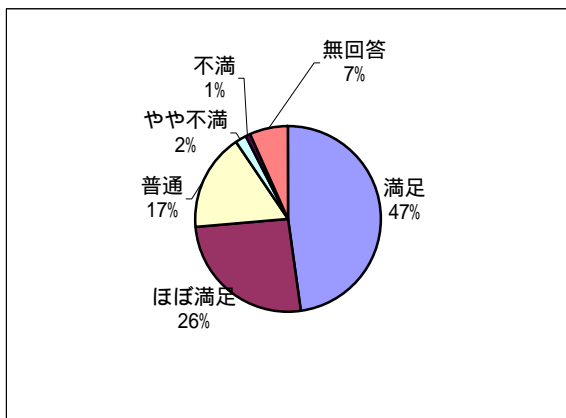
明るい笑顔と丁寧な対応について98%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら、「やや不満」とのご回答も1%ございました。今後とも更に、明るい笑顔を絶やすことなく、丁寧な対応に心掛けてまいりたいと思います。

2. ご用件に対してスピーディーな対応ができておりますか？



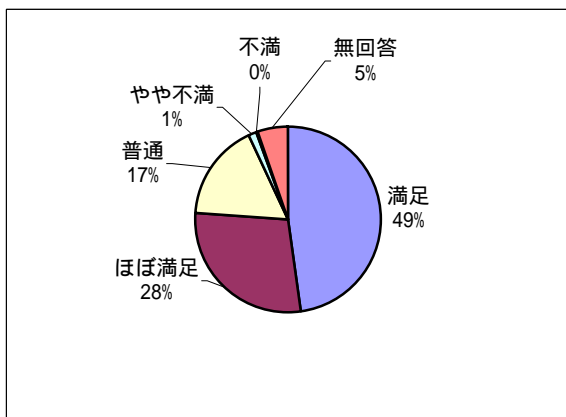
ご用件に対してスピーディーな対応について95%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も4%ございました。今後とも更に、お客様のご用件にたいして正確、迅速、丁寧な対応に努めてまいりたいと思います。

3. お客様との時間や約束事を守っておりますか？



お客様との時間や約束事について90%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も3%ございました。今後とも更に、時間や約束事を守り、お客様を大切に、業務に邁進してまいりたいと思います。

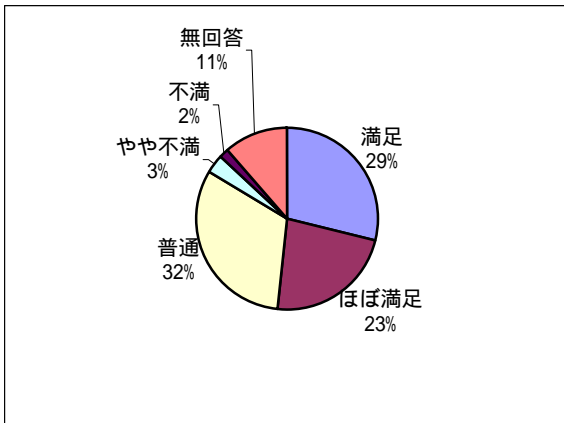
4. ご相談、ご質問について誠意を持って対応させていただいておりますか？



ご相談、ご質問について誠意を持っての対応について93%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も2%ございました。今後とも更に、お客様のご期待に沿えるよう誠意を持って業務に邁進してまいりたいと思います。

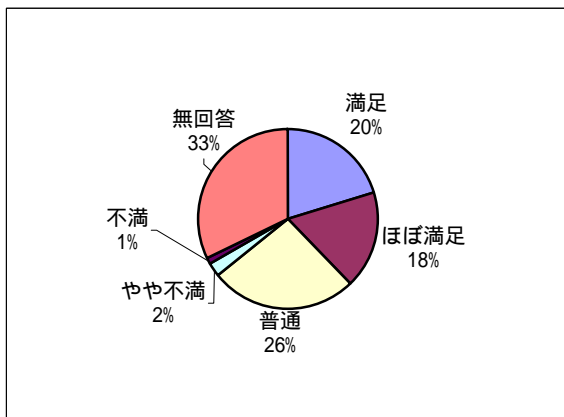
アンケート調査結果

5.預金商品の内容にご満足いただいておりますか？



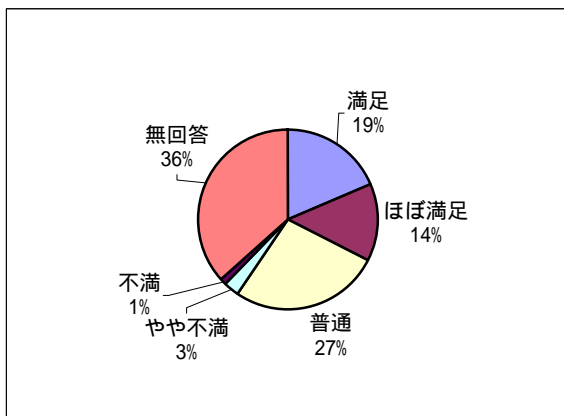
預金商品の内容について84%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も5%ございました。今後とも更に、お客様のご期待に沿えるよう努めてまいります。

6.融資商品の内容にご満足いただいておりますか？



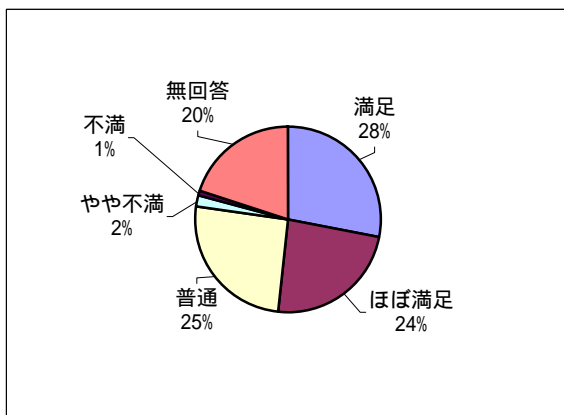
融資商品の内容について65%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も3%ございました。今後とも更に、お客様のご期待に沿えるよう努めてまいります。

7.金融商品(個人年金、投資信託、国債、外貨預金等)の内容にご満足いただいておりますか？



個人年金、投資信託、国債、外貨預金等の商品について60%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も3%ございました。今後とも更に、相談会や説明会等の機会を設け、お客様のニーズに的確にお応えしてまいります。

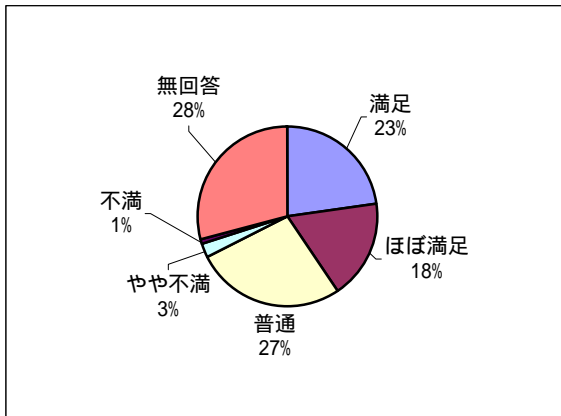
8.商品内容等をわかりやすく説明させていただいておりますか？



商品内容等の説明について77%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も3%ございました。今後、研修会や勉強会で商品知識を向上させ、更にお客様のニーズに的確にお応えしてまいります。

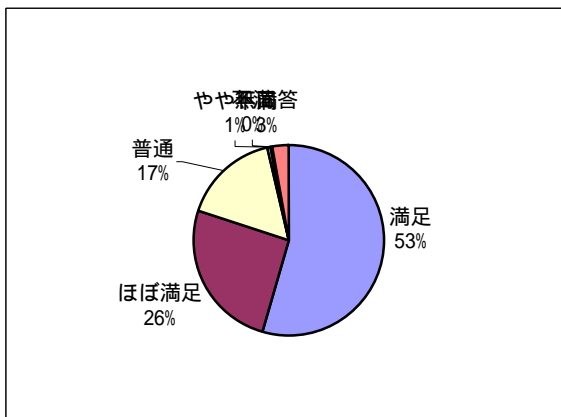
アンケート調査結果

9.相談業務、講演会、情報提供等にはご満足いただいておりますか？



相談業務、講演会、情報提供等について68%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も3%ございました。今後、お客様のニーズにお応えできるよう、タイムリーに新聞・ホームページ等を活用し、更に広報活動を充実してまいりたいと思います。

10.これからも利用したい信用金庫ですか？



当金庫の今後の利用について79%のお客様から「引続き利用したい」とのご回答をいただきました。今後も、地域金融機関として地元のお客様に親しまれ信頼される信用金庫として、地域社会の発展に貢献してまいりたいと思います。

お客様からの感謝・応援のお言葉 『抜粋』

感謝・応援のお言葉
職員の皆様が明るく親切な方ばかりで、信頼できる信金さんです。気持ち良く利用させていただいています。
信用金庫さんから一番最初に口座開設の勧誘を頂きお世話になりました。「大信さんのおかげ」で貯蓄することができ大変感謝しています。
地域に密着した信用金庫さんで親身に相談にのっていただき大変満足しております。
相談事や又質問等に誠意を持って対応していただき、とても有難いです。
正確でスピーディーな対応で有難く思っています。誠実で明るく親切にさせていただき大変満足しています。
店に入ると皆さんの明るい挨拶・笑顔で迎えられ丁寧な対応に大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
いつも決まった日に気持ち良く集金に来ていただき感謝しています。丁寧の説明いただき大変満足しています。集金日を心待ちにしています。

お客様からのご意見・ご要望と対応状況

ご意見・ご要望	対応状況
窓口の対応をさらに良くして欲しい。 笑顔が無く事務的で声掛けがない	現在、職員の接客態度や対応についてビジネスマナーの指導を実施し、改善に努めております。今後ともさらにお客様に満足していただける対応に努めてまいります。
窓口での待ち時間を短くして欲しい。	混雑の状況に応じて窓口の増設を図っております。全職員が協力し応援体制を取りお客様に一層満足していただけるよう、正確・迅速・丁寧な対応に努めてまいります。
休日の窓口業務を実施してほしい	年中無休の歩行町支店アクアウォーク大垣出張所において、窓口業務及びお客様の各種ご相談にお応えしております。（但しアクアウォーク大垣の休業日は休み）今後もお客様の利便性向上に努めてまいります。
ATM設置台数の増設をしてほしい	店内ATMが一台の店舗については増設を検討するとともに、お客様の利便性を図るために新機種への変更も順次導入してまいります。
講演会、セミナー等のイベント情報をもっとわかるように提供して欲しい。	ホームページ・新聞紙上にイベント情報を掲載し、また窓口・ATMコーナー等へのパンフレットの備え付けにてご提供させていただいております。さらにお客様のニーズに合った情報提供に努めてまいります。