

出資会員に対するアンケート調査の概要

1. アンケート調査の目的

このたび、出資会員の皆様から金庫経営に関するご意見をお聞かせいただき、これからの金庫経営に反映させ、地域金融機関として会員・お客様により満足していただける金融サービスを提供することを目的として、アンケート調査を実施いたしました。

2. アンケート調査時期

平成22年11月24日～26日

3. アンケート調査対象

当金庫の出資会員1,500先を対象に、個人先900先・事業先600先を無作為に抽出させていただき、ご協力いただきました。

4. アンケート調査方法

アンケートは無記名によるアンケート方式により実施させていただきました。

5. アンケート調査回答

452先回答いただきました。(回答率 30.1%) 前回24.3%

6. アンケート調査回答結果

(1) だいしんの良い点	1. 丁寧な対応	257先
	2. 親近感	210先
	3. お客様を大切にする姿勢	155先
(2) だいしんに欠けている点	1. 商品力、サービス力	80先
	2. わかりやすい情報開示	72先
	3. ATMの利便性	65先
(3) 当金庫の出資会員である ことについて	1. 満足	61.9%
	2. 普通	30.3%
	3. 不満	3.3%

アンケート集計結果

452 件分

出資会員さまの声をお聞かせください

(問1) だいしんの良い点、だいしんに欠けている点をお聞かせ下さい。(最大3つ)

		良い点	欠けている点	良い - 欠けている
1	丁寧な対応	257	9	248
2	対応のスピード	73	57	16
3	お客様を大切にしている姿勢	155	26	129
4	親近感	210	12	198
5	信頼感	104	11	93
6	説明のわかりやすさ	14	24	-10
7	相談のしやすさ	118	16	102
8	職員の誠実さ	124	13	111
9	店舗の利便性	68	55	13
10	ATMの利便性	51	65	-14
11	渉外係の訪問頻度	41	46	-5
12	商品力、サービス力	8	80	-72
13	安定した経営内容	44	5	39
14	地域貢献活動への取り組み姿勢	17	25	-8
15	わかりやすい情報開示	2	72	-70
	合計	1,286	516	770

「丁寧な対応」「親近感」「お客様を大切にしている姿勢」が相対的に良い点との評価をいただきました。

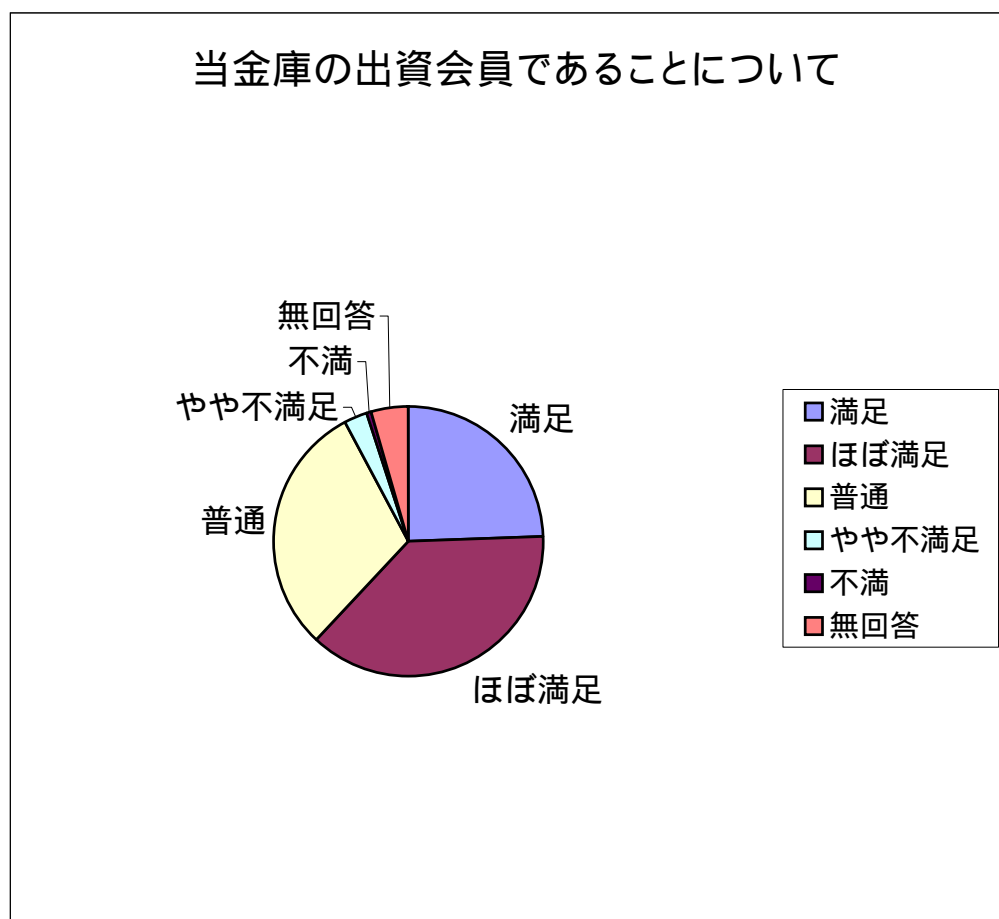
今後とも更に、丁寧な親近感があり相談しやすい対応に心掛けてまいりたいと思います。

また、「商品力・サービス力」「わかりやすい情報開示」「ATMの利便性」については、相対的に十分でないとのこと・ご意見をいただきました。

今後は貴重なご意見を参考にさせていただき、営業体制を充実してまいりたいと思います。

(問2) 当金庫の出資会員であることについて

満足	111	25%
ほぼ満足	169	37%
普通	137	30%
やや不満足	12	3%
不満	3	1%
無回答	20	4%
合 計	452	100%



当金庫の出資会員であることについて、92%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とご回答いただきました。

お客様からの感謝・応援のお言葉 『抜粋』

感謝・応援のお言葉
「三方よし」を心掛け「絆」をスローガンとして頂く等、会員重視や会員と共に歩もうとする経営姿勢を窺うことが出来、信頼感を抱くことが出来る。
お世話になっております。どの外交員さんも笑顔で対応して下さる姿に家族が喜んでおります。
支店開設当初より変わらず庶民感覚を持ち続けてこれ、中小企業(地域社会)に密着した対応をしていただけ大変満足しています。
他の銀行と比べて、信金の職員の方は、親近感があり、気軽に話が出来る事が大変良いと思います。
会社の発展は人と云います。どうぞ私共が心より信頼出来る信金にして下さる事を願います。
年度末の報告内容を送付して下さるので、経営状況がわかり安心しております。
地域における信頼される銀行としてガンバってほしいです。

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
振込手続きに行った際、時間かかりすぎ・・・と思った事があります。	事務処理能力の向上に努め、お客様に満足していただけるよう指導してまいります。
キャッシュコーナーの機械で通帳の発行ができると便利だと思います。	現在、通帳の発行できるATMは50台ありますが、今後は更に台数を増やしていく予定です。
現状の業務(預金・貸出・為替)をしっかり全うすることが最大のCS且つ、地域貢献と思います。	地域の皆様に信頼されお役に立てるよう、絆づくり人づくりをしてまいります。
窓口の対応がそっけない。 電話の音が暗い。	職員の接客態度や電話などの対応については、ビジネスマナーの指導を実施しております。今後は更にお客様に満足していただけるよう、ぬくもりあるサービスの対応に努めてまいります。
出資金には上限がありますか？ 出資金の増額を望みます。	個人・法人共に10万円を限度として募集を行っておりますので、最寄の店舗へご相談下さい。
金融商品の案内などがあまりないので大垣信用金庫の取り扱い商品がわかりません。	お客様のニーズに合った新商品の説明やアプローチを積極的に行うよう指導してまいります。