

『店頭サービスお客様アンケート』の結果について

平成23年2月に全営業店窓口で『店頭サービスお客様アンケート』を実施いたしましたところ、多くのお客様にご理解とご協力をいただき、貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。まことにありがとうございました。

当金庫では、この結果を全役職員が共有し、今後の活動に活かしてまいります所存でございます。

実施期間 平成23年2月7日(月)～平成23年2月18日(金)

実施店舗 全営業店(64カ店) 夢みらい支店除く

調査方法 店頭に来店されたお客様にアンケート用紙を配布し、記入後
店頭設置の回収ボックスにて回収。無記名方式

回答数 9,711名(有効回答者9,686名) 有効回答率96.8%

アンケート項目

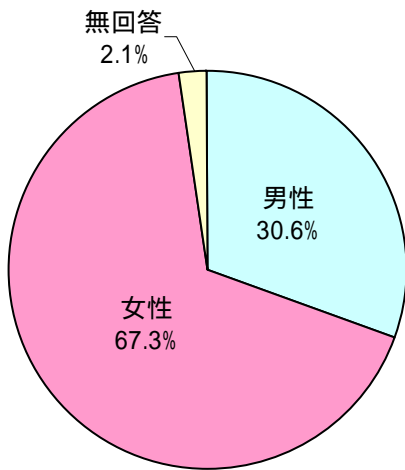
播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について
サービス評価について
窓口における番号札の取り扱いについて
今後の播州信用金庫に期待されることについて
自由意見

店頭サービスお客様アンケート結果

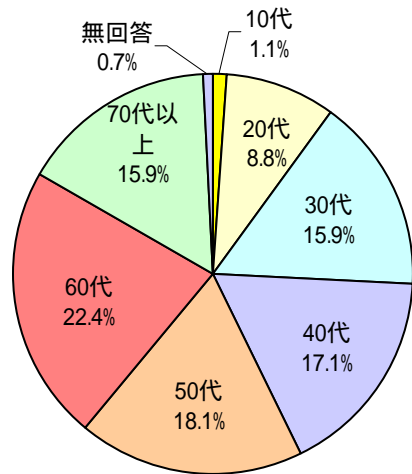
属性別集計

アンケートにご協力いただいた方は9,711名で、有効回答者である9,686名を集計の対象としております。性別では女性が約7割、男性が3割となっており、年代構成はほぼ均等となっております。職業別では主婦が約3割を占め、次いで会社員が2割となっております。また、会員が約2割で、大半が非会員となっております。

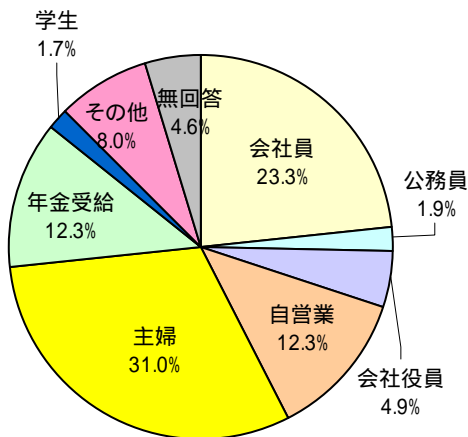
性別



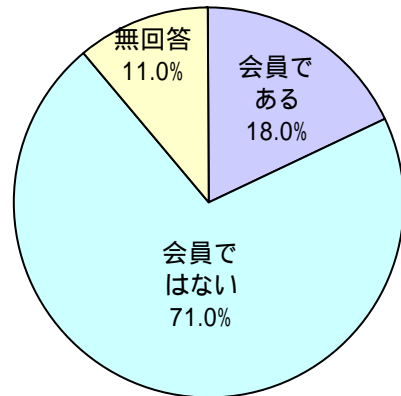
年齢



職業



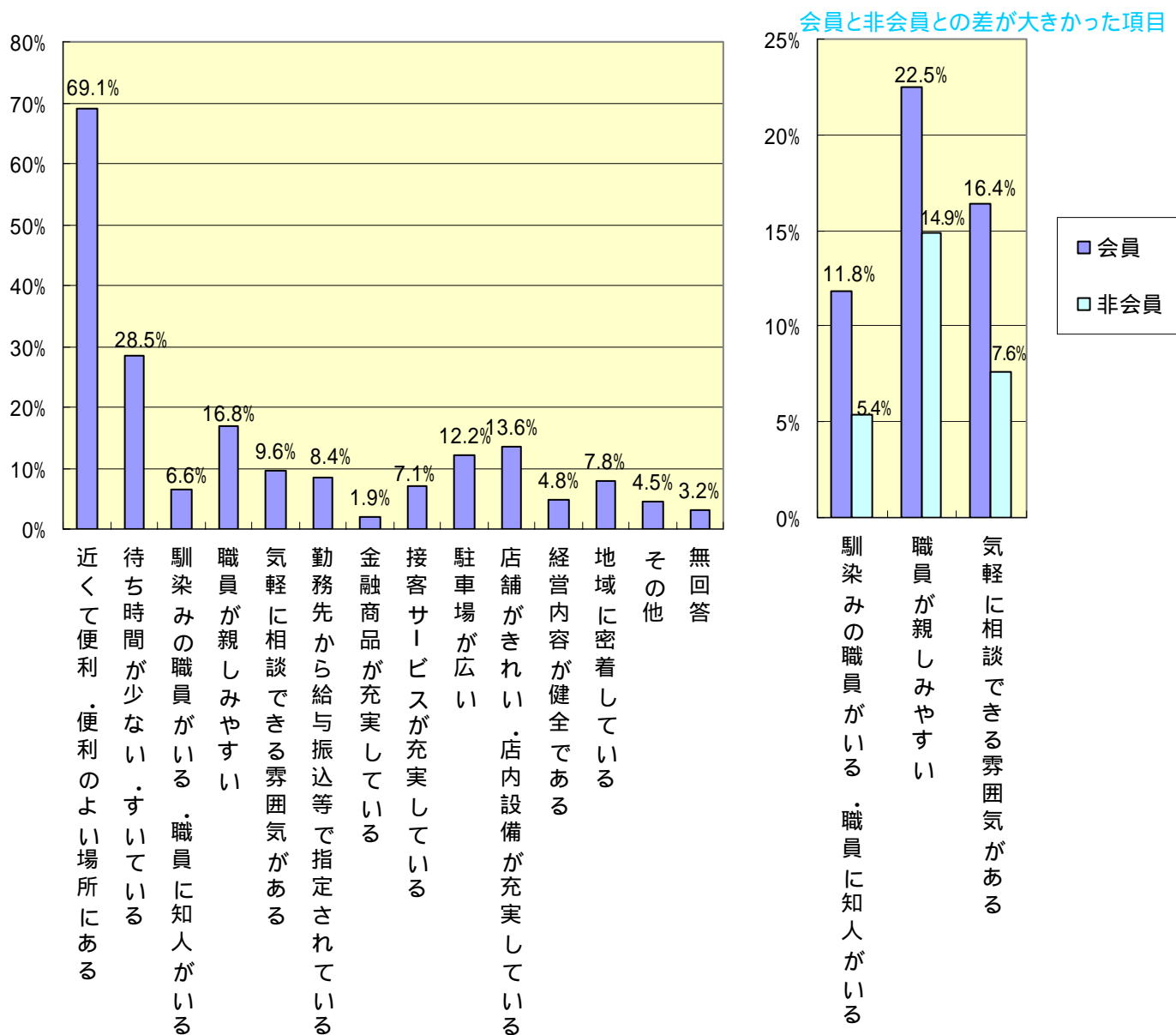
会員



播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について(複数回答あり)

“ばんしん”を取引金融機関として選ばれた理由としては、「近くて便利・便利のよい場所にある(69.1%)」が約7割と1番多く、次いで大きく差が開き、「待ち時間が少ない・すいている(28.5%)」「職員が親しみやすい(16.8%)」が続きました。

会員非会員別にみると、「職員が親しみやすい」「気軽に相談できる雰囲気がある」「馴染みの職員がいる・職員に知人がいる」の項目において、会員の方が会員でない方よりも多く取引金融機関に選ぶ理由に挙げていただいています。

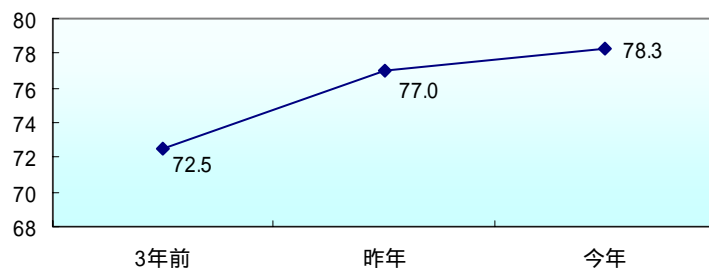


サービス評価について

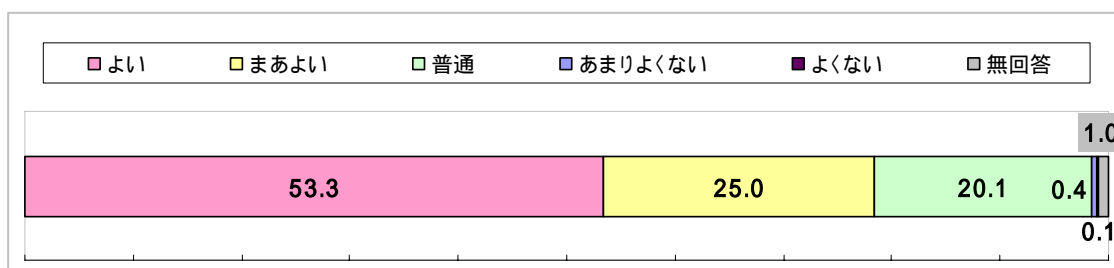
当金庫では、お客様の声を参考に、応接などの改善に努めておりますが、来店されたお客様に各支店を利用されての評価をうかがいました。

店内の雰囲気はいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 78.3%（・3年前のアンケート結果 72.5% ・昨年のアンケート結果 77.0%）

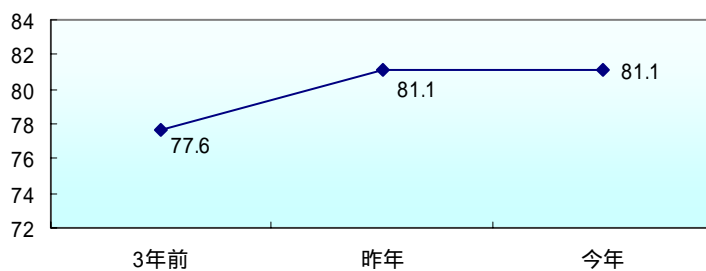


今回の結果明細

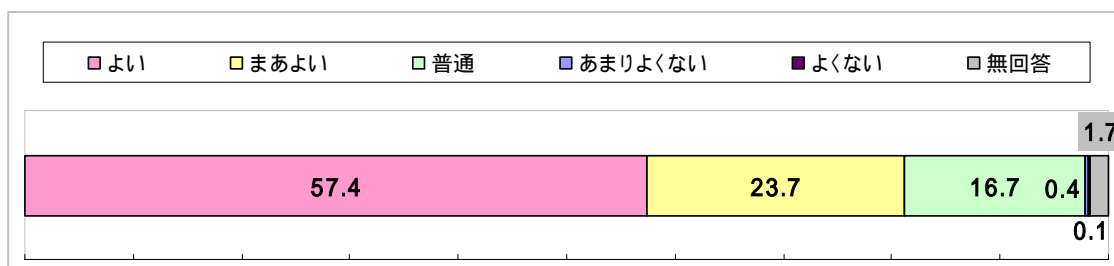


窓口係の応接態度・対応はいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 81.1%（・3年前のアンケート結果 77.6% ・昨年のアンケート結果 81.1%）

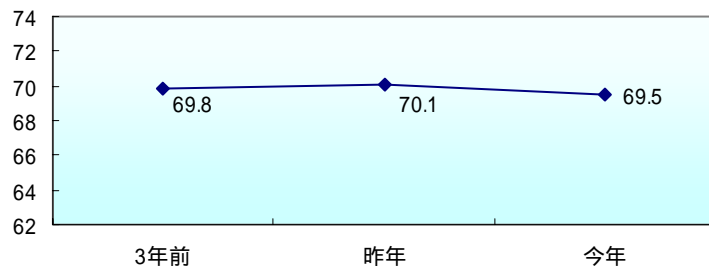


今回の結果明細

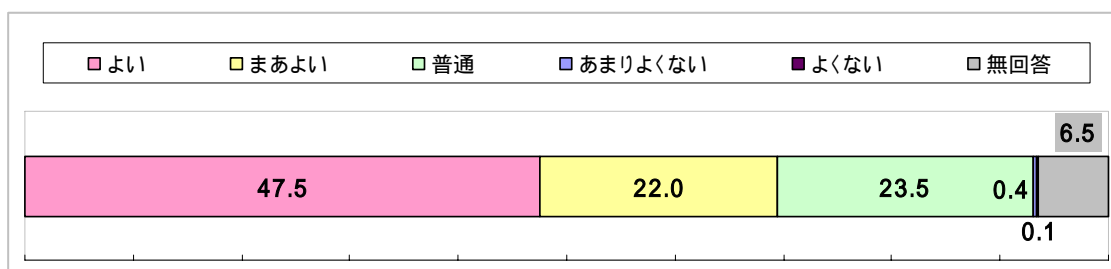


ご相談・ご質問等に適切にお応えしていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 69.5% （3年前のアンケート結果 69.8% ・昨年のアンケート結果 70.1%）

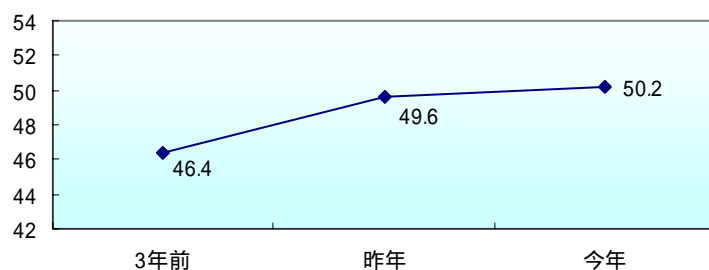


今回の結果明細

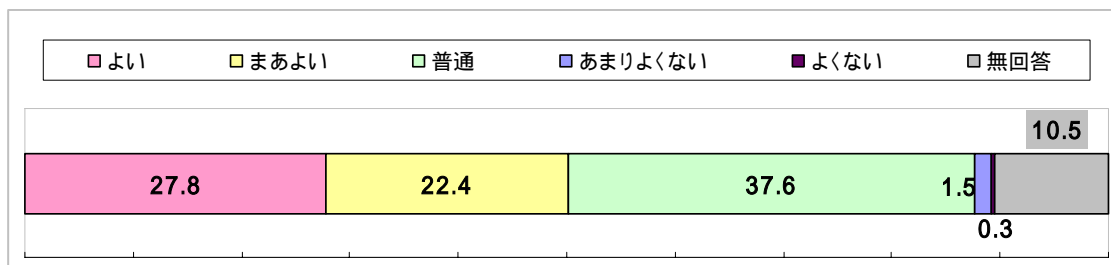


商品・サービスの品揃えはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 50.2% （3年前のアンケート結果 46.4% ・昨年のアンケート結果 49.6%）

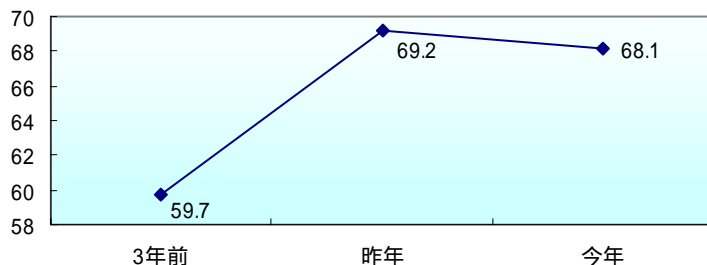


今回の結果明細

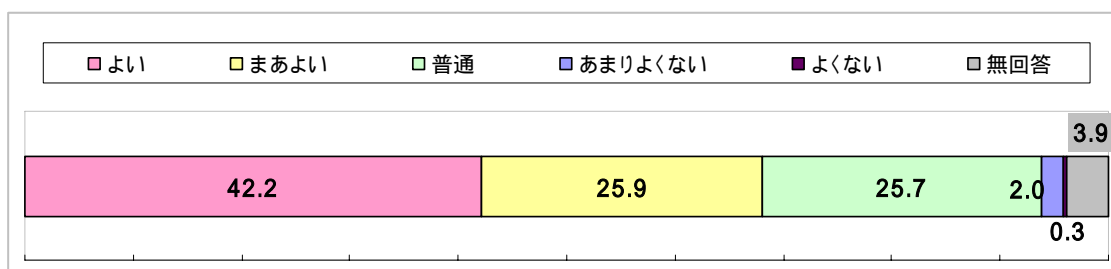


待ち時間についてはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 68.1%（・3年前のアンケート結果 59.7% ・昨年のアンケート結果 69.2%）

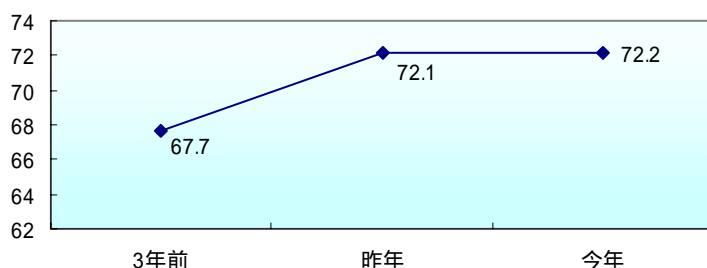


今回の結果明細

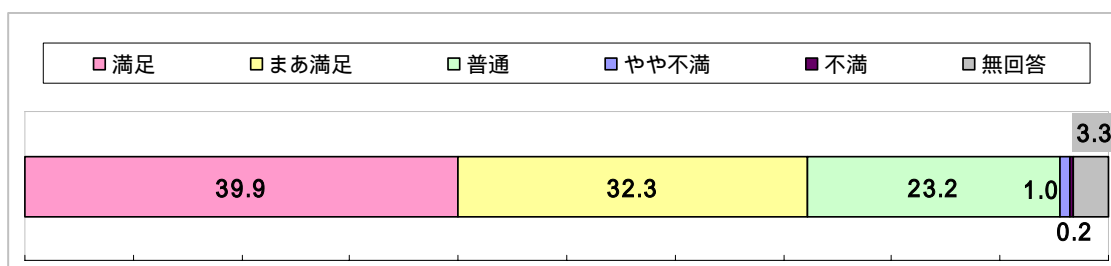


ご利用の支店のサービスにご満足いただけていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 72.2%（・3年前のアンケート結果 67.7% ・昨年のアンケート結果 72.1%）



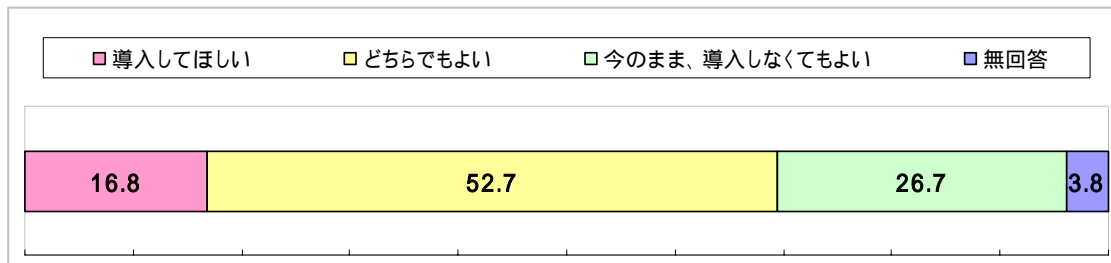
今回の結果明細



ほとんどの項目において、「よい」と「まあよい」と答えていただいたお客様の割合は、3年前に同様のアンケートを行った時より増加しており、昨年に引き続き高い評価を得ました。

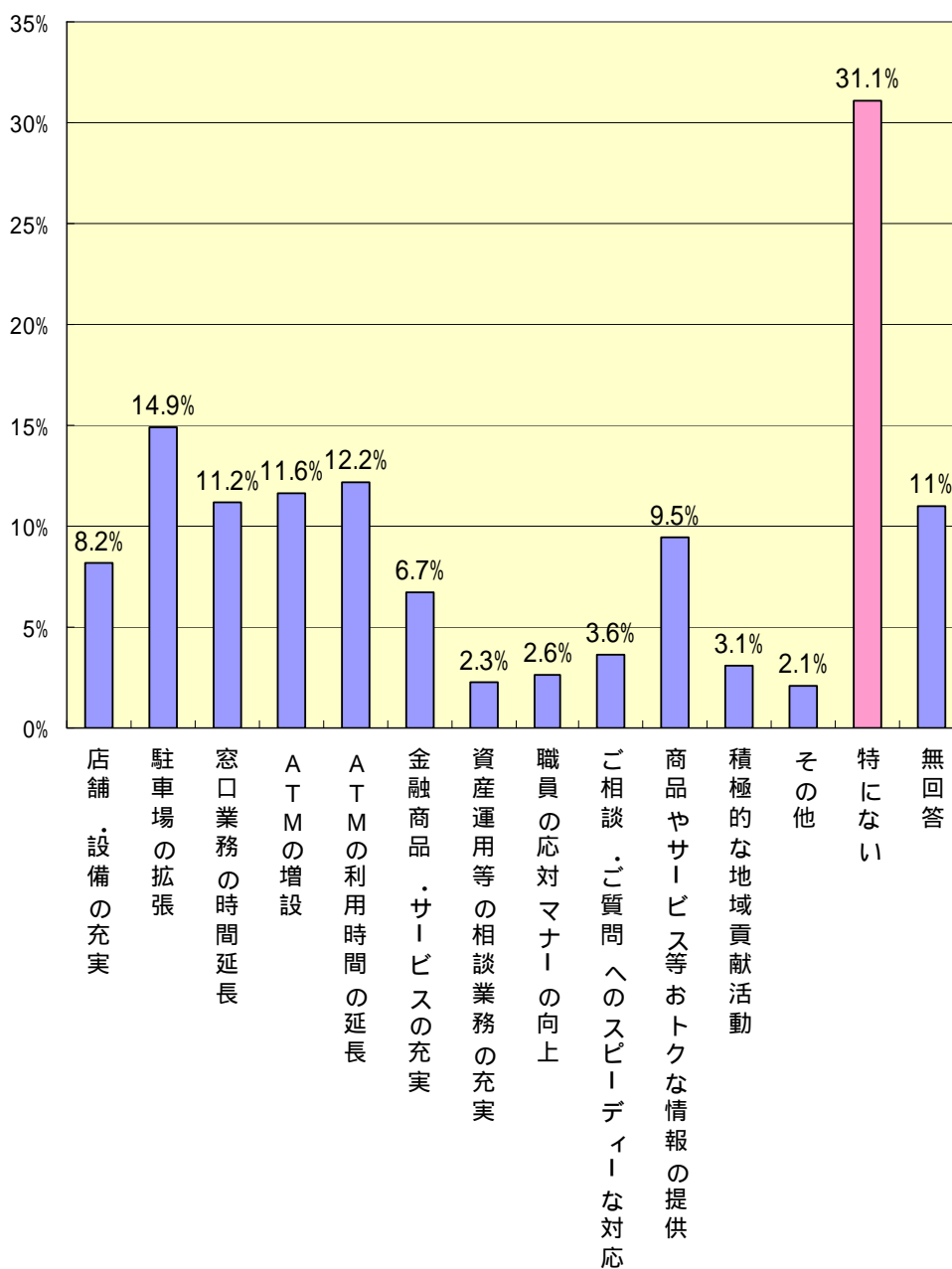
窓口における番号札の取り扱いについて

窓口における番号札の扱いは、「どちらでもよい」(52.7%)が半数強を占め、「導入してほしい」は16.8%に留まっています。



今後の播州信用金庫に期待されることは？(複数回答あり)

今後、当金庫に期待することとしては、「特にない」が3割強で最も高く、次いで「駐車場の拡張」「ATMの利用時間の延長」「ATMの増設」「窓口業務の時間延長」が僅差で続いています。



< 当金庫の取り組み >

接客レベルの向上を目指し、若手職員を中心に研修会を実施しております。またマナー研修等を実施し、来店時の挨拶、商品・サービスのご説明など、お客様に気持ちよくご利用いただき、適切な説明ができる店舗づくりに取り組んでおります。



「駐車場を広くしてほしい」「店舗をきれいにしてほしい」といったお客様のご要望にお応えし、店舗の改装または新築移転、駐車スペースの拡張等、積極的に店舗設備の充実に努めております。



地元企業として姫路城ロードレース大会や神戸全日本女子ハーフマラソン大会への協賛を行うとともに、兵庫県南部エリアの魅力を紹介した観光冊子の発行や各種イベントへの協賛、清掃活動への職員のボランティア参加など、地域に根差した活動に積極的に取り組んでおります。



お客様のお役に立つ情報の提供や当金庫の取り組み等を紹介し、当金庫への理解を深めていただくため、ホームページの充実に努めていますが、より便利によりわかりやすくご利用いただけるよう住宅ローンページをリニューアルいたしました。



当金庫では、これらの貴重なお客様のご意見を経営改善に結びつけ、地域のお客様の満足度向上に向けた取り組みを行ってまいります。