

## 平成 30 年 6 月実施「お客さまアンケート」集計結果について

枚方信用金庫は平成 30 年 6 月 1 日(金)から平成 30 年 6 月 15 日(金)の間に「平成 30 年度お客さまアンケート」を実施し、全店合計 1,037 先のお客さまから貴重なご意見を頂戴いたしました。今回、皆さまから頂戴した「お客様アンケート」の集計結果は下記の通りとなりましたので、ご報告させていただきます。

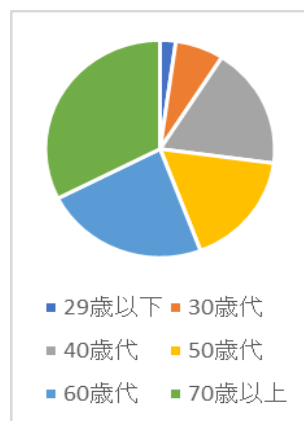
今回の結果に基づき、役職員一丸となって金融サービスの向上を図っていく所存でございますので、今後とも引き続きご愛顧賜わります様、お願い申し上げます。

### 記

#### 1. アンケートにご回答いただいたお客様について

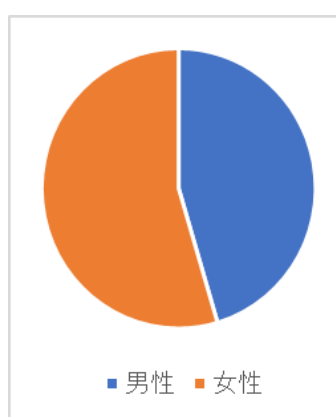
今回のアンケートは全店舗で 1,037 件実施いたしました。年齢別で見ると 60 歳以上が半数を超える 578 件となりました。職業別では「会社役員」が 274 件と多く、次に「年金受給者」が 231 件といった結果となりました。

##### 1.お客様の年齢層



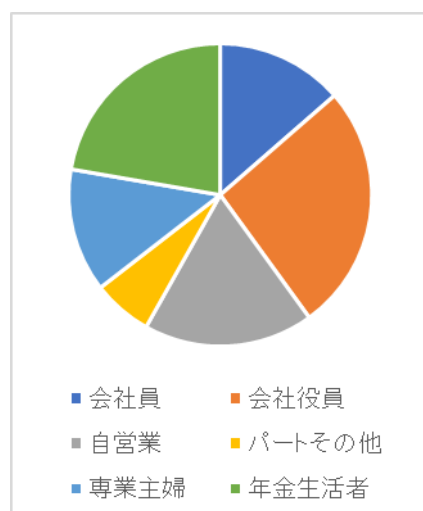
年代	回答数
29歳以下	23
30歳代	71
40歳代	187
50歳代	178
60歳代	241
70歳以上	337

##### 2.お客様の性別



性別	回答数
男性	471
女性	566

##### 3.お客様のご職業



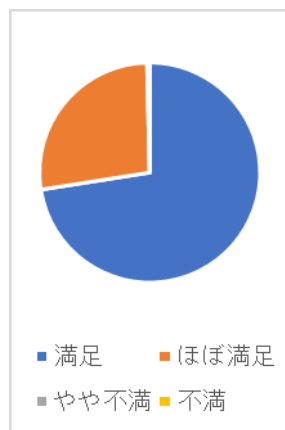
職業	回答数
会社員	141
会社役員	274
自営業	188
パートその他	66
専業主婦	137
年金生活者	231

## 2. 得意先係の対応について

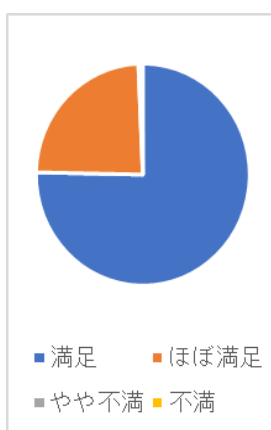
今回は前回までとは違い、得意先係の対応についてアンケートを実施いたしました。内容については、「満足」「ほぼ満足」の回答が98%程度となりました。その中でも「やや不満」「不満」の割合が2.41%と多かったのは「③得意先係の商品知識はいかがですか」の質問でした。

### 4. お客様を担当させて頂いております 得意先係について

①得意先係訪問時の印象はいかがですか？ ②得意先係の挨拶・言葉使い・身だしなみは？



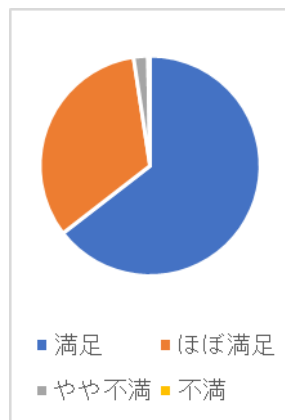
回答	回答数
満足	752
ほぼ満足	281
やや不満	3
不満	1



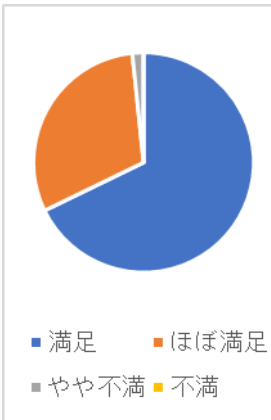
回答	回答数
満足	781
ほぼ満足	249
やや不満	6
不満	1

③得意先係の商品知識はいかがですか？

④得意先係は相談事や質問に満足いく対応ができていますか？

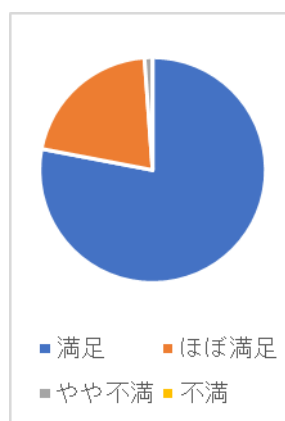


回答	回答数
満足	669
ほぼ満足	343
やや不満	22
不満	3



回答	回答数
満足	703
ほぼ満足	317
やや不満	17
不満	0

⑤得意先係は日・時間・約束事を守っていますか？



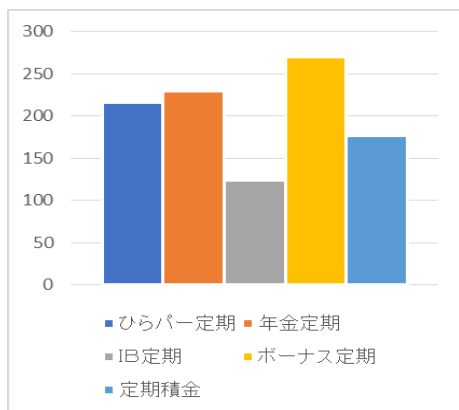
回答	回答数
満足	809
ほぼ満足	216
やや不満	12
不満	0

### 3. 商品について

商品についてのアンケート項目については①ためる②かりる③その他と 3 つの質問を行いました。それぞれ①ためるではボーナス時期が近かったこともあり「ボーナス定期」の回答が多く、次に「年金定期」との回答も多くありました。②かりるでは「目的ローン」の回答が多く、③その他では「年金友の会」「iDeCo」への興味がある方が多いという結果となりました。

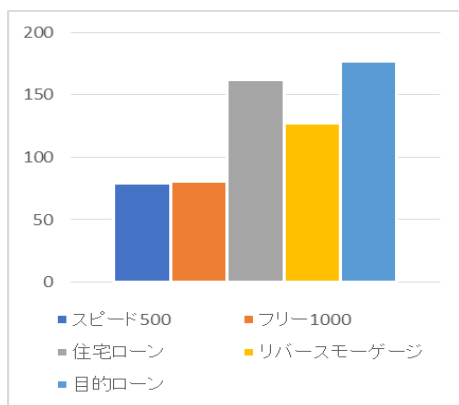
5. 枚方信用金庫で取り扱っている商品等について興味のあるものは何ですか？

①ためる



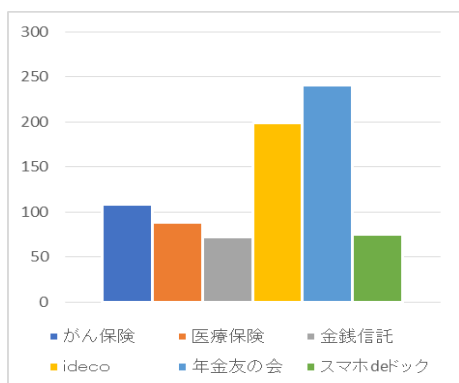
回答	回答数
ひらパー定期	216
年金定期	229
IB定期	124
ボーナス定期	270
定期積金	177

②かりる



回答	回答数
スピード500	79
フリー1000	81
住宅ローン	162
リバースモーゲージ	127
目的ローン	177

③その他



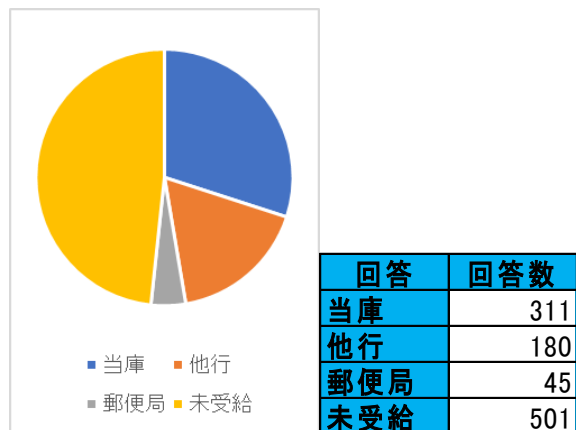
回答	回答数
がん保険	108
医療保険	88
金銭信託	72
ideco	199
年金友の会	241
スマホdeドック	75

## 4. 年金受給について

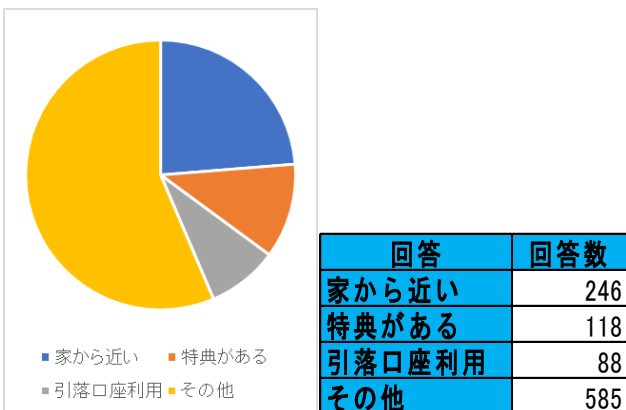
年金受給口座については受給されているお客様の6割超が当庫に指定いただいております。家から近いことを理由として当庫を選ばれているお客様が約半数との結果となりました。

### 6. 年金受取口座について

#### ①受給金融機関



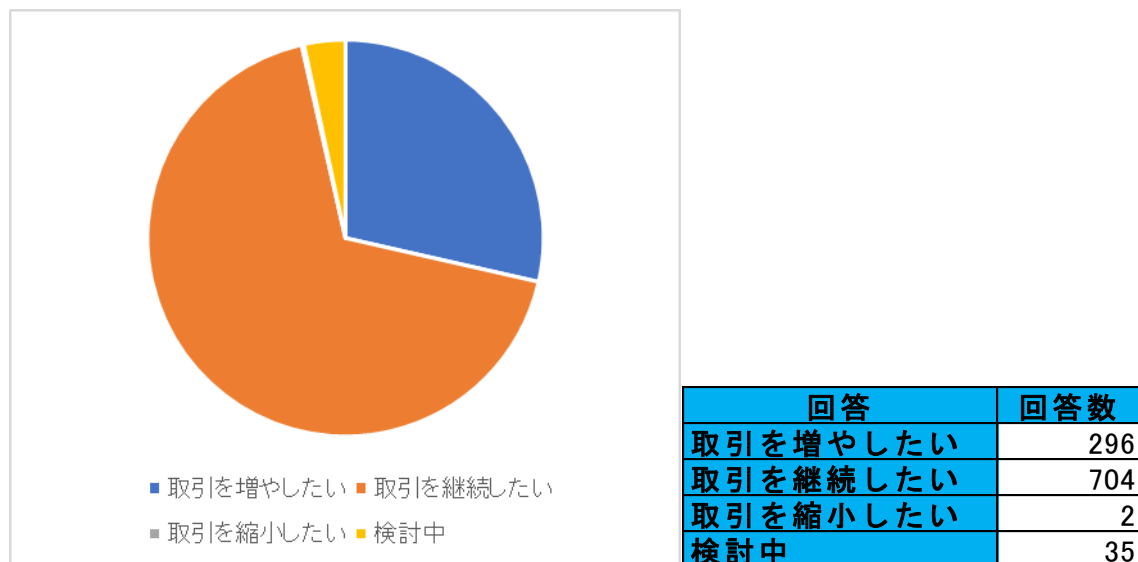
#### ②受給金融機関を選んでいる理由



## 5. 今後の取引について

今後の取引については96%以上のお客様が「取引を増やしたい」「取引を継続したい」とご回答いただきました。

### 7. 今後の枚方信用金庫との取引について



以上