

第6回お客さま満足度調査の実施報告

平素は、兵庫信用金庫をご利用いただきまして誠にありがとうございます。
過日、当金庫をご利用いただいているお客さまにご協力いただきました「お客さま満足度調査」の結果につきまして、以下の通りご報告申し上げます。
当金庫は、この度のアンケート調査結果ならびに貴重なご意見を経営、業務運営に反映し、お客さまに愛される信用金庫を目指してまいりますので、何卒よろしくご報告申し上げます。

1. アンケート実施内容

(1) 実施日

平成23年2月14日～平成23年2月25日

(2) 対象者

アンケート数	2,500先
回答数	2,332先(回答率 93.28%)
	会員のお客様 810先
	一般のお客様 1,522先

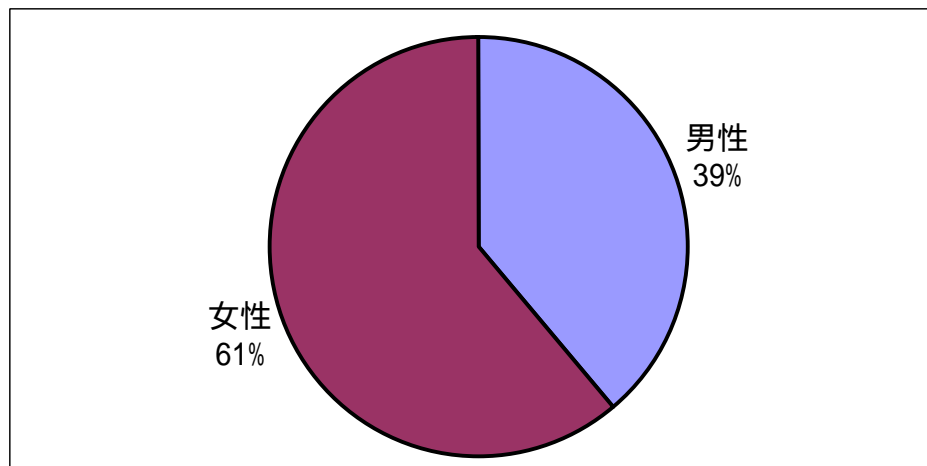
(3) 調査方法

店頭および渉外係持参による調査

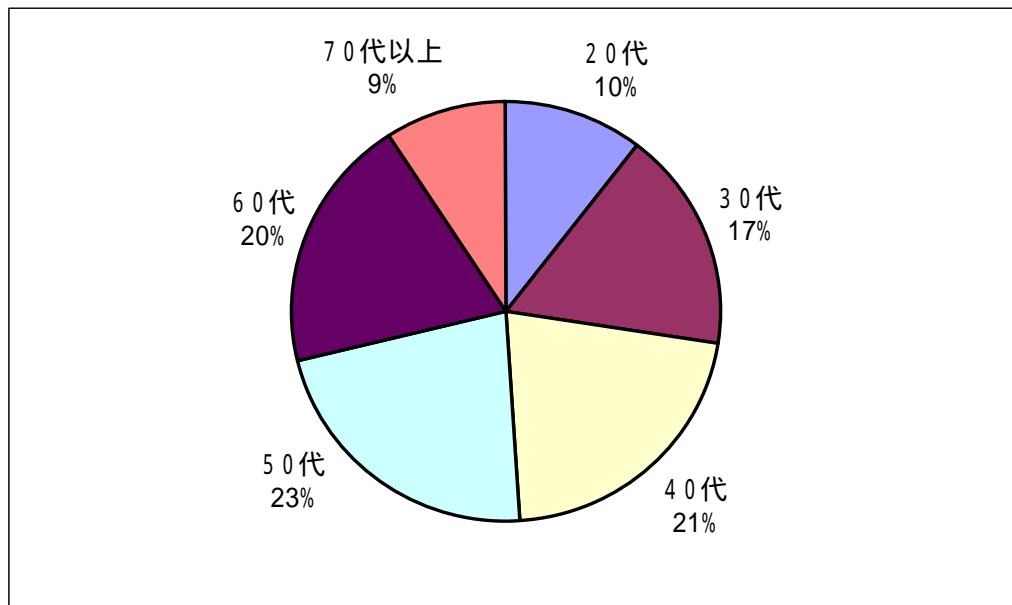
2. アンケート調査内容

(1) 回答者の属性

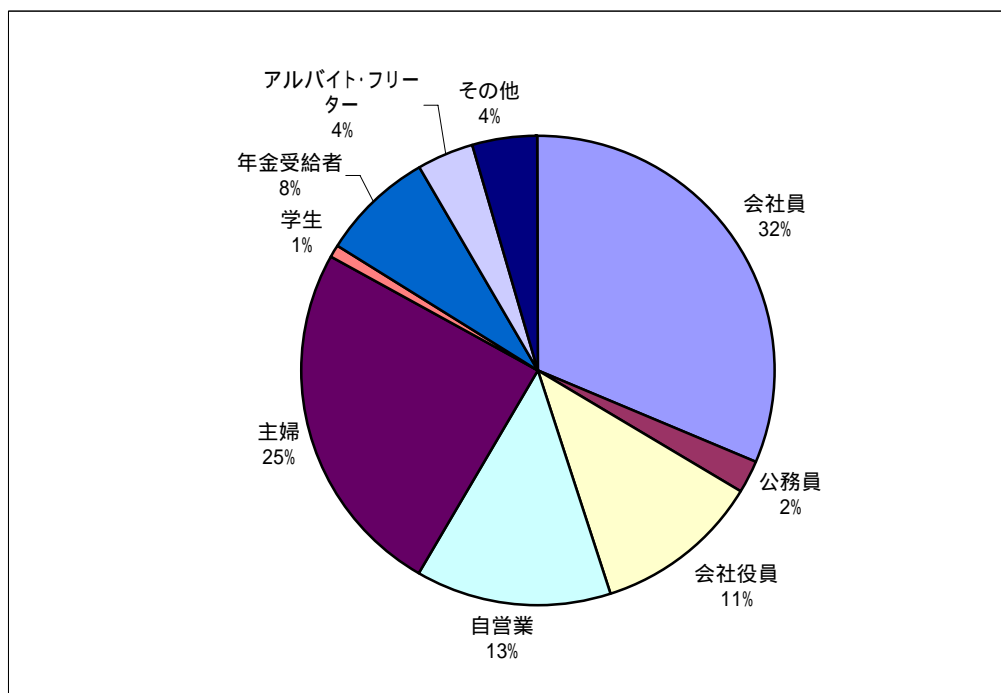
性別



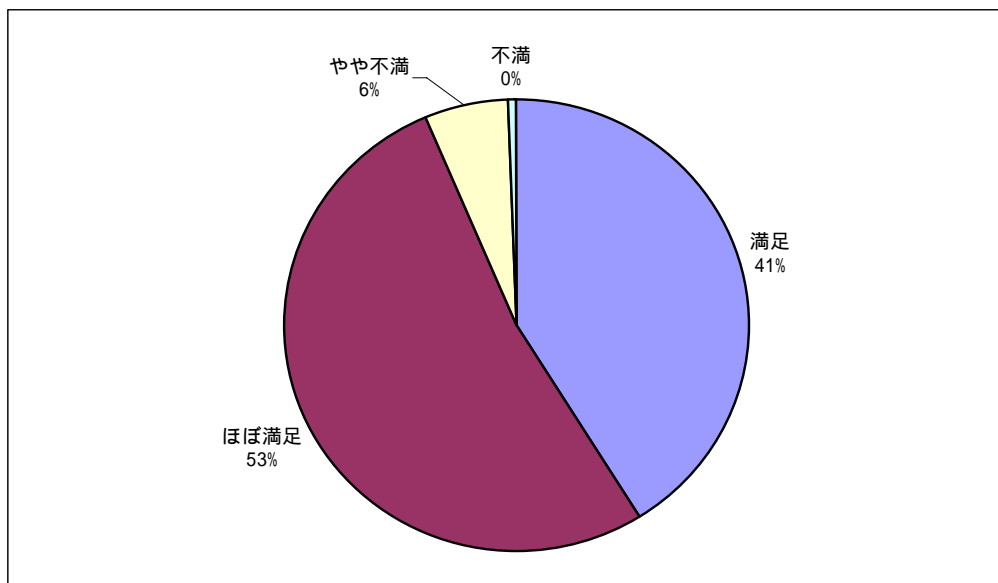
年齢



職業

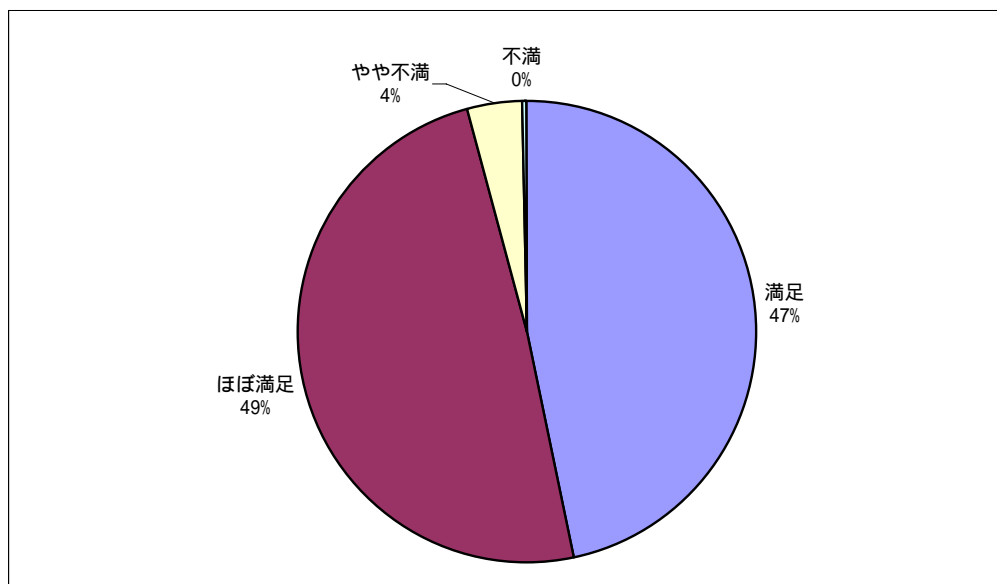


(2) 店舗は清潔で明るいですか



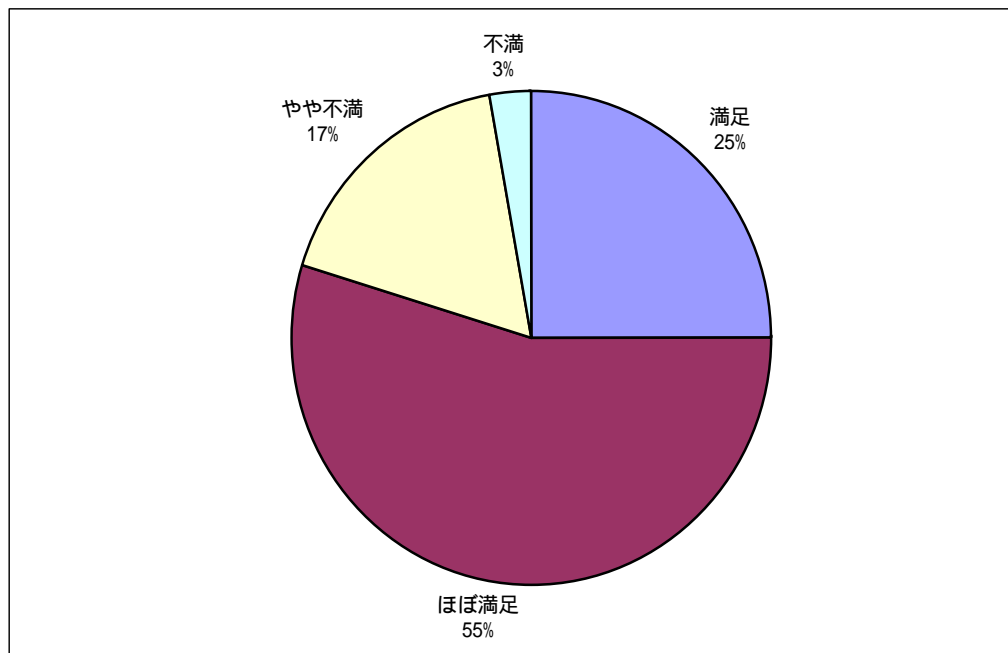
大多数のお客さまから「満足」のご回答をいただきました。これからもより一層清潔で、明るい店舗作りに努めてまいります。

(3) 窓口係や電話での対応は親切で言葉遣いは丁寧ですか



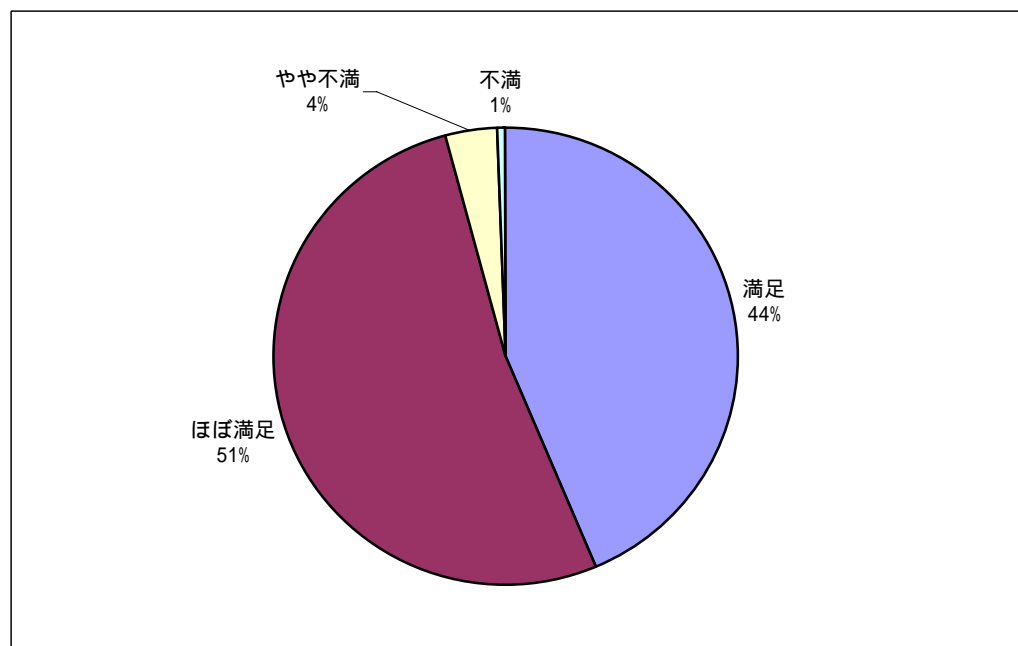
ほぼ全員に近いお客さまから「満足」のご回答をいただきましたが、引き続き、金庫の顔となる窓口、電話応対に対して躰、および業務対応能力の向上のため研修等を通して職員の資質レベルの向上に努めてまいります。

(4) 窓口の待ち時間はいかがですか



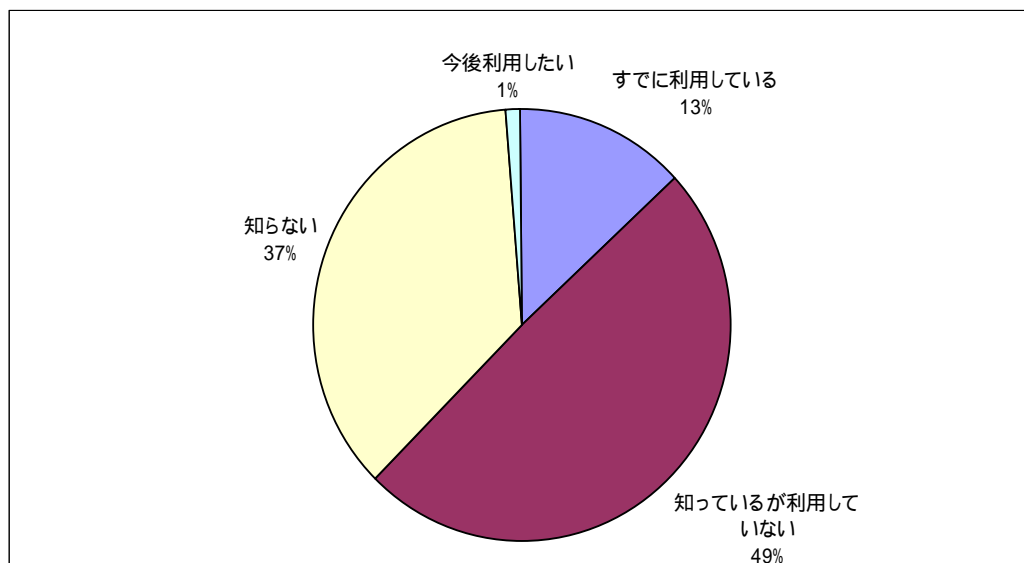
約80%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、約2割のお客さまから「不満」のご回答がありました。迅速な事務処理を心掛けていますが、さらに日々の業務改善に努め「満足」のご回答が増えるように努めてまいります。

(5) 担当者をご相談・ご質問等について誠意をもって対応していますか



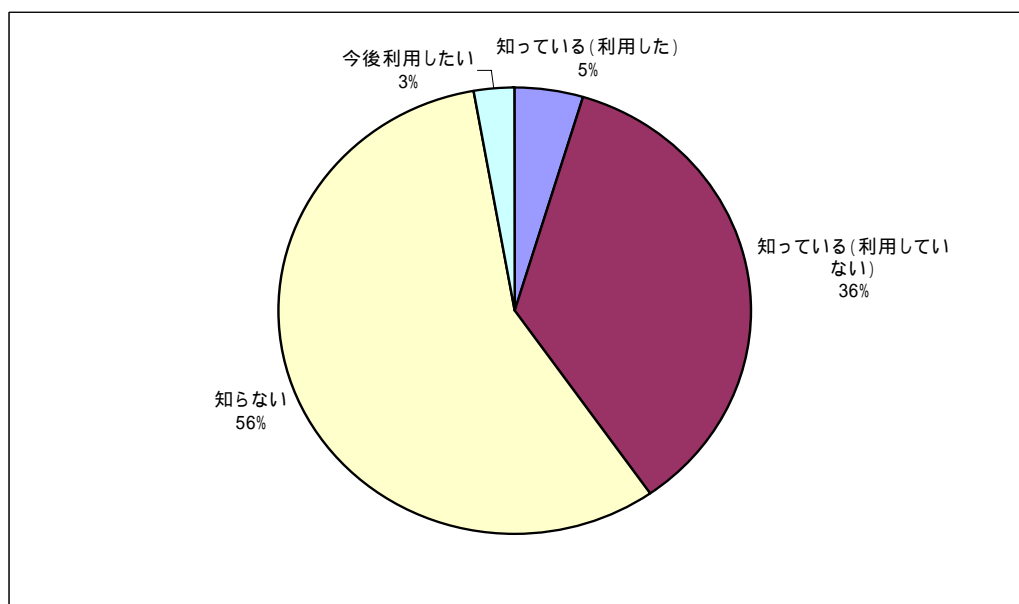
約95%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、一方で「不満」というご回答もいただきました。職員一同、誠意をもって対応するよう心掛けてまいります。

(6) 当金庫のインターネットバンキング(個人・法人)をご存知ですか



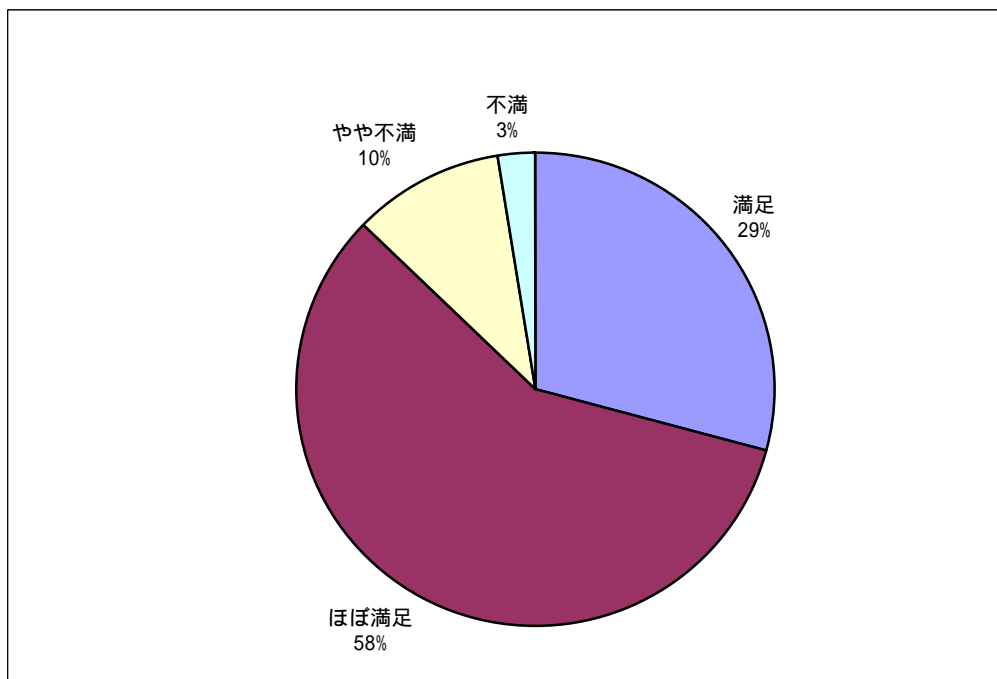
取扱開始以来7年経過しましたが、事故、トラブルは発生しておりません。安全性をPRし普及推進に努めてまいります。

(7) 当金庫では、お客さまの利便性向上の為、土曜日も各種ローンと資産運用のご相談ができるローンプラザがあることをご存知ですか



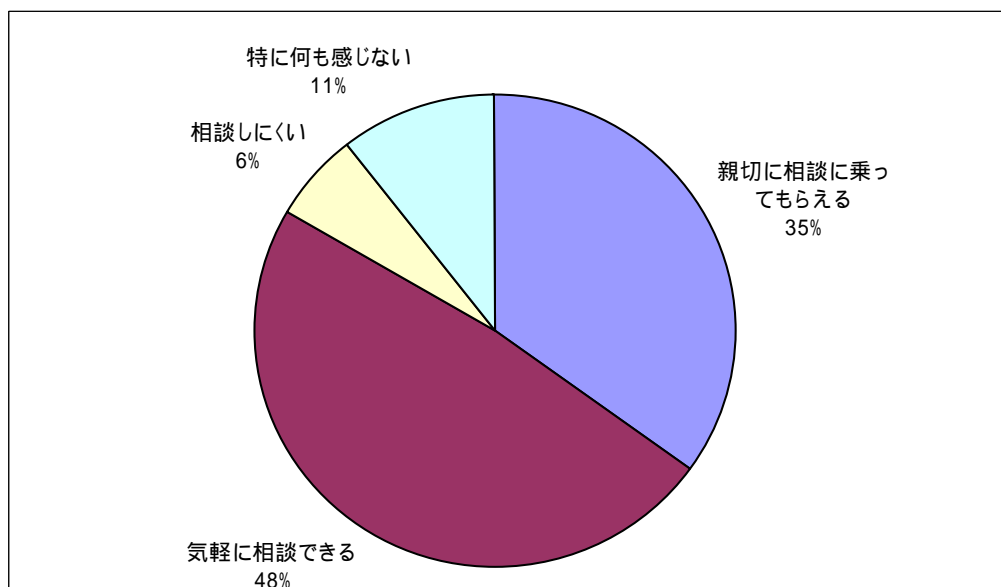
「知らない」というご回答が半数以上ありました。休日にもローン、資産運用のご相談ニーズにお応えすべく3ヶ所の休日相談窓口を設置しています。お気軽にご来店いただけるようにPRに努めてまいります。

(8) ご融資取引に満足していただいていますか



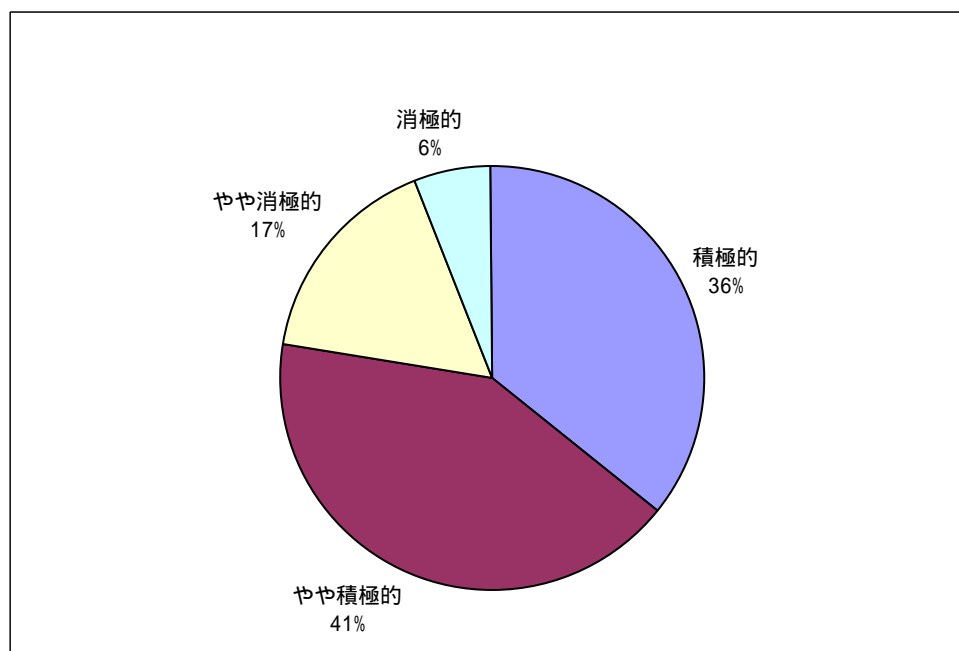
「満足」「ほぼ満足」のご回答が87%ありましたが、一方で、「不満」「やや不満」というご回答が13%あることを真摯に受け止め満足度向上に努めてまいります。

(9) ご融資の申込や返済条件等のご相談に対する印象はどうか



資金需要や返済条件等のご相談には、金融円滑化法の趣旨に沿って、お客さまの状況を十分把握し、問題の解決に誠意をもって取り組んでまいります。

(10) 当金庫の融資に対する取組姿勢についてどのようにお感じですか



「積極的」「やや積極的」のご回答を77%（前回71%）いただきました。景気低迷等により資金需要も減少していますが、地域のお客さまのご期待に添えるべく積極的に取り組んでいることをご理解いただけるように努めてまいります。

アンケート調査の中で、お客さまからの貴重なご意見・ご要望等を80件いただき、ありがとうございました。アンケート集計から、みなさまのご回答結果、ご意見を真摯に受け止め、引き続き、金庫業務の改善に取り組み、今後ともお客さまにご満足いただける信用金庫であるように努めてまいります。

以上