

## 平成29年度「お客さま満足度アンケート調査」の実施結果について

この度、当金庫ではお客さまへのより良いサービスの提供を目指してアンケート調査を実施いたしました。その結果を以下のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

調査の結果は全役職員に周知するとともに、今後の業務に活かすよう努めてまいります。お忙しいところ、ご協力頂きました皆様には、あらためてお礼申し上げます。

### <アンケート調査の内容>

- ◆ 実施日 平成30年1月15日（月）～ 1月26日（金）
- ◆ 調査方法 店頭にアンケートコーナーを設けて窓口利用のお客さまに記入していただく方法、各店で無作為に渉外訪問先へアンケート用紙を配付し記入していただく方法、および営業担当推進役が担当店舗に出向き、窓口利用のお客さまに対しアンケートを依頼し記入していただく方法を併用（無記名方式）
- ◆ 調査対象 2,185先
- ◆ 回答数 1,991先（回答率91.1%）

## 1 アンケートの実施結果

①当金庫に対するお客さまの総合的な満足度は85.5%と高い評価をいただきました。

満足+ほぼ満足	どちらともいえない	不満+やや不満	わからない
85.5%	11.1%	0.4%	3.0%

②お客さまからの回答のうち、「満足」と「ほぼ満足」の合計が80%を超える高い評価をいただいた項目は20項目のうち7項目ありました。

項目	満足+ほぼ満足	どちらともいえない	不満+やや不満	わからない
職員の挨拶、言葉使い、身だしなみはいかがですか	94.5%	5.1%	0.4%	0%
職員のご相談、ご質問等の対応はいかがですか	93.2%	6.2%	0.6%	0%
職員は信頼感がありますか	93.0%	6.2%	0.8%	0%
職員の対応が親切・熱心であると感じていますか	92.9%	6.4%	0.7%	0%
身近で使いやすい金融機関ですか	90.7%	8.2%	0.7%	0.4%
店舗内外・ATMコーナーの美化はいかがですか	89.0%	9.0%	0.2%	1.8%
店舗は活気があり、明るい雰囲気ですか	85.6%	12.1%	0.6%	1.7%

③また、70%を超えるお客さまに満足をいただいた項目は次のとおりです。

項目	満足+ほぼ満足	どちらともいえない	不満+やや不満	わからない
ATMの画面の見やすさ、操作方法はいかがですか	77.7%	16.1%	1.8%	4.4%
窓口の待ち時間はいかがですか	75.2%	19.8%	2.0%	3.0%

・「ATMの画面の見やすさ、操作方法はいかがですか」については、77.7%のお客さまから「満足」または「ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後ともお客さまの利便性の向上に努めてまいります。

・「窓口の待ち時間はいかがですか」については、75.2%のお客さまから「満足」または「ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後ともお客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

④一方、お客さまの評価が高くなかった項目は次のとおりです。

項目	満足 +ほぼ満足	どちらとも いえない	不満 +やや不満	わからない
駐車場は使いやすいですか	67.4%	19.3%	9.3%	4.0%
パンフレット・チラシ類は見やすく分かりやすいですか	67.3%	26.6%	0.9%	5.2%
地域貢献活動は、熱心であると感じますか	63.1%	21.2%	0.9%	14.8%
商品力、サービス力はいかがですか	62.9%	28.2%	2.4%	6.5%
預金商品や融資商品の内容はいかがですか	52.6%	31.6%	2.4%	13.4%
旅行やイベントの企画情報をご提供していますか	50.9%	24.3%	1.9%	22.9%
商品のラインアップはいかがですか	50.3%	33.0%	1.6%	15.1%
運用商品の品揃えについてはどう感じますか	46.7%	32.4%	2.4%	18.5%
ディスクロージャー誌は読みやすいですか	37.1%	27.7%	0.9%	34.3%
当金庫のHPは見やすいですか	33.9%	24.3%	1.3%	40.5%
インターネットバンキングは使いやすいですか	21.4%	18.2%	1.4%	59.0%

## 2 本アンケート（お客様満足度 70%未満）に基づく改善策について

・「駐車場は使いやすいですか」

駐車スペースが狭い店舗は、近隣に駐車場を確保できないか等の対応を検討し、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

・「パンフレット・チラシ類は見やすく分かりやすいですか」

お客さまの視点にたって、作成の段階から見やすくわかりやすいパンフレット・チラシ作りに努めておりますが、受付窓口や渉外担当者が、実際にご覧になられたお客さまから直接お伺いした貴重なご意見を活用させていただき、より一層見やすく分かりやすいパンフレット、チラシ等の作成に努めてまいります。

・「地域貢献活動は、熱心であると感じますか」

地域のみなさまに活動をご理解いただけますよう、営業地域内の行事に積極的に参加して参ります。また、お菓子フェア、交通安全・防犯キャンペーン、「アンサンブルいちい」による演奏会等を継続的に実施するとともに、いちいホールの有効活用により、顧客向け各種セミナー・催し物を開催し地域貢献活動に努めてまいります。

・「商品力、サービス力はいかがですか」

商品力は、受付窓口や渉外担当者がお客さまから直接お伺いした貴重なご意見を活用させていただき、お客さまに満足していただける商品を開発してまいります。また、サービス力は、定期的に「窓口活性化委員会」および「CS推進委員会」を開催し、お客さまに満足していただけますようより一層のサービス向上に努めてまいります。

・「預金商品や融資商品の内容はいかがですか」

商品の内容は、インターネットの当金庫ホームページやパンフレット、チラシ等で各種預金・ローン商品内容のご案内をしておりますが、今後は、受付窓口や渉外担当者がお客さまから直接お伺いした貴重なご意見を活用させていただき、より一層お客さまの資産形成・ライフプランに合った商品内容のご提案ができますよう努めてまいります。

・「旅行やイベントの企画情報をご提供していますか」

受付窓口や渉外担当者は、お客さまに直接パンフレット、チラシ等で当金庫主催の旅行やイベントの企画情報のご案内をしております。また、インターネットの当金庫ホームページにも同様の企画情報を掲載し、より多くのお客さまにご参加していただくよう努めてまいります。

・「商品のラインアップはいかがですか」

インターネットの当金庫ホームページやパンフレット、チラシ等で各種預金・ローン商品のラインアップのご案内をしておりますが、商品のラインアップを充実させるため、受付窓口や渉外担当者がお客さまから直接お伺いした貴重なご意見を活用させていただき、今後も、お客様のニーズに合った商品のラインアップに努めてまいります。

・「運用商品の品揃えについてはどう感じますか」

保険商品については、随時、取扱い商品の入れ替えを行いお客さまのニーズに合わせた商品のご提供、ご提案に努めてまいります。

投資信託については、現在17種類の商品を取り扱っております。また、「投資信託＋定期預金」を組み合わせた“さくらんぼ”の取り扱いも行っております。

今後も、お客さまの積極的な資産運用ニーズにお応えする新商品のご提供、ご提案に努めてまいります。

・「ディスクロージャー誌は読みやすいですか」

若年層にも気軽に手に取っていただけるような事項やデザインを取り入れ、より充実を図ってまいります。

・「当金庫のHPは見やすいですか」

タブレット端末やスマートフォンによる閲覧、操作を考慮してデザイン、構成を更改してまいります。

・「インターネットバンキングは使いやすいですか」

WEBバンキングは信金共同システムを利用していますが、今後は、システムの改善について検討する等、操作性の向上に努めてまいります。

### 3 その他お客さまからのご意見やご要望に基づく改善策について

お客さまからのご意見・ご要望	改善策の実施結果
<ul style="list-style-type: none"><li>・窓口の対応について</li> <li>・ 渉外係の対応について</li> <li>・ 記入する書類の数が多く減らしてほしい</li> <li>・ A T Mの稼働時間の延長および日曜日の稼働について</li> <li>・ A T Mに手荷物などが置けるテーブルを設置してほしい</li> <li>・ スマホアプリを導入してほしい</li> <li>・ アンケート結果を開示してほしい</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 営業店において、お客さまにご満足していただける窓口、魅力ある窓口を作ることを目的に、「窓口活性化推進委員会」および「CS推進委員会」を定期的に開催し、窓口対応の向上に取り組んでおります。</li> <li>・ お客さまに好感をもたれ、信頼できる渉外担当者を育成するため、マナー教育・研修等に取り組んでおります。</li> <li>・ 平成30年4月より、純新規の個人口座を開設されるお客さまへは、ワンライティング式書類を導入し、お客さまの利便性の向上を図りました。</li> <li>・ 個別店舗のA T Mについては、ご利用状況等を勘案して稼働時間を決定してまいります。</li><li>・ ショッピングセンター内のA T Mについては、営業時間に合わせて稼働時間を決定しております。</li> <li>・ 新たに設置するA T Mについては、可能な限りテーブルを設置してまいります。</li> <li>・ 平成30年7月から、スマートフォンで普通預金の残高照会・入出金明細照会、入出金通知、当金庫からのメッセージの受信などを無料にご利用いただけるようになります。</li> <li>・ ホームページに掲載いたします。</li></ul>

当金庫では、今後も引続き地域金融機関としてお客さまの満足度向上にむけた諸施策を実施したいと考えておりますので、倍旧のご支援を賜りますよう何卒よろしくお願い申し上げます。



<http://www.shinkin.co.jp/ichii/>