

平成21年3月に実施した第4回顧客満足度調査の
集計結果を公表いたします

《顧客満足度アンケートの実施内容》

実施日 平成21年1月5日(金)～3月12日(金)

実施店舗 全店舗

調査対象 当金庫営業地区内の対象顧客

調査方法 ハガキによるアンケート調査

全配布数 10,000枚

回答数 2,330枚

回収率 23.3%(前年比10.6%減)

調査項目

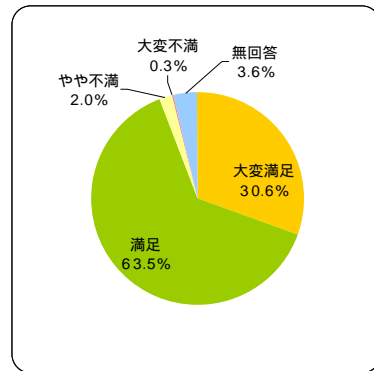
店内の雰囲気 職員のマナー 職員の対応	金融機関の選択基準 取引期間 CSR活動	サービスの認知度 商品説明の満足度 金融商品について きりしんに期待する事
---------------------------	----------------------------	--

総合的満足度

職員に対する評価

店内の雰囲気（活気・明るさ・清潔感など）

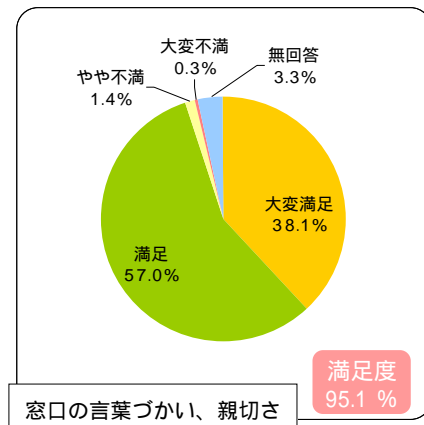
「大変満足」「満足」の回答を 94.1%のお客様から頂きました。しかし、2.0%のお客様から「やや不満」の回答を頂いております。今後は、「大変満足」の評価を早期に5割以上に上げると共に「やや不満」の評価を少しでも縮小出来るよう明るい店作りを心掛け、より改善を図ってまいります。



店内の雰囲気

窓口の言葉づかい、親切さ

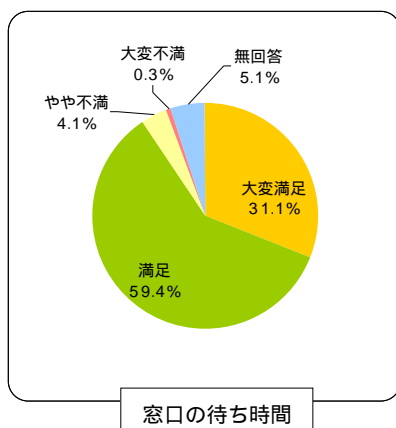
「大変満足」「満足」の回答を 95.1%のお客様から頂きました。その内、約4割のお客様から「大変満足」の評価を頂いております。今後もお客様への明るい感じのよい対応を心掛けることで「大変満足」の評価を早期に5割以上に上げると共に「やや不満」「大変不満」の評価を少しでも減少させるよう改善を図ります。



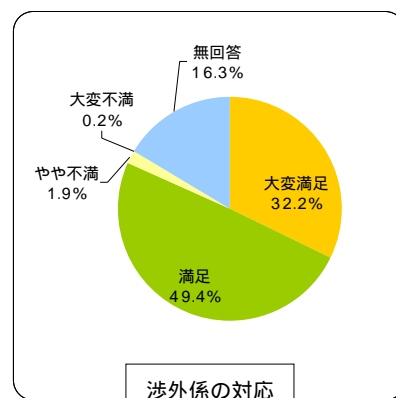
窓口の言葉づかい、親切さ

職員の対応（待ち時間・渉外係の対応・商品説明の仕方・事務の正確さ）

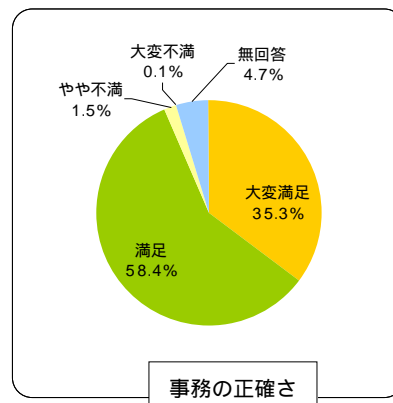
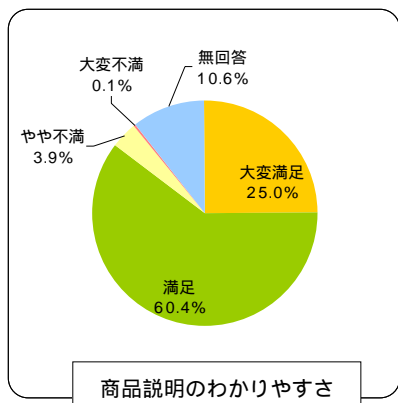
待ち時間については、90.5%のお客様から「大変満足」「満足」との回答を頂きました。渉外係については、81.6%のお客様が「大変満足」「満足」と回答しており、職員の商品説明については、85.4%のお客様から「大変満足」「満足」との回答が得られました。また、事務の正確さについては、93.7%のお客様から「大変満足」「満足」との回答を得ました。総合的にみると職員の対応については、87.8%の満足度を得られました。しかし、個々の評価を見ますと商品説明に関しては前年より「大変満足」「満足」の評価が3.8%増加しているものの、4.0%のお客様が「やや不満」「大変不満」と回答しており、説明責任が重要視される中、お客様に納得のいく説明が出来るよう改善を図ってまいります。



窓口の待ち時間

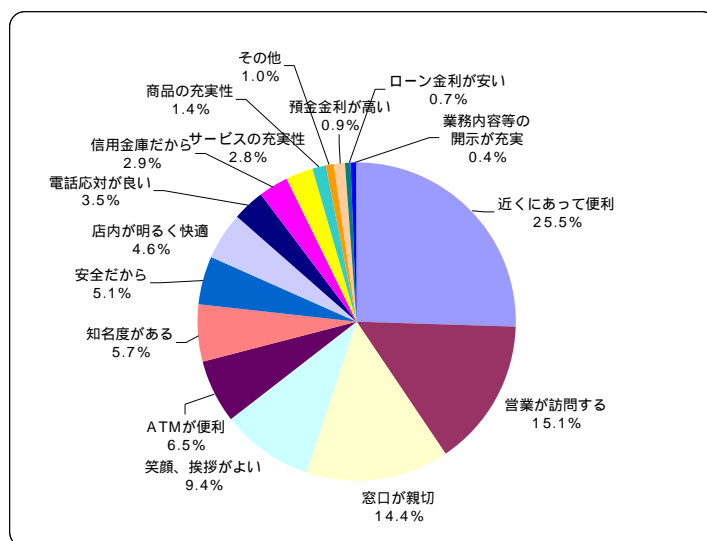


渉外係の対応



金融機関の選択基準

お客様の選択基準を見ますと、近くにあるって利用しやすいということが一番に挙げられます。当金庫では、ここ数年来、店舗の新設を行なってきました。当金庫とお客様との接点は、窓口への来店と営業担当の訪問によるものですが、今年度は、窓口の対応も訪問営業も共に満足度が上昇しています。今後も信用金庫の原点に戻って、お客様を第一に考え営業する事で、一層のお客様満足度の高いサービスを目指します。



	今年度	前年度	
近くあって便利	25.5%	25.1%	
窓口が親切	14.4%	14.1%	
営業が訪問する	15.1%	12.4%	
笑顔、挨拶がよい	9.4%	7.9%	
ATMが便利	6.5%	7.1%	
知名度がある	5.7%	6.3%	
安全だから	5.1%	5.5%	
その他	18.3%	21.6%	

CSR活動

当金庫では、社会貢献の一環として、積極的なCSR活動を行なっています。平成19年度より、お客様のニーズに応えた定期預金（お得な定期預金シリーズ）をはじめ、少子化対策の一環として子育て支援の定期積金（ぐーちょき積金）を群馬県健康福祉課こども未来室と協調して、他金融機関に先駆けて発売しました。

アンケートの結果、総体では預金商品が、6割強の認知度となっていますが、その内、みんなで地球を救おう定期（きりしんエコ定期）は3.3%と他と比較すると低い認知度にとどまっています。また、預金商品以外では、預かり資産（投信、個人年金、個人向け国債等）ご購入のお客様へのアフターフォローを含めた資産運用セミナーを定期的を開催していますが、現在のところ1割強のお客様に認知いただいている状況にとどまっております。エコ封筒、清掃活動、エコバッグの配布と同様、より一層のご理解を得られるよう活動したいと思います。

	今年度
お得な定期預金シリーズ	35.4%
ぐーちょき積金	24.4%
資産運用セミナー	10.6%
エコ現金封筒	7.0%
地域の清掃活動	7.4%
エコバッグの配布	7.6%
みんなで地球を救おう定期	3.3%
その他	4.3%

サービスの認知度

当金庫では、団塊の世代の退職者を対象としたキャンペーンとして、退職金定期を発売し、新規のお客様の創造に繋がりました。また、年金相談会の定期開催、住宅ローンキャンペーン、しんきんゼロネットサービスの認知度も高くなっています。当金庫のホームページにおいても、全体の6.5%の方が見た事があると回答しておりますので、関心の高さを感じさせます。また、今回第4回目となるビジネスマッチングフェアも徐々に定着化しつつありますので、今後も継続的に実施していくことがお客様のニーズに応えることに繋がると考えます。

	今年度
住宅ローンのキャンペーンを行っている	14.4%
年金相談会の定期開催	13.4%
個人年金保険、投資信託の分散投資	12.1%
年金受取りに伴う金利優遇（定期預金）	11.4%
お客様相談専用窓口が備えられている	10.7%
しんきんゼロネットサービス	9.0%
資産運用セミナーの開催	8.2%
ビジネスマッチングフェアの開催	5.6%
国債購入に伴う口座管理手数料無料	8.9%
ホームページを見たことがある	6.5%

商品説明の満足度

預かり資産への商品説明については、投資信託の不満足度が、全商品平均 1.30%を若干上回りました。お客様の満足度をより高められるよう努力していく必要があります。今後は研修会

	満足度	不満足度
国債を購入したときの説明	28.5%	1.0%
投資信託を購入したときの説明	19.6%	1.8%
個人年金保険を購入したときの説明	14.7%	1.2%
他の金融商品を購入したときの説明	39.7%	1.3%
平均	25.6%	1.3%

や勉強会をとおして、一層の知識の向上を図ると共にお客様の目線に立った表現の方法、説明をさせていただく方針です。

きりしんに期待する事

1. サービス

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
振込手数料軽減化について	今後の検討課題とします。
顧客への情報発信	ホームページを通じて情報を発信します。
年金受給者向けのサービス	年金旅行を毎年1回春に行なっています。また、秋には素敵なプレゼントを差上げております。
サービス品の種類の充実について	生活に関連したエコグッズを検討しています。
土日営業（営業時間の延長）	今年から毎週日曜日にみどり支店、高林支店、伊勢崎西支店で休日相談会を開催しております。通常の営業は今後の検討課題です。

2. ATM

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
手数料の無料化について	実施に向けて検討中です。
ATMの増設について	ATMは今後順次増設予定です。
通帳繰越について	順次機種を切替しています。
硬貨の取扱いについて	ATMの振込においては可能です。
定期預金新規作成について	今後ATMでの新規契約は検討課題となっています。
利用時間延長について	利用状況を見ながら検討します。
老朽化したATMの入替えについて	今後、順次耐用年数によって入替える予定です。

3．営業店

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
店内の雰囲気、美化について	明るい声での対応とポスター等の整備を図っていきます。
店舗の新設について	今後の店舗計画に沿って展開予定です。
混雑する駐車場の改善について	必要に応じて整備していく予定です。

4．地域密着

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
当金庫の地域密着について	今後も地域の活性化を図り、顧客満足度の高い金融機関を目指します。

5．商品

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
定期預金の新商品について	状況を踏まえ現状に即した商品の開発を行なっていきます。
住宅ローンの金利について	出来る限り低利での提供を行なってまいります。
投資信託の情報について	桐信のホームページ上でも手軽に情報を入手できるよう改善を図ります。
ネットバンキング	利用しやすいよう改善を図ります。

6．営業担当

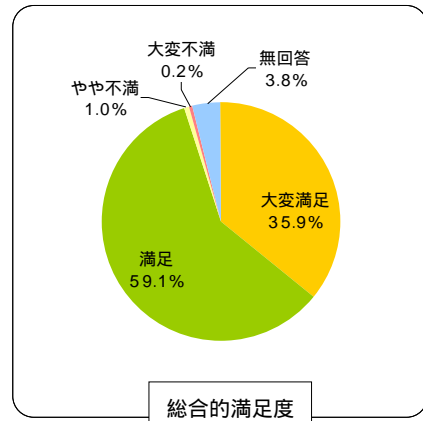
要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
営業担当の今後の方針について	顧客満足度を高められるよう、訪問集金の継続と商品知識の修得に注力いたします。

7．健全経営

要望事項	実施している事項及び今後の改善施策
地域金融機関として桐生信用金庫の今後について	CSR経営を継続する事でお客様が安心してご利用頂けるような地元の金融機関を目指します。

総合的満足度

総合的満足度については、「大変満足」および「満足」を合計すると 95.0% と高率となります。比較的不満度の高い「渉外係の対応」「商品説明」に関しては、改善がなされており渉外係の対応では、前年比で 3.3 ポイントの改善となっております。また「商品説明」においても前年比 3.8 ポイントの改善が図られており各階層別の研修会並びに勉強会の成果が出てきております。尚、当金庫は今後もお客様満足度ナンバー 1 の店舗作りを心がけ、地域の皆様と共に歩んでいけるような金融機関を目指します。



今年度	前年度	前年比
95.0%	94.6%	0.4%上昇