

## 利用者満足度アンケート調査の結果等について

奈良中央信用金庫では、昭和23年の創業以来「常に地元の皆さまと共に、地域の発展に貢献する。」という理念の下、協同組織金融機関として、社会的役割を果たしてまいりました。その理念をより具体化すべく『地域密着型金融推進計画』に取り組んでおり、その一環として、お客様ニーズを把握する目的で「お客様アンケート」を実施しております。

平成26年11月、当金庫をご利用いただいております1,300名のお客様を対象にハガキ無記名方式によりアンケート調査を実施させていただき、484名の皆さまから貴重なご意見を含む回答を頂戴いたしました。

アンケート結果につきましては別紙のとおりですが、概ね高い評価を頂戴いたしました。ありがとうございました。

これらの調査結果やご意見ご要望につきましては、全役職員に周知すると共に、今後の経営改善に活かすよう努め、改善策も逐次実践しております。

引き続き、利用者の皆さまの利便性向上と情報開示を積極的に進め、役職員一同、地域社会のさらなる発展に尽力してまいりますので、何卒よろしくご厚意申し上げます。

### ●顧客満足度（CS）アンケート調査の結果について

アンケートハガキをお客様訪問時および店頭ご来店時にお渡しし、回答の協力とポストへの投函をお願い致しました。

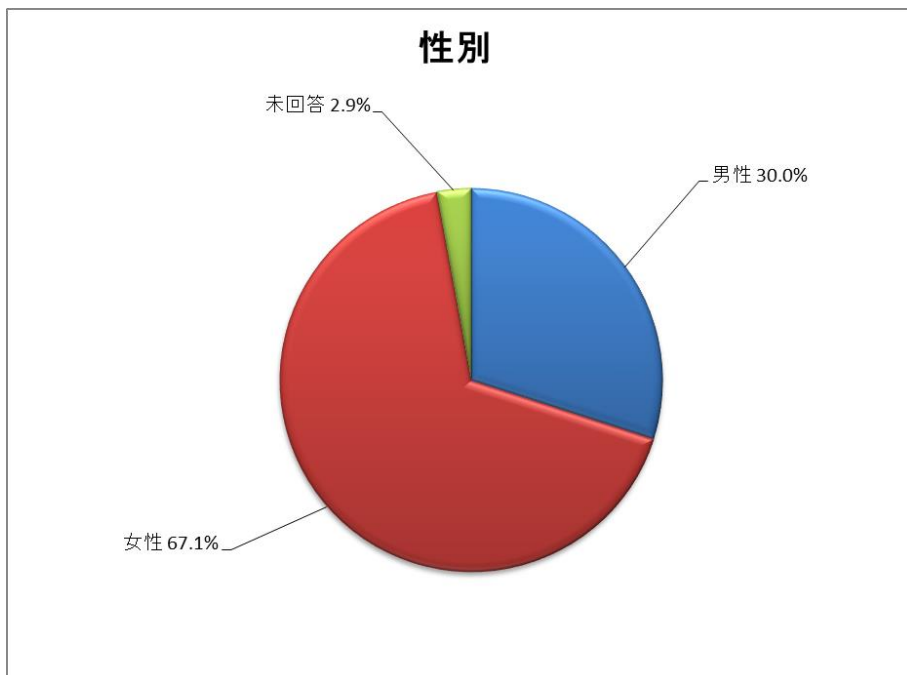
#### ・アンケート実施期間／ハガキ配布期間

平成26年11月17日（月）～11月28日（金）

- ・ 配布枚数 1,300枚
- ・ 回収枚数 484枚
- ・ 回収率 37.23%

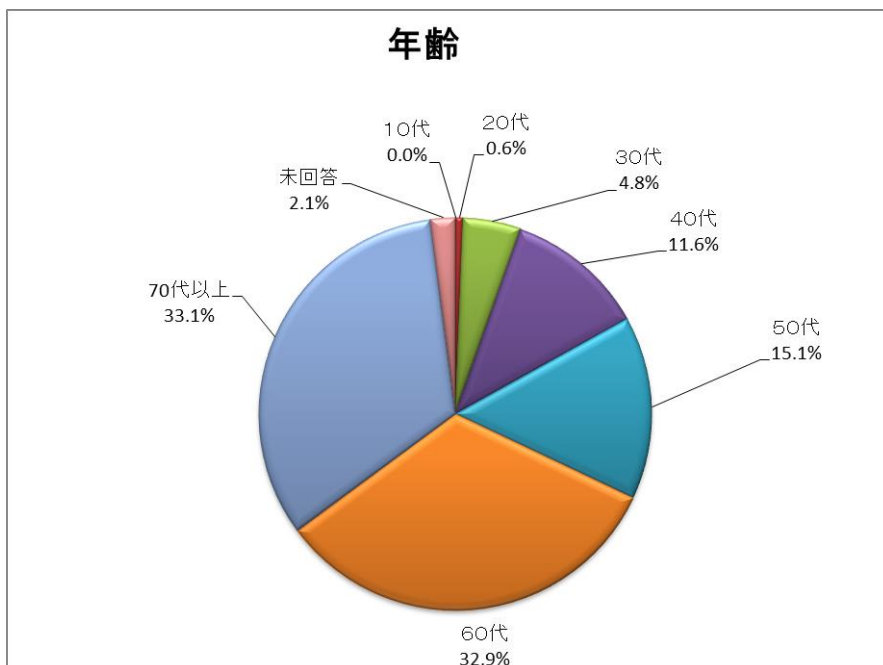
●ご回答いただいた方の属性は次のとおりです。

①性別



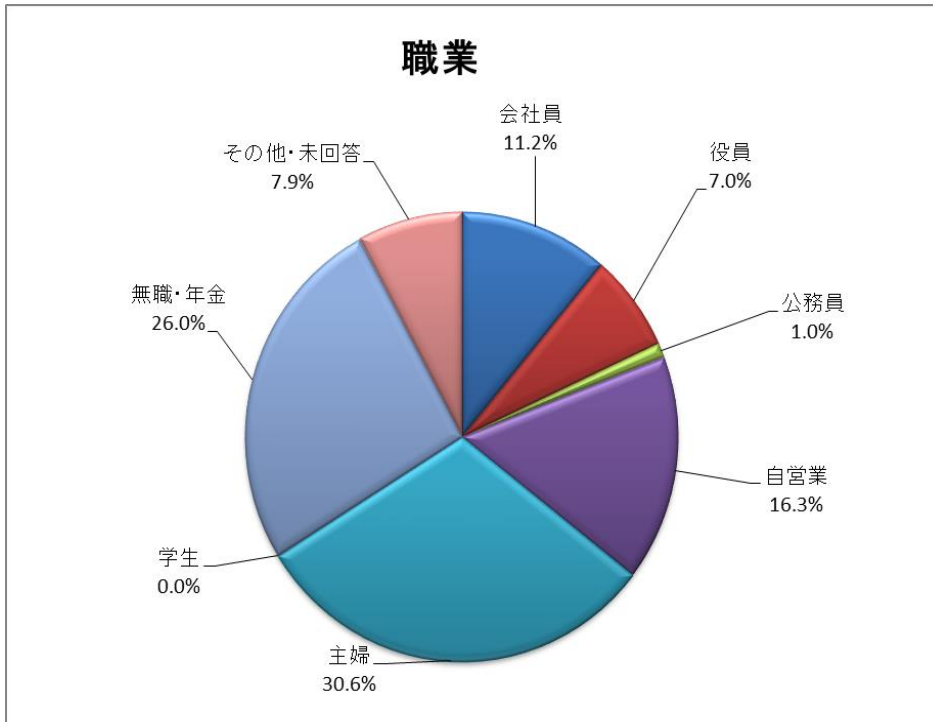
・当金庫との直接取引の窓口が、圧倒的に女性であることがわかります。

②年齢



・昨年度調査と大きな変化はなく、50代以上の方が約8割を占めております。

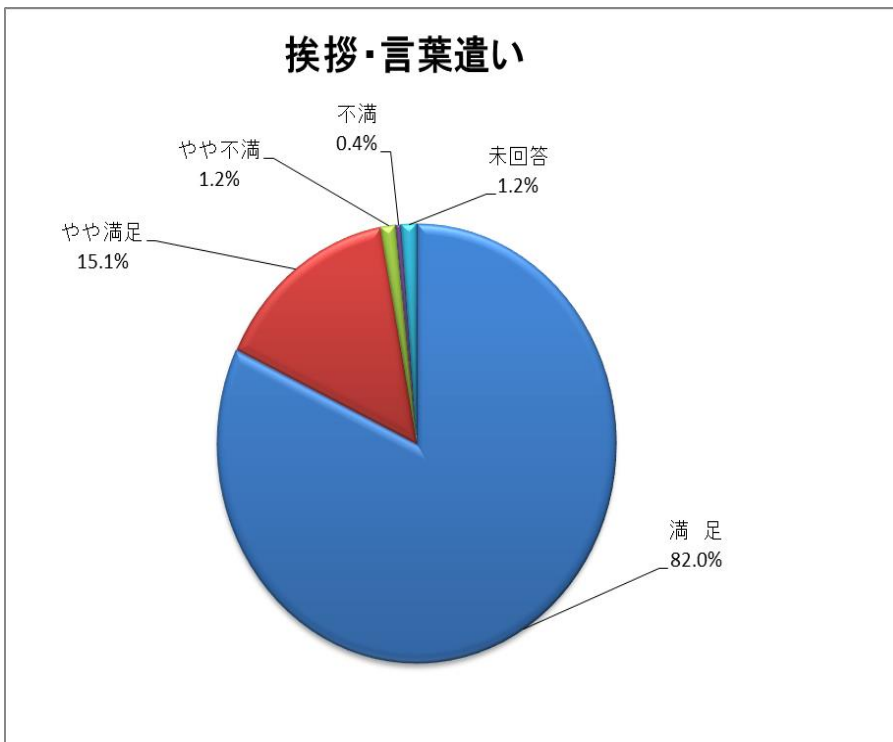
### ③職業



・主婦、無職・年金受給層で57%、自営業・会社員等の現役世代で27%を占めております。

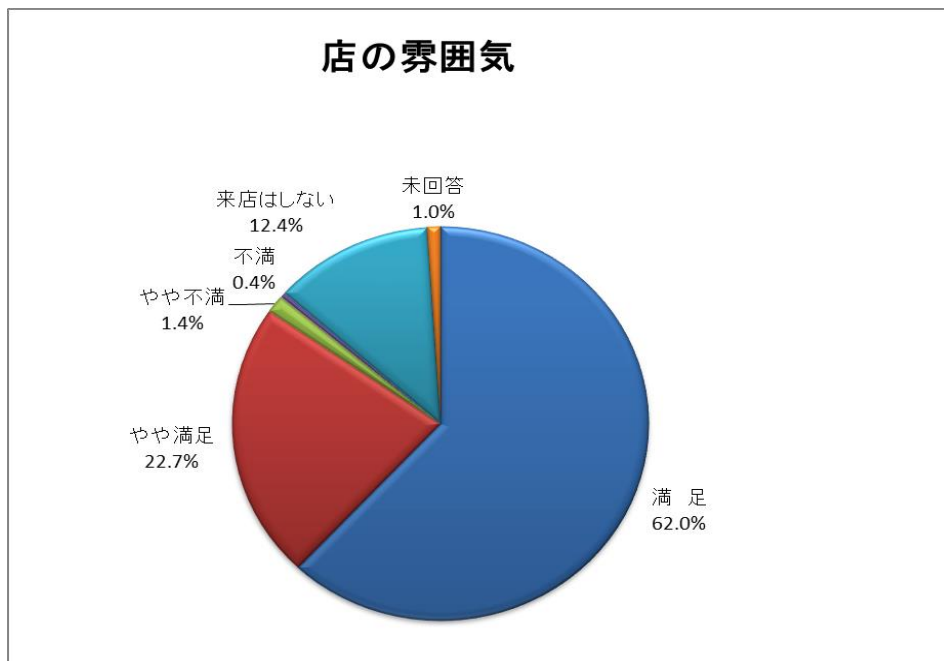
### ●質問に対するアンケート結果

#### ① 職員の言葉遣いや、あいさつはきちんとできていますか



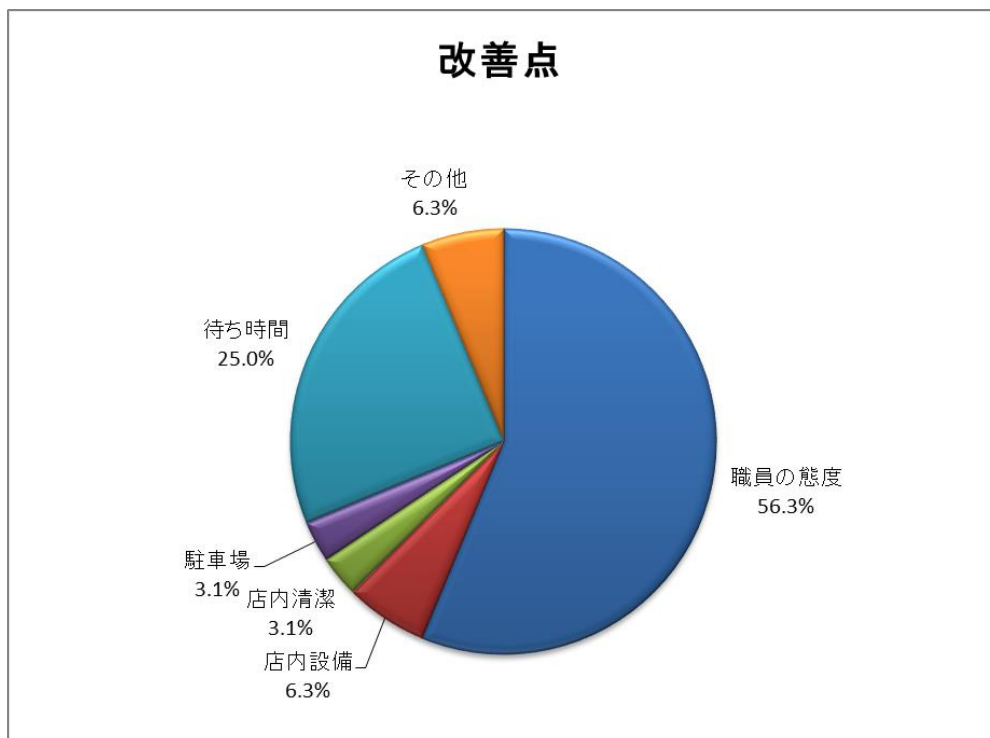
・「満足」、「やや満足」で97%超となり、マナーの面では前回同様、満足頂いていると評価しております。

② ご来店いただいた際の店の雰囲気は、いかがですか。



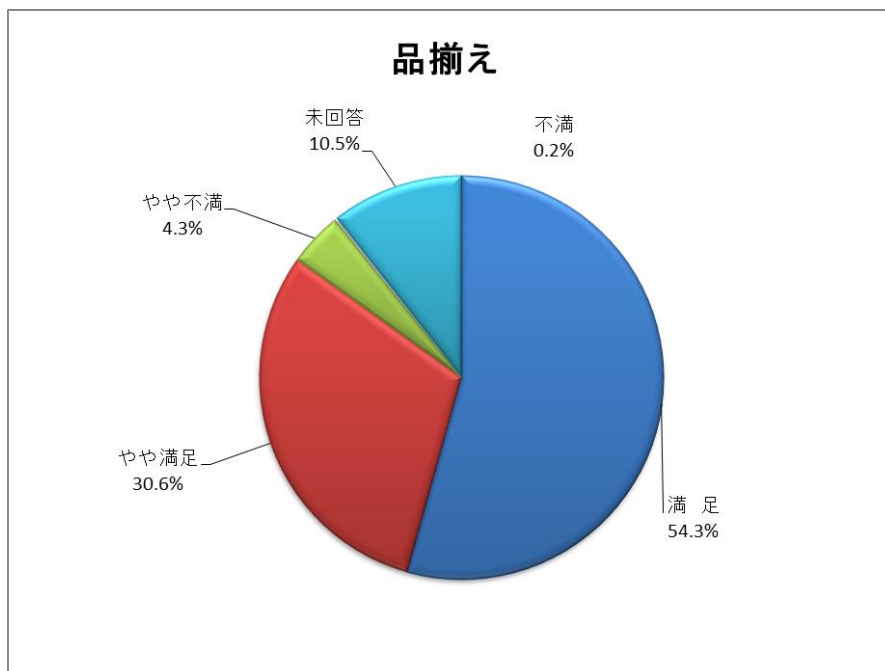
・「満足」、「やや満足」で約85%、「不満」「やや不満」併せて2%弱と、概ね好評価をいただいておりますが、改善の余地はまだあると考えています。

③ ※②で、やや不満 不満 と回答された方にお尋ねします。どこを改善すればよいですか？



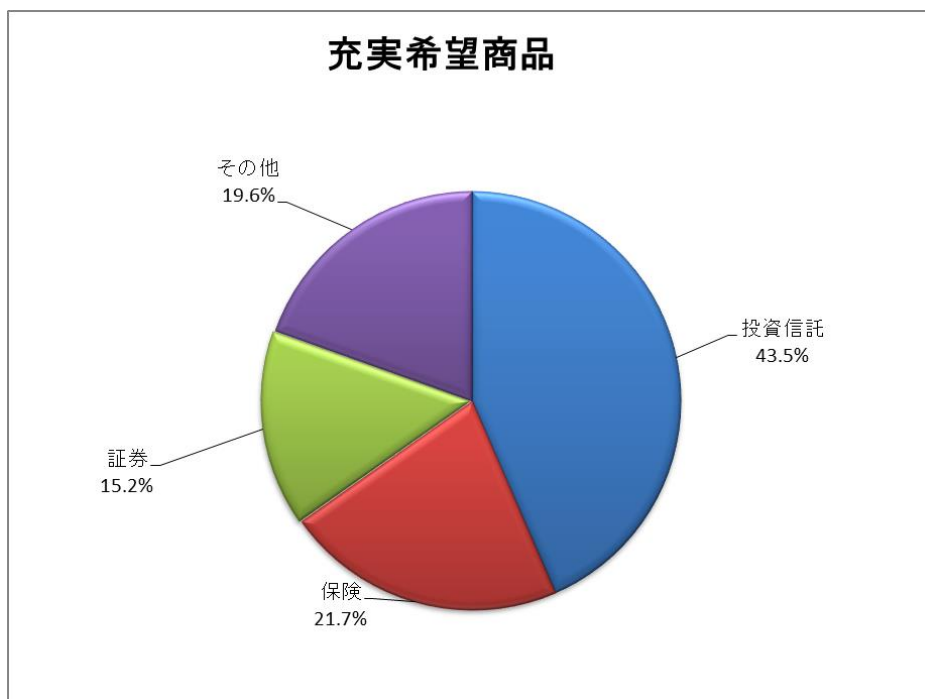
・職員の態度や待ち時間などの項目については、今後特に改善に努めていきたいと考えています。

#### ④ 商品の品揃えはどうか？



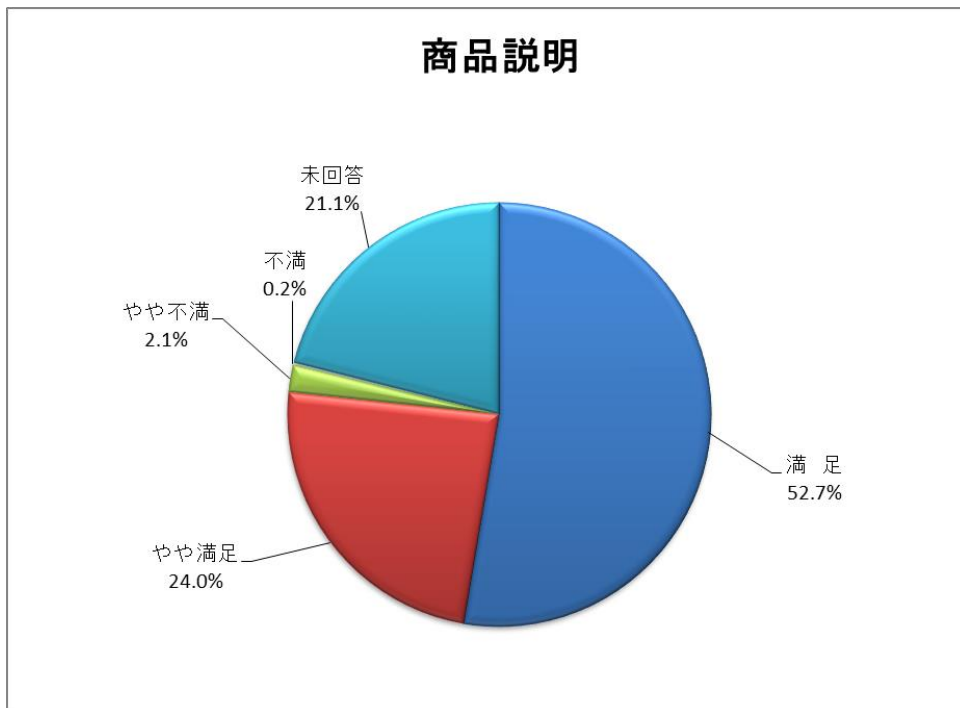
・ 8割以上の満足度は維持できているものの、ますます多様化するお客様のニーズに応えられる品揃えを考えてまいります。

#### ⑤ ※④で、やや不満 不満 と回答された方にお尋ねします。どのような商品を充実すればよいですか？



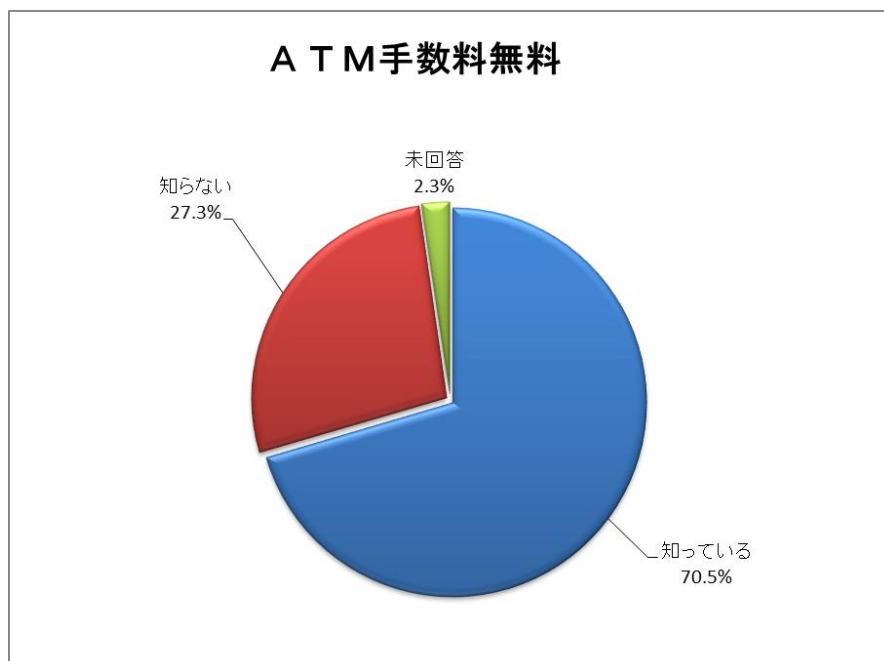
・ 投資信託だけでなく、保険商品や証券等の商品充実への期待が窺えます。

⑥ 商品内容等の説明は、わかりやすく満足のものでしたか。



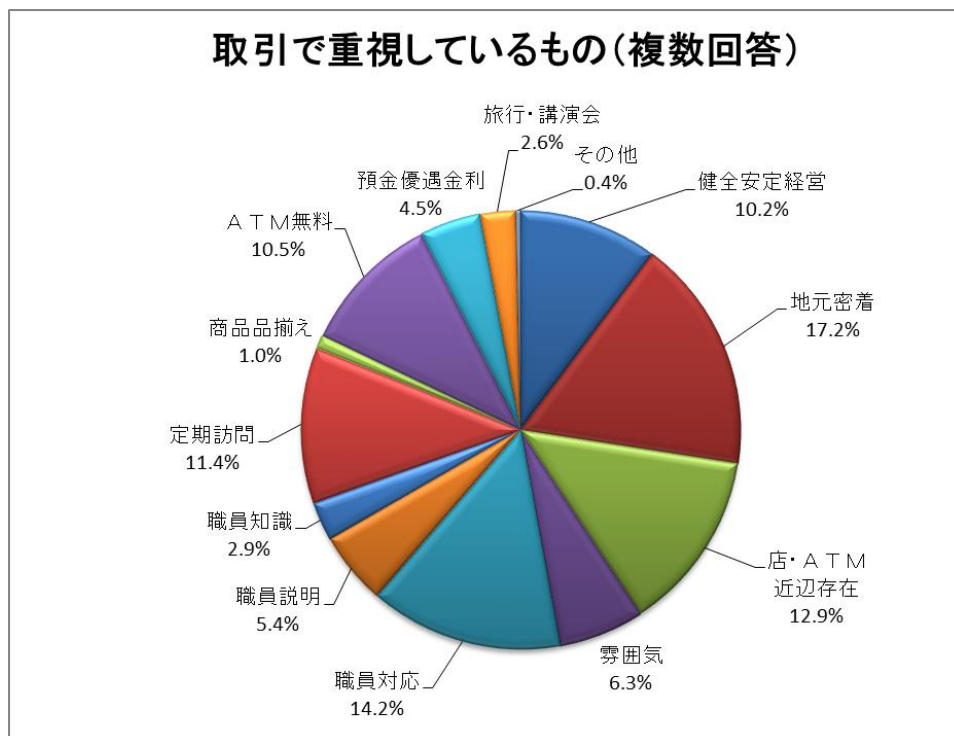
・昨年調査よりも「満足」「やや満足」の比率がやや低下していることから、多様化する商品に確実に対応する形で顧客満足度の向上や顧客保護への取組みの再強化を図りたいと考えております。

⑦ 当金庫ATM手数料が終日無料（当金庫のキャッシュカードを当金庫のATMで使った場合）であることをご存知ですか？



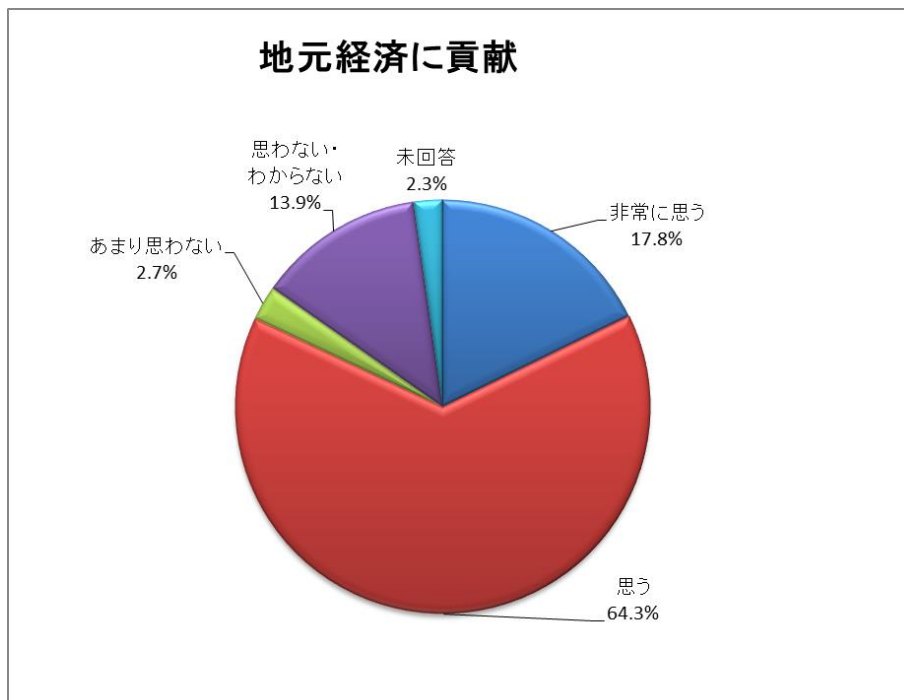
・認知度アップを目指したさらなるPR活動が必要であると考えております。

⑧ 当金庫との取引に際し、重視しておられることは何ですか？（複数回答可：いくつでも）



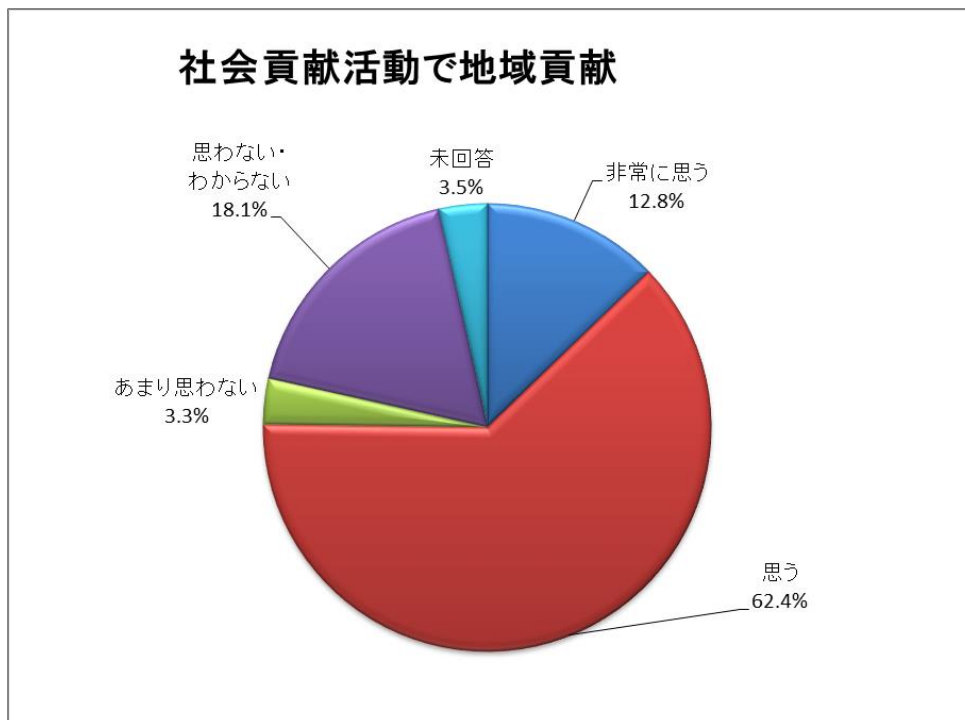
・引き続き、「地元密着」「職員対応」「店・ATM 近辺存在」「渉外定期訪問」「健全安定経営」「ATM 手数料無料」が重視されていることがわかります。

⑨ 当金庫は、地元経済に貢献していると思いますか？



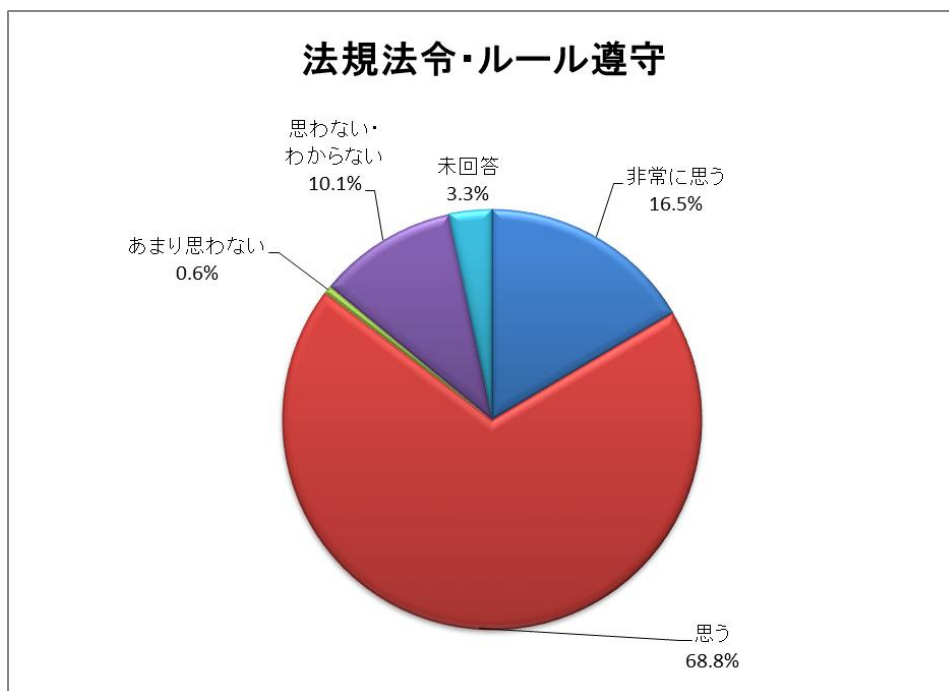
・「非常に思う」「思う」で約8割を占めており、地域金融機関として地元からの一定の評価を得ているものと考えております。

⑩ 当金庫は、社会貢献活動で地域社会に貢献していると思いますか？



・社会貢献活動については数字の上からは、認識・評価されていることが窺えます。PRについても活発に行っていきたいと考えております。

⑪ 当金庫は、法規法令や社会的なルールをしっかり守っていると思いますか？



・「非常に思う」「思う」の割合が計85%超と高く、当金庫のコンプライアンスへの取組が高く評価されたものと考えます。



⑫ 当金庫や当金庫のサービスに対するご意見、ご要望等を具体的にご記入ください。

計 122件頂きました。

(内訳)

①	金庫全体（含む雰囲気等）や経営に関して	14件
②	窓口サービス、職員の対応に関して	16件
③	ATMコーナー、ATMサービスに関して	6件
④	渉外係（含む集金サービス）に関して	28件
⑤	預金、貸金の商品そのものに関して(含む金利)	7件
⑥	その他商品、サービス、手数料に関して	7件
⑦	情報提供や相談能力、説明力に関して	6件
⑧	イベントや年金旅行に関して	8件
⑨	粗品に関して	7件
⑩	店の設備や駐車場に関して	5件
⑪	当庫への励まし、お礼のお言葉	17件
⑫	その他	1件
	合計	122件

以 上