

## 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28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、370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、何卒よろしくご意見申し上げます。

### ●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。

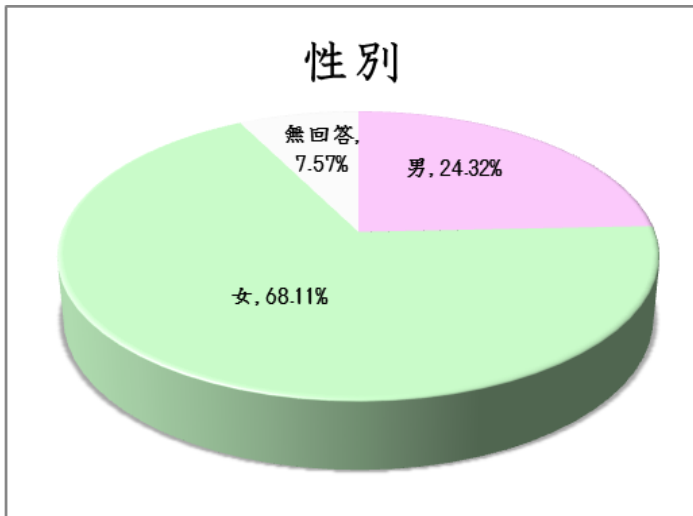
・アンケート実施期間／ハガキ配布期間

平成28年11月16日～12月7日

- ・配布枚数 1,300枚
- ・回収枚数 370枚
- ・回収率 28.46%

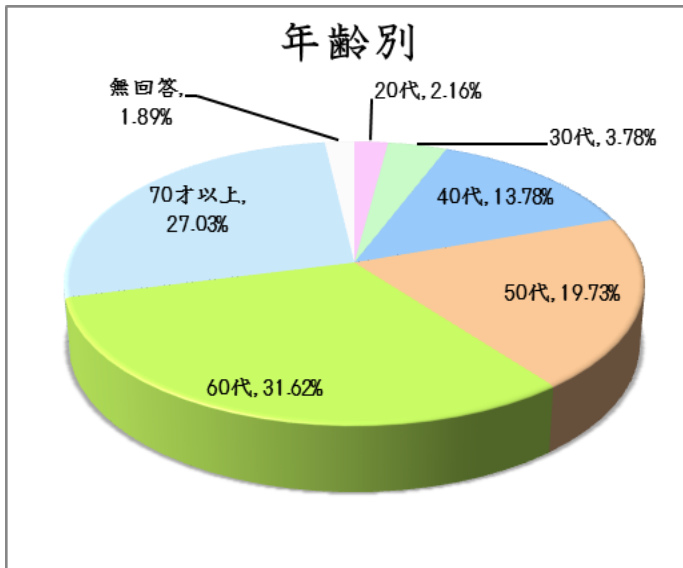
●ご回答いただいた皆さまの属性は次のとおりです。

①性別



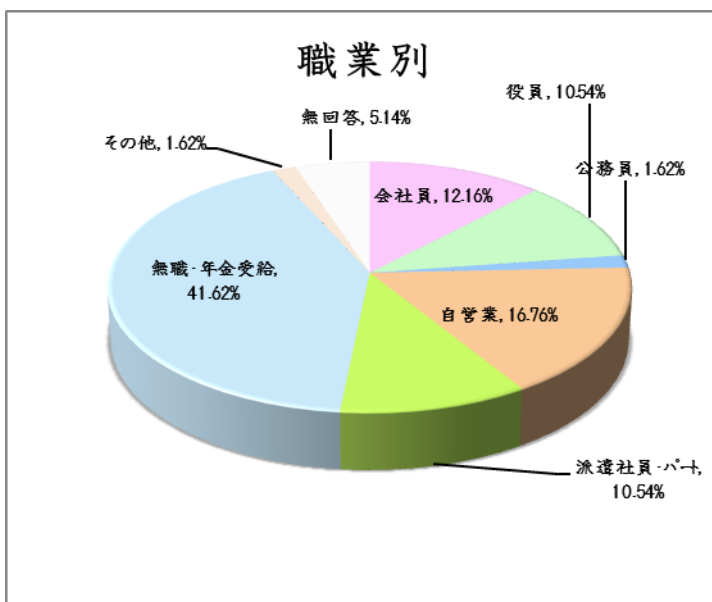
・昨年度と比率に大きな変化なく、引続き、当金庫との直接取引の窓口が、圧倒的に女性であることがわかります。

②年齢



・昨年度調査と大きな変化はありませんが、50代以上で78.38%を占めています。

③職業

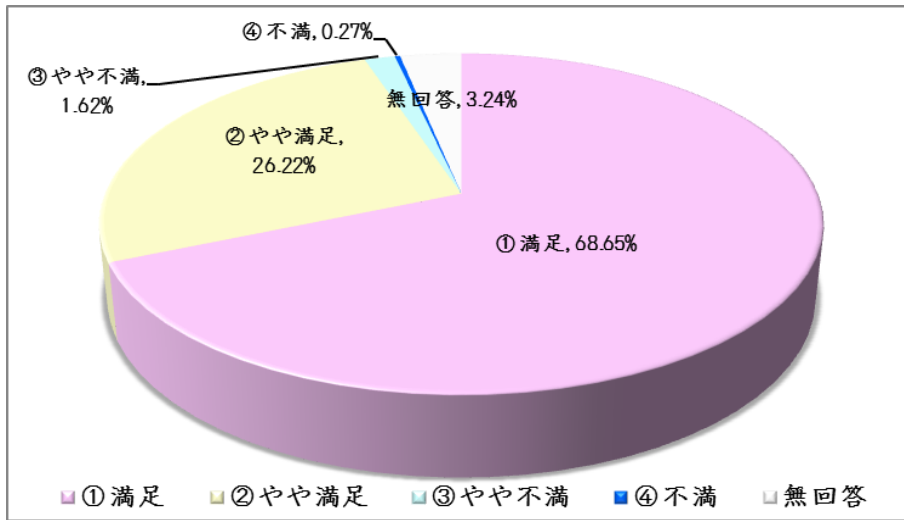


・無職（専業主婦含む）・年金受給層で41.62%、自営業、会社員等の現役世代も30%を占めています。

●質問に対するアンケート結果

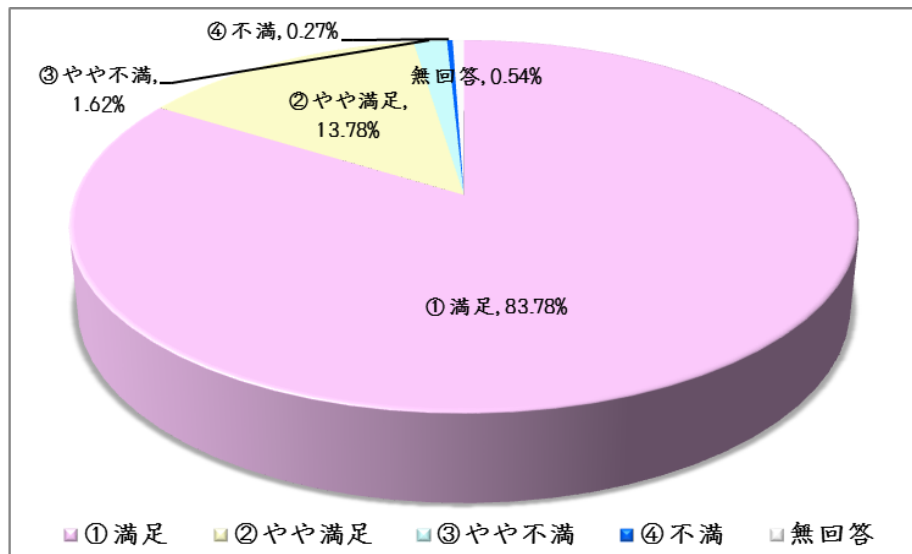
○当金庫サービスに関するお客さまの満足度をお尋ねします。

Q1 当金庫の店舗の雰囲気や印象はいかがですか



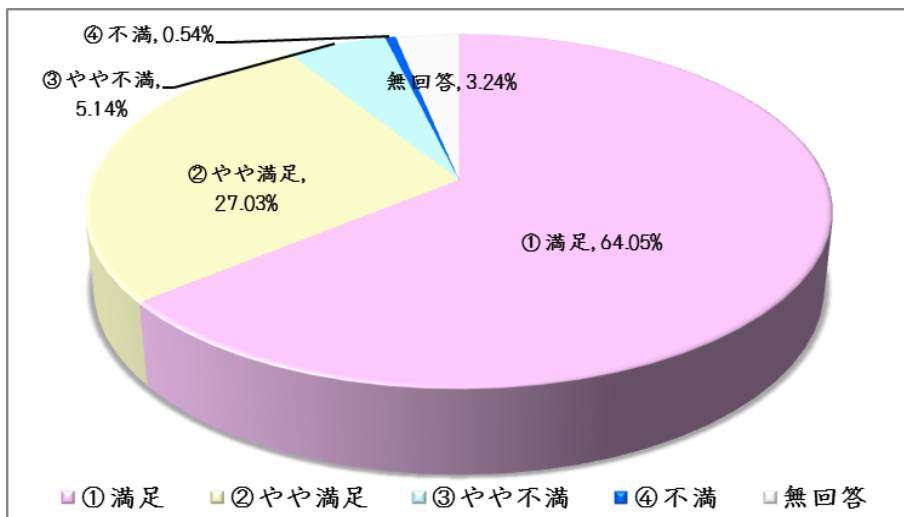
・「満足」と「やや満足」で94.87%と、概ね好評価を頂いています。  
「満足」100%を目指して、気配り・心配りに注意して行きたいと思えます。

Q2 当金庫の職員は、言葉遣いやあいさつ、またご相談やご質問に誠意ある対応はきちんとできていますか



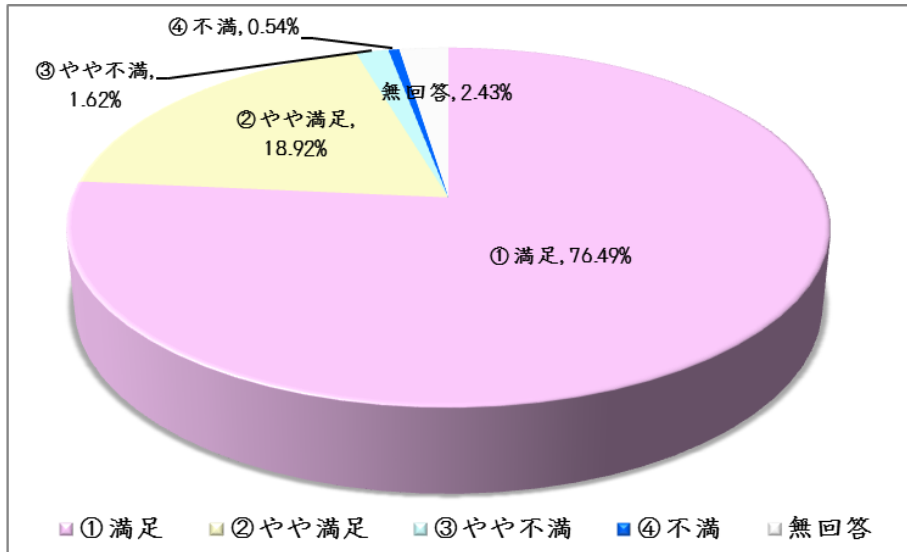
・「満足」と「やや満足」で97.56%と良好な評価を頂いています。  
さらなるマナーアップに努めてまいります。

Q3 当金庫の職員は、お客様に有益な情報を適切に提供し、ご希望どおりの商品をご案内していますか



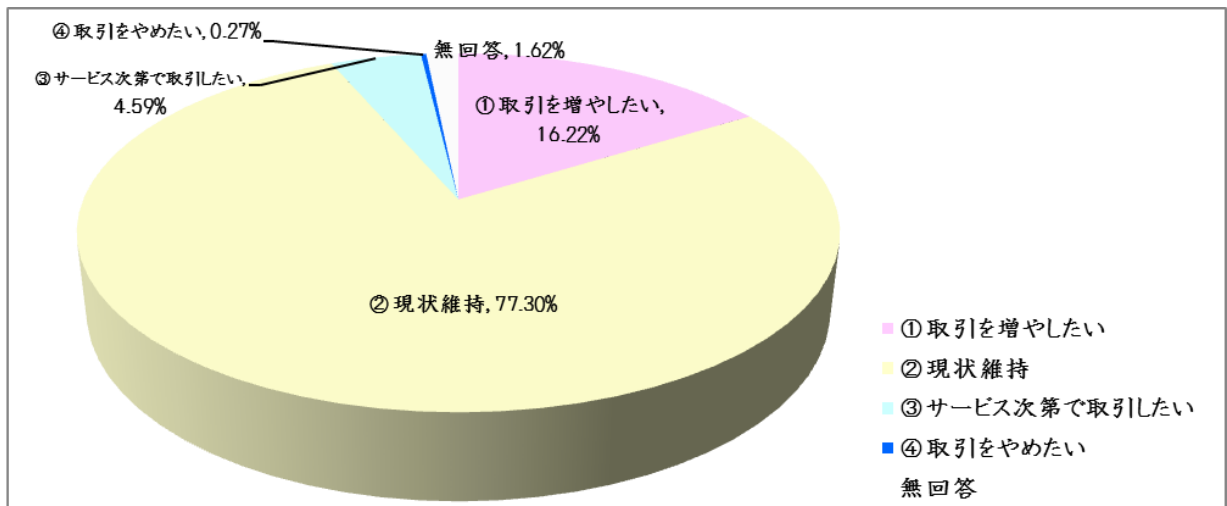
・「満足」と「やや満足」で91.08%と良好な評価をいただいております。  
引き続き、多様なお客さまニーズにお応えしてまいります。

Q4 当金庫の職員の説明は分かりやすく、また迅速に事務や手続きをしていますか



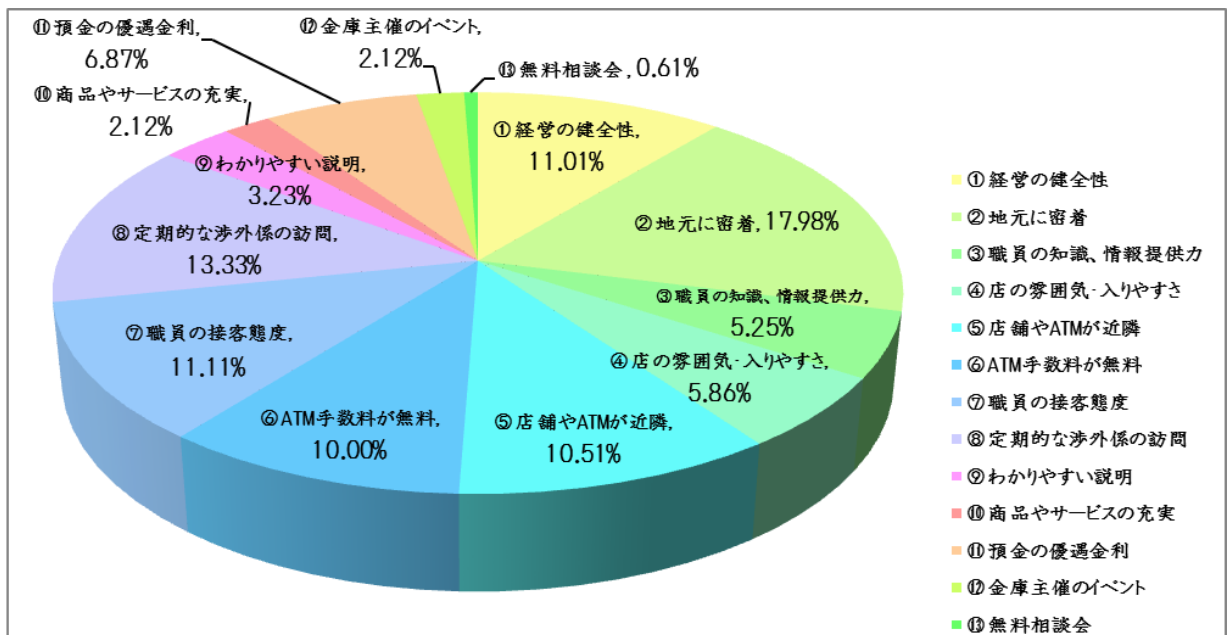
・「満足」「やや満足」の合計は95.41%と昨年度調査(81.8%)より増加しておりますが、引き続き、顧客満足度の向上や顧客保護への取組み強化を図りたいと考えています。

Q5 当金庫との取引について今後どのようにお考えですか



・「取引を増やしたい」と「現状維持」で93%と良好な評価をいただいております。

Q6 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:3つまで)

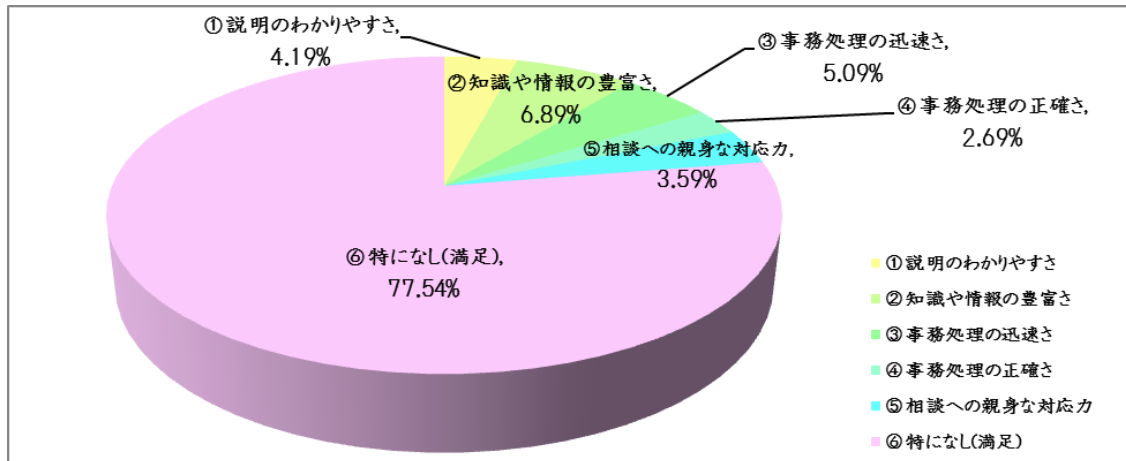


・昨年度調査と比較し取引重視項目の大幅な変動はほとんどありませんでした。

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

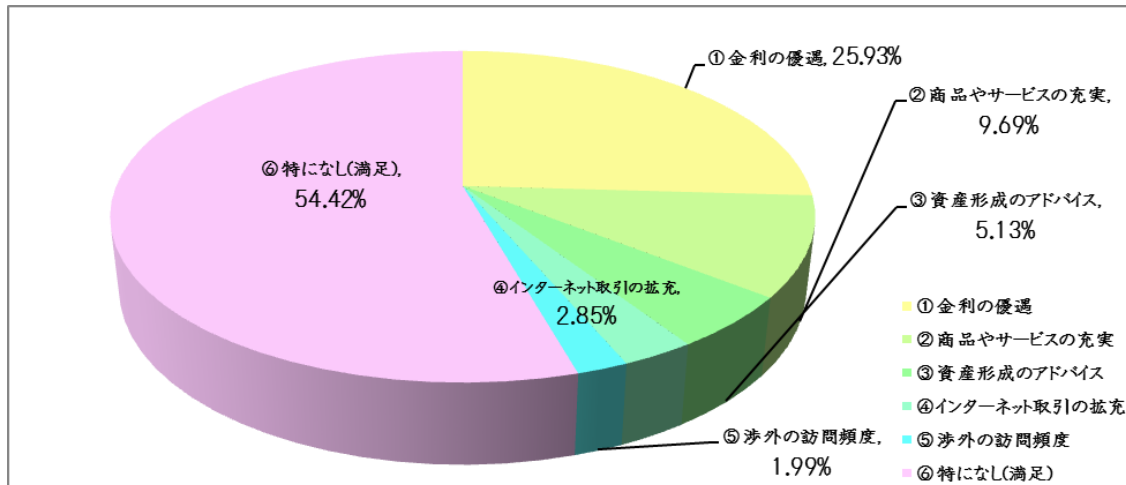
○当金庫の対応やサービスで不足していると感じられるものは何ですか？

Q7 窓口・渉外担当者などの対応について(複数回答可)



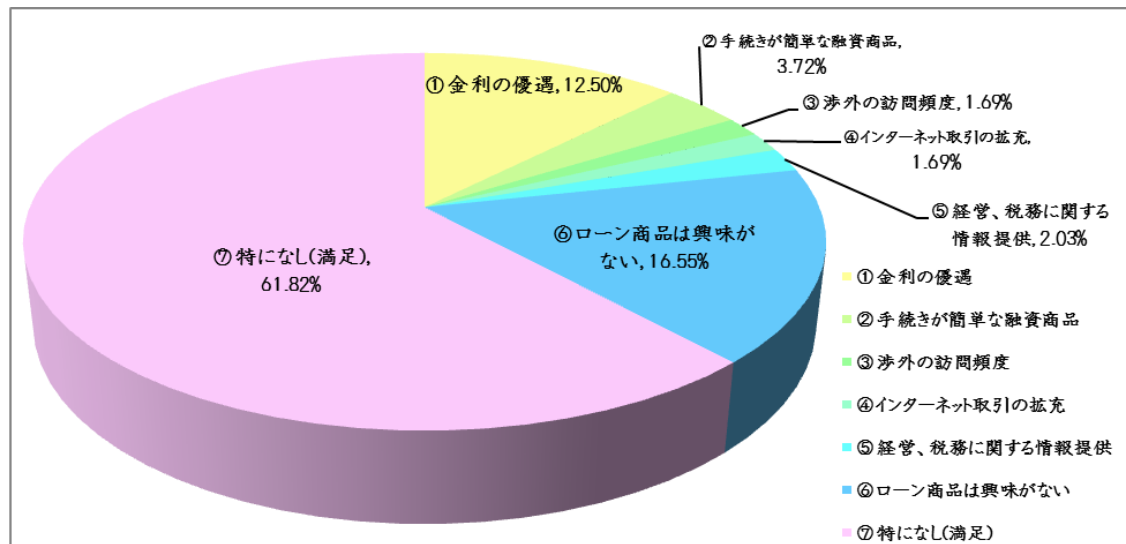
わかりやすい商品説明や職員の情報提供能力、相談能力の向上に努めていきたいと考えております。

Q8 預金や資産形成について(複数回答可)



今後もニーズ多様化に対応するべく商品ラインナップの改善をより一層進めてまいりたいと考えております。

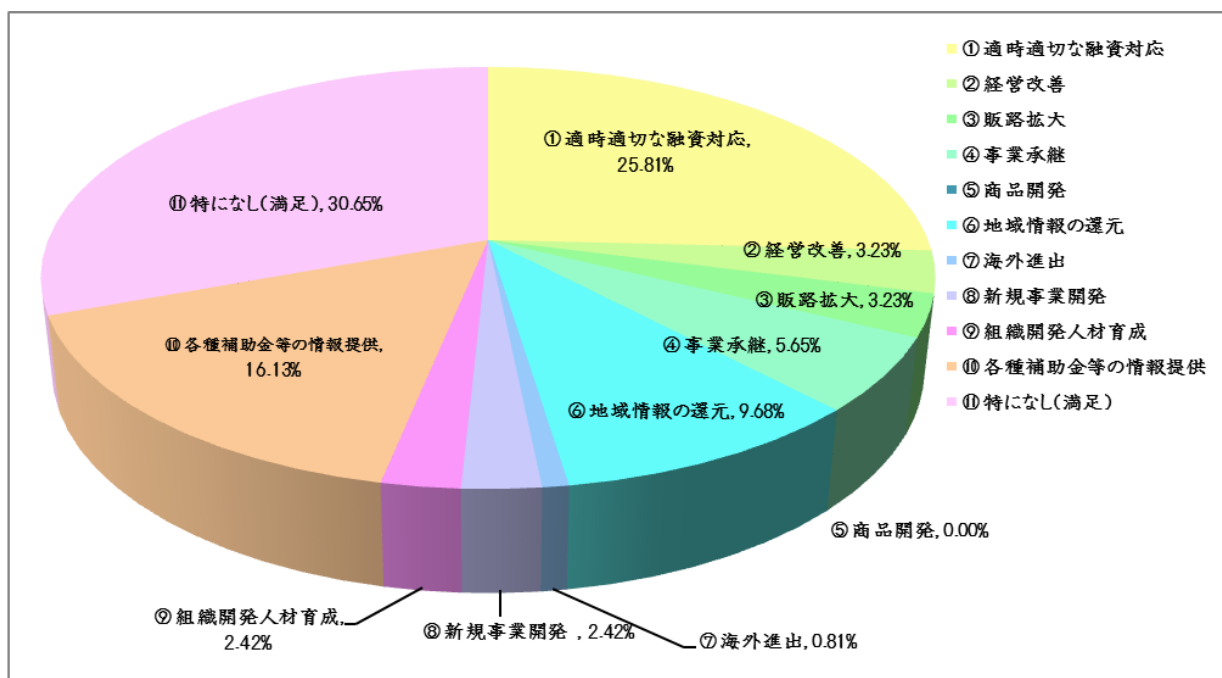
Q9 融資・ローンなどのお借り入れについて(複数回答可)



お客さま満足度の向上への取組み強化を引き続き継続していき、ご理解を深めていただきたいと考えております。

○個人事業主・法人のお客さまにお尋ねします。

Q10 当金庫との取引に際し、何を期待されますか



お客さまは適時適切な融資対応や情報提供等を重視しておられることがわかります。職員の情報提供能力、相談能力の向上に努めていきたいと考えております。