

平成 29 年度お客さまアンケート調査の結果について

平素は、にいかわ信用金庫をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、当金庫では、お客さまにより良いサービスの提供を図るため、お客さまアンケートを実施いたしました。大変お忙しい中、ご協力をいただきましたお客さまには、あらためて厚くお礼申し上げます。

調査の結果、多くのお客さまから貴重なご意見をいただくことができましたので、お知らせいたします。今回のご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後の業務に反映させることで、より一層のお客さま満足度を向上できるように地域金融機関として役職員一同まい進していく所存です。

<実施日> 平成 29 年 7 月 3 日（月）～8 月 3 日（木）

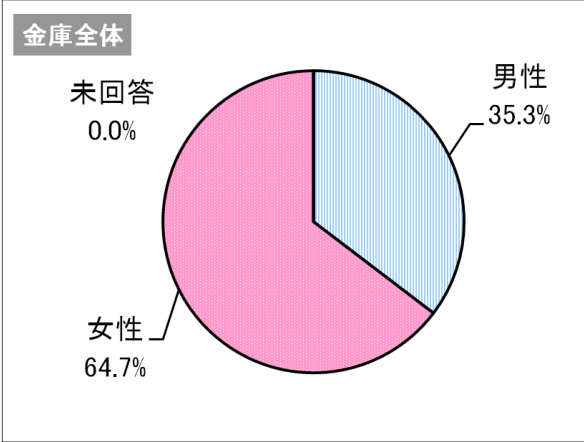
<回収枚数> 648 通

<対象先> ご来店のお客さま、渉外担当者ご訪問先のお客さま、総代

<回収方法> 専用封筒にのり付けし、回収ボックスへ投函、又は渉外担当者が回収
無記名方式
本部一括集計

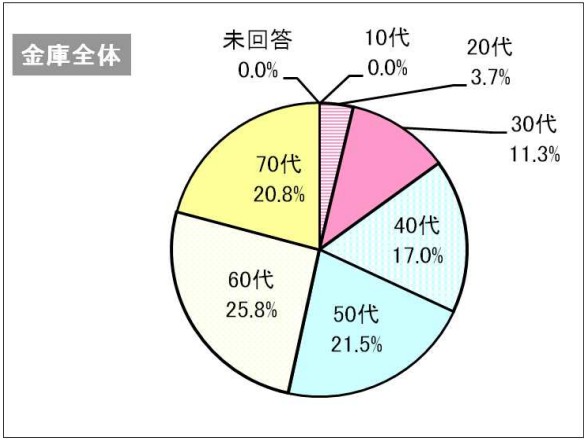
ご回答いただいたお客さまの属性について

1.性別



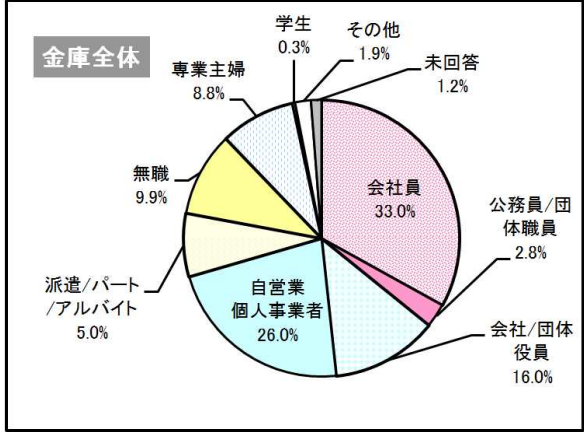
女性が 64.7%、男性が 35.3%を占めました。

2.年代



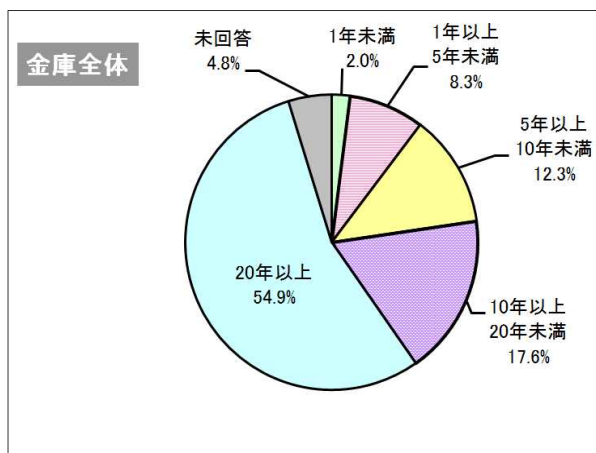
60代(25.8%)、以下50代(21.5%)、70代(20.8%)、40代(17.0%)、30代(11.3%)、20代(3.7%)と続きました。

3.職業



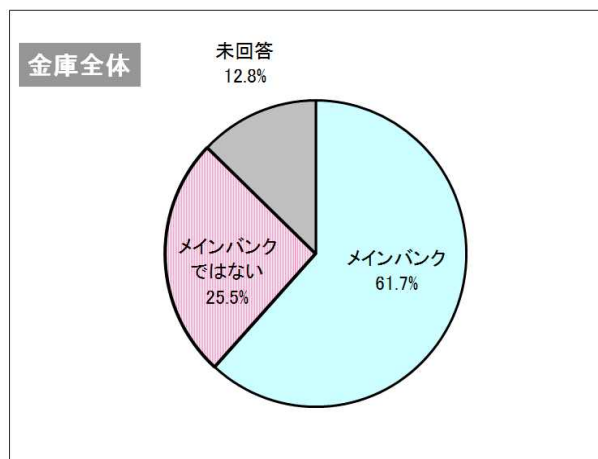
会社員(33.0%)の方から最も多くの回答をいただきました。次いで、自営業・個人事業者(26.0%)、会社/団体役員(16.0%)の順となりました。

4.お取引歴



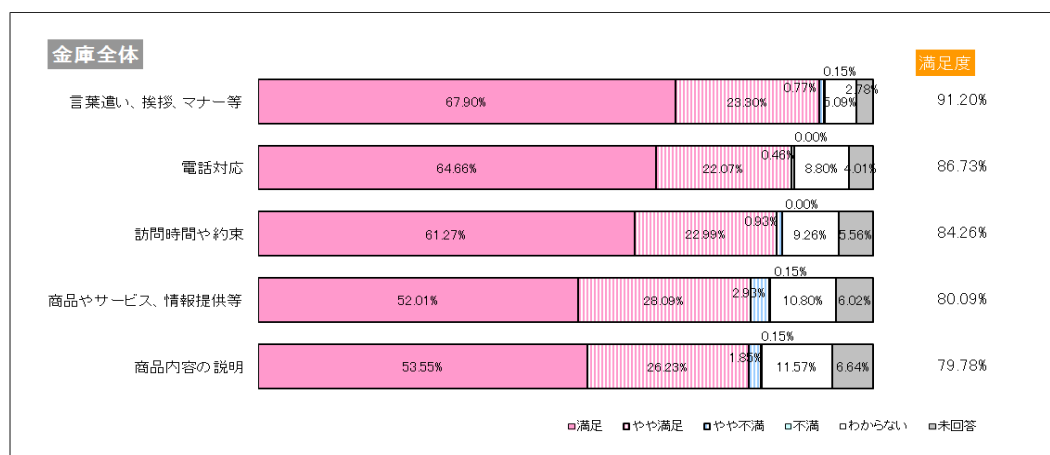
お取引歴 10年以上の方が、対象者全体の 72.5%を占めました。

5.当金庫の位置付け



「メインバンク」と回答された方が、61.7%と「メインバンクではない」方の 25.5%を大きく上回りました。

渉外係について



①言葉遣い、挨拶、マナー等

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、91.2%となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、0.93%となりました。金融マンとして、言葉遣い、挨拶、マナー等については、今後も十分に注意してまいります。

②電話対応

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、86.73%となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、0.46%となりました。電話対応については、今後も基本マナーを守り、十分に注意してまいります。

③訪問時間や約束

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、84.26%となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、0.93%となりました。今後の渉外活動においても、訪問時間や約束を遵守してまいります。

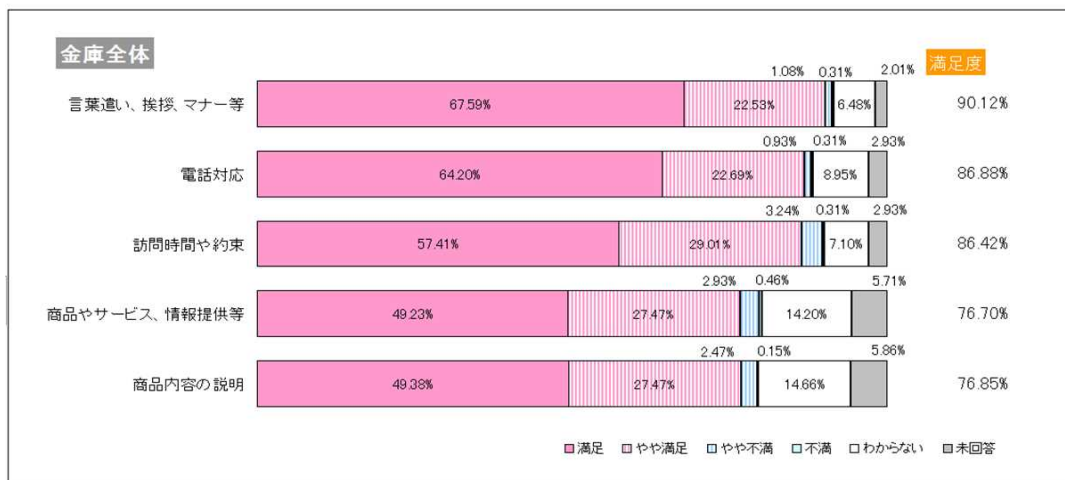
④商品やサービス、情報提供等

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、80.09%となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、3.08%となりました。今後の渉外活動において、一層の情報提供ができるように職員を指導してまいります。

⑤商品内容の説明

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、79.78%となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、2.00%となりました。今後も、よりわかりやすい商品説明ができるように職員の教育に努めてまいります。

窓口係について



①言葉遣い、挨拶、マナー等

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**90.12%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**1.39%**となりました。金融機関の窓口係として、言葉遣い、挨拶、マナー等については、今後も十分に注意してまいります。

②電話対応

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**86.88%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**1.24%**となりました。電話対応については、今後も基本マナーを守り、十分に注意してまいります。

③訪問時間や約束

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**86.42%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**3.55%**となりました。今後の窓口対応においては、約束を遵守してまいります。

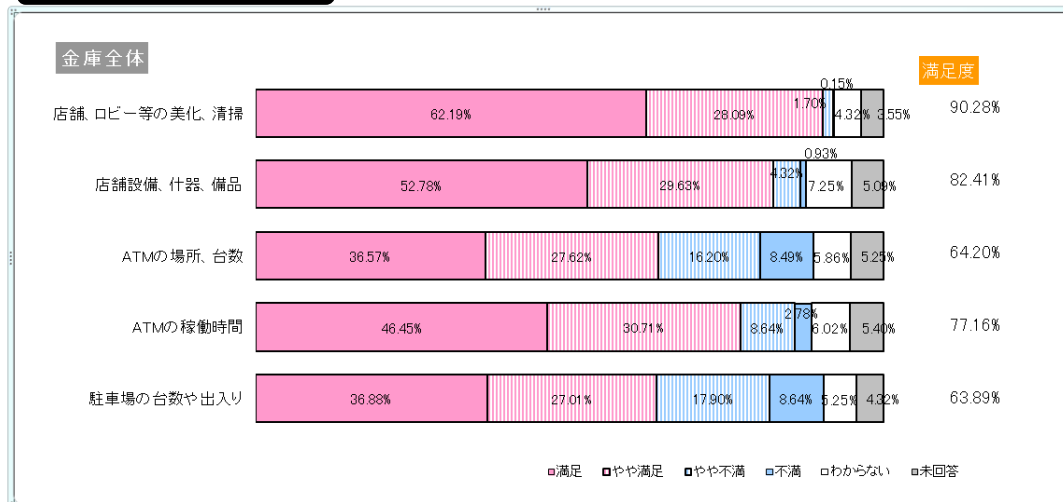
④商品やサービス、情報提供等

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**76.70%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**3.39%**となりました。今後の窓口対応において、一層の情報提供ができるように職員を指導してまいります。

⑤商品内容の説明

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**76.85%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**2.62%**となりました。今後も、よりわかりやすい商品説明ができるように職員の教育に努めてまいります。

店舗・ATMについて



①店舗、ロビー等の美化、清掃

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**90.28%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**1.85%**となりました。今後も引き続き店舗、ロビー等の整理整頓に心掛けてまいります。

②店舗設備、什器、備品

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**82.41%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**5.25%**となりました。今後も店舗環境の充実に心掛けてまいります。

③ATMの場所、台数

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**64.20%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**24.69%**となりました。満足度が**50%**を下回る店舗も数店舗あり、提携金融機関ATMやコンビニATMのご利用を推進するとともに、計画的に整備してまいります。

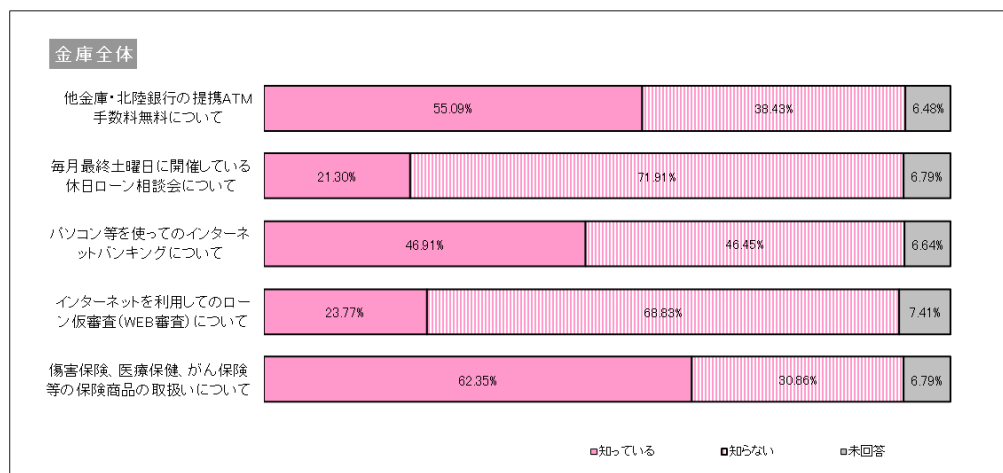
④ATMの稼働時間

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**77.16%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**11.42%**となりました。提携金融機関ATMやコンビニATMの稼働時間等も踏まえて、改善を検討してまいります。

⑤駐車場の台数や出入り

「満足」・「やや満足」とお答えになったお客さまが、**63.89%**となり、「やや不満」・「不満」とお答えになったお客さまが、**26.54%**となりました。店舗の立地条件の関係上、早期的、抜本的な解決は困難なところですが、満足度が**50%**を下回る店舗に対しては、店舗裏側駐車場等の案内・誘導により、利用しやすい店舗を目指してまいります。

サービスについて



①他金庫・北陸銀行の提携 ATM 手数料無料について

「知っている」とお答えになったお客さまが、**55.09%**となり、「知らない」とお答えになったお客さま **38.43%**を上回りました。未だお客さまの約4割の方がしんきんATM ゼロネットサービス、北陸銀行ゼロネットサービスをご存じではなく、ポスター、チラシ等により周知を図ってまいります。

②毎月最終土曜日に開催している休日ローン相談会について

「知っている」とお答えになったお客さまが、**21.30%**となり、「知らない」とお答えになったお客さまが、**71.91%**となりました。今年度から開催会場を魚津駅前支店から本店営業部に、また、開催日を第3日曜日から毎月最終土曜日に変更したものであり、認知度は低い水準となりました。今後もチラシの活用等により休日ローン相談会開催を案内し、多くの方にご相談いただけるように努めてまいります。

③パソコン等を使ってのインターネットバンキングについて

「知っている」とお答えになったお客さまが、**46.91%**となり、「知らない」とお答えになったお客さまが、**46.45%**となりました。今後も、インターネットを使った残高照会、入出金明細照会、振込等お取引の推進を図ってまいります。

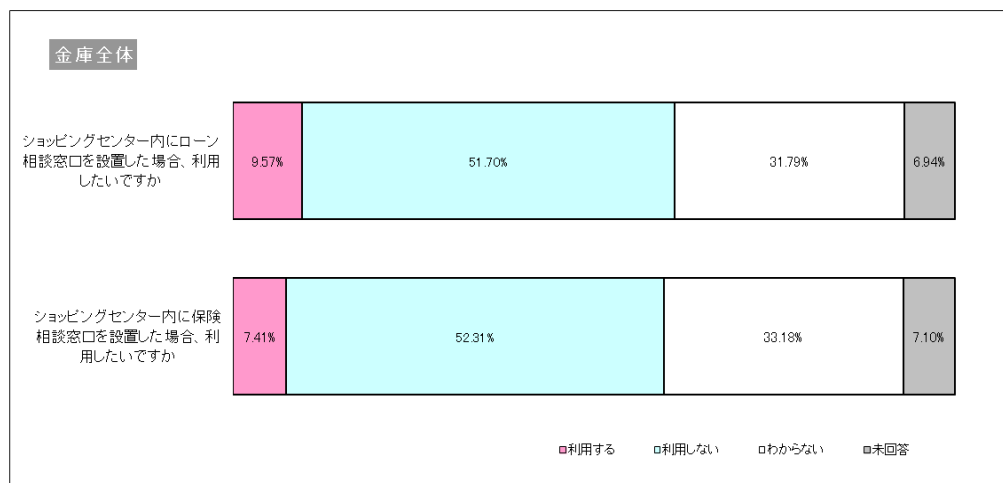
④インターネットを利用したのローン仮審査 (WEB 審査) について

「知っている」とお答えになったお客さまが、**23.77%**となり、「知らない」とお答えになったお客さまが、**68.83%**となりました。WEB 審査開始以降、3年経過しましたが、未だ約7割のお客さまがご存じではなく、周知を図ってまいります。

⑤傷害保険、医療保険、がん保険等の保険商品の取扱いについて

「知っている」とお答えになったお客さまが、**62.35%**となり、「知らない」とお答えになったお客さまが、**30.86%**となりました。お客さまのニーズが多様化する中、きめ細やかな金融商品の提案に努めてまいります。

その他



- ①ショッピングセンター内にローン相談窓口を設置した場合、利用したいですか
「利用する」とお答えになったお客さまが、9.57%となり、「利用しない」とお答えになったお客さまが、51.70%となりました。「利用しない」とお答えのお客さまが過半数を超える結果となりましたが、今回のご意見を参考にしながら、今後もローン相談にお応えしやすい環境づくりについて検討してまいります。
- ②ショッピングセンター内にローン保険窓口を設置した場合、利用したいですか
「利用する」とお答えになったお客さまが、7.41%となり、「利用しない」とお答えになったお客さまが、52.31%となりました。「利用しない」が過半数を超える結果となりましたが、今後も保険相談にお応えしやすい環境づくりについて検討してまいります。
- ③お気付きの点や当金庫に対するご意見、取り扱ってほしい商品、サービス等がありましたらご記入ください

	前回	今回
ご意見	166/1,014 (16.3%)	89/648 (13.7%)
うち苦情等意見	5/166 (3.0%)	3/89 (3.4%)
うち提案・要望	91/166 (54.8%)	52/89 (58.4%)
うち感謝・応援	70/166 (42.2%)	34/89 (38.2%)

「その他ご意見」として記入があったのは81人で、「苦情等意見」は3件、「提案・要望」は52件、「感謝・応援」は34件、合計89件あり、それぞれが占める割合は、前回と同水準の結果となりました。

<お客さまからご提案・ご要望について>

	前回	今回
A T M増設・稼働時間延長等A T M関連	45/108 (41.7%)	26/52 (50.0%)
駐車が狭い等駐車場関連	13/108 (12.0%)	6/52 (11.5%)
金利優遇（商品）希望	7/108 (6.5%)	4/52 (7.7%)
職員の説明・応対について	11/108 (10.2%)	5/52 (9.6%)
両替機の設置希望	8/108 (7.4%)	2/52 (3.8%)
店舗が古い・暗い等店舗設備関連	4/108 (3.7%)	3/52 (5.8%)
その他	20/108 (18.5%)	6/52 (11.5%)

上記「提案・要望」について検討し、下記の通り、実施してまいります。

①A T M増設・稼働時間延長等A T M関連

地区別に当庫 ATM 設置場所を記載したポスターを作成し、各店舗に掲示いたします。
引き続き、提携金融機関 ATM やコンビニ ATM のご利用を推進するとともに、計画的な整備を図り、利便性を維持してまいります。

②駐車が狭い等駐車場関連

駐車が狭いとの意見が複数あった店舗に対し、店舗裏側駐車場や近隣の職員駐車場の案内ポスターを作成いたします。

③金利優遇（商品）希望

現状、金利優遇商品の発売予定はございませんが、今後もお客さまのニーズに対応した付加価値のある商品の提供に努めてまいります。

④職員の説明・応対について

主管部署指導のもと、業務上の知識・スキルの習得、お客さまへの提案力や説明力の向上に取り組んでまいります。

⑤両替機の設置希望

総体的なお客さまニーズを見極め、サービスを検討してまいります。

⑥店舗が古い・暗い等店舗設備関連

定期的に店舗設備の改修や更新を行い、お客さまがご利用しやすい店舗環境を目指してまいります。

以上