

平成25年度版

～お客様の声をお聞かせください～

# アンケート調査結果



 **おおがわ信用金庫**

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

## 「お客様の声をお聞かせ下さい」アンケート調査結果について

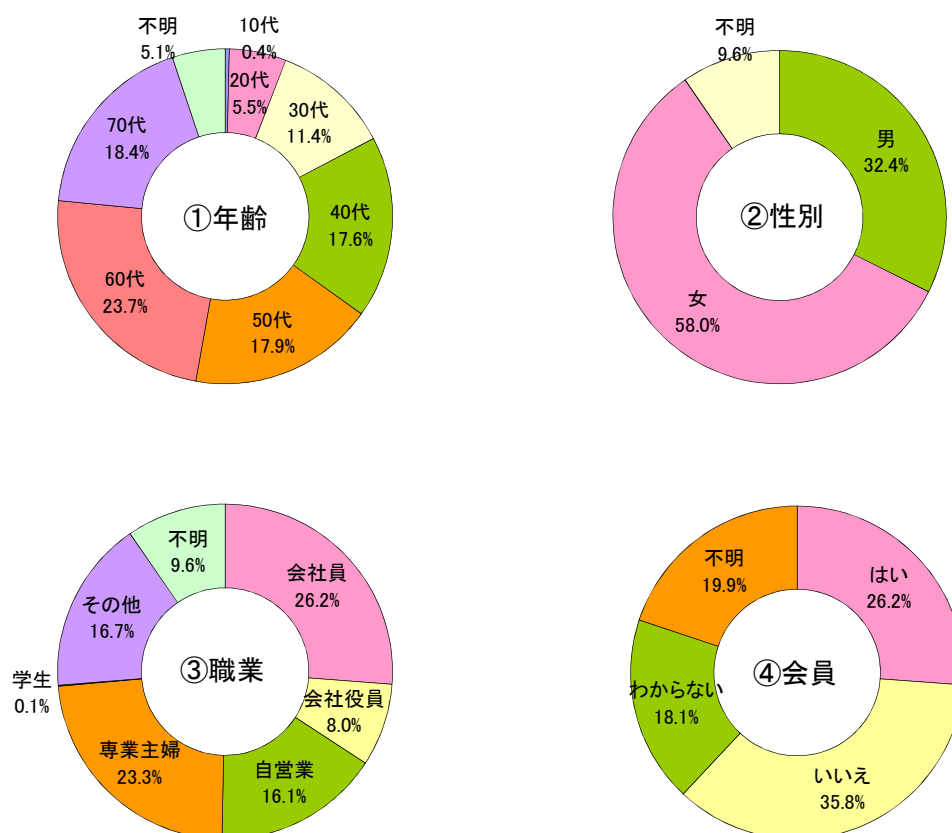
大川信用金庫では、お客様に満足してお取引いただけるよう、平成25年12月16日から平成26年1月15日にかけて「お客様の声をお聞かせください」とするお客様アンケートを実施いたしました。

お忙しい中、多くの皆様からアンケートにご協力いただき、貴重なご意見やご要望を賜り誠にありがとうございました。

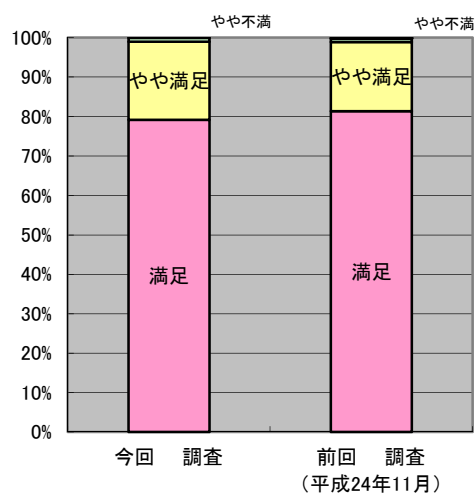
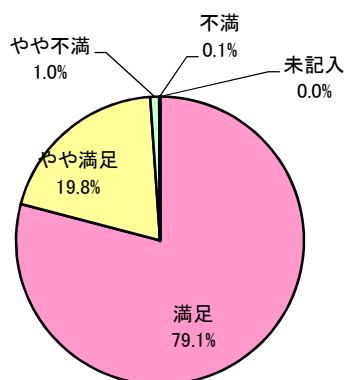
今回のアンケート結果をもとに、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりますので、今後とも末永く当金庫をご愛顧賜りますようお願いいたします。

- ◇調査期間 平成25年12月16日（月）～平成26年1月15日（水）
- ◇実施店舗 全11店舗
- ◇調査方法 営業店窓口および渉外係による訪問回収
- ◇有効回答数 1,320枚
- ◇調査項目 11項目

### ◇回答いただいたお客様の属性



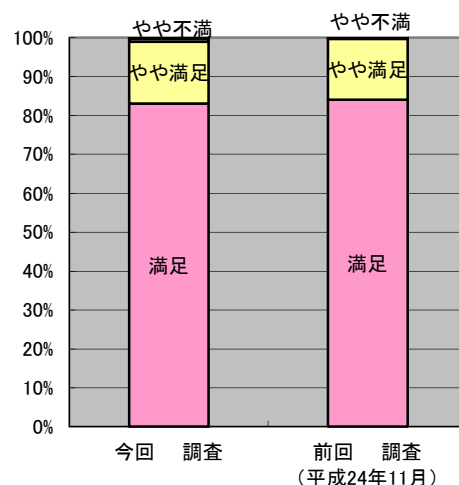
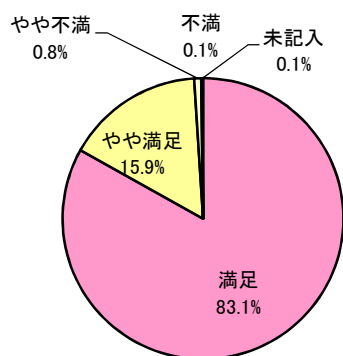
## 1. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか



職員の言葉づかいや挨拶については、「満足」と「やや満足」を合わせると98.9%となっており、非常に高い評価をいただいております。

ただし、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が2.2ポイント下降し「やや満足」とされたお客様の比率が2.2ポイント増加しており、引続きマナー研修等によって、ご満足いただけるよう取り組んでまいります。

## 2. 職員の身だしなみはいかがでしたか

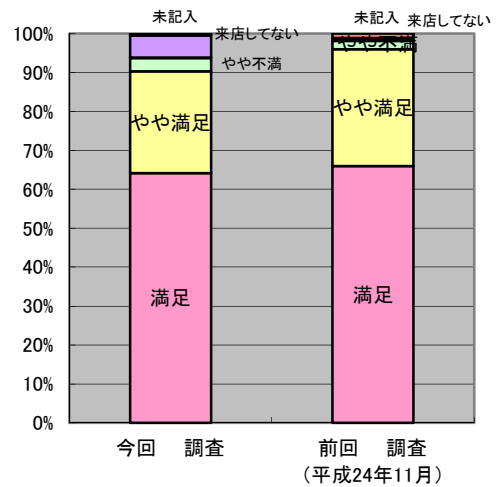
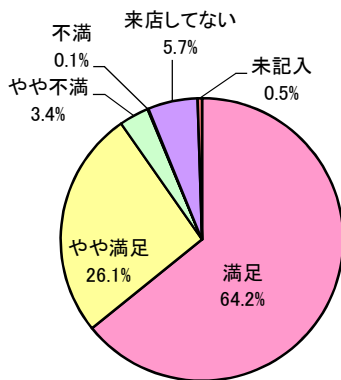


職員の身だしなみについては、「満足」と「やや満足」を合わせると99.0%となっており、非常に高い評価をいただいております。

営業店および本部の各フロアーには、身だしなみチェック用の姿見を設置し、身だしなみチェックを習慣付けるよう取り組んでおります。

前回アンケート結果と比べ「満足」とされたお客様の比率が1.0ポイント下降しており、今まで以上に身だしなみへの気配りを徹底するようマナー研修等に取り組んでまいります。

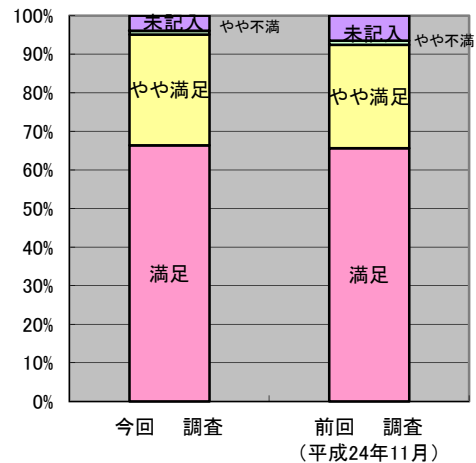
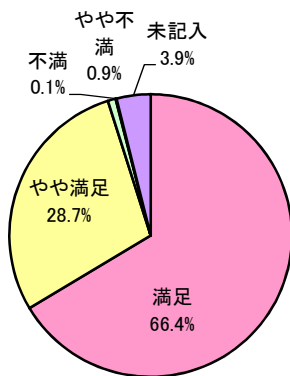
### 3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか



ご来店いただいた際の待ち時間については、「満足」と「やや満足」を合わせると90.3%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

ただし、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が1.8ポイント、「やや満足」とされたお客様の比率が3.9ポイント下降しており、お客様のご期待に添えるよう、事務処理等の迅速化へ取り組んでまいります。

### 4. 商品内容等の説明はいかがでしたか

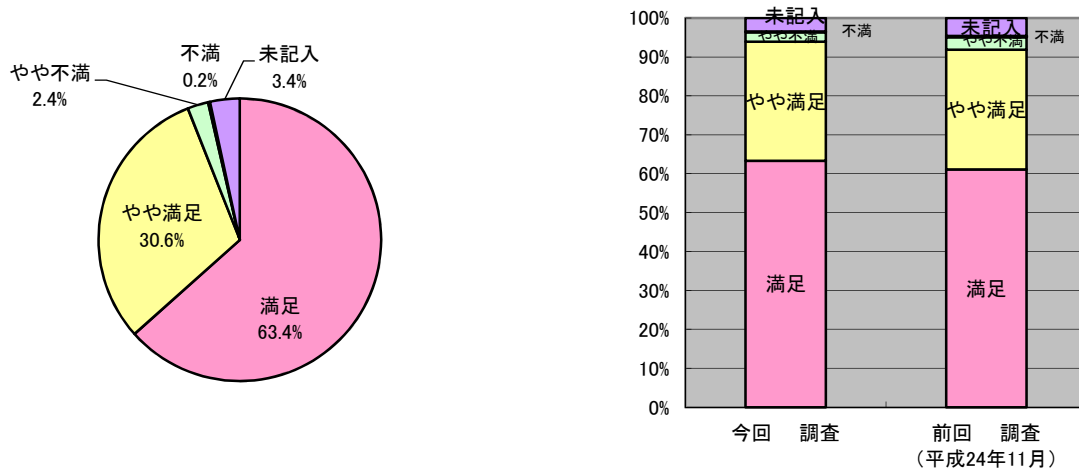


商品内容等の説明については、「満足」と「やや満足」を合わせると95.1%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

また、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が0.8ポイント、「やや満足」とされたお客様の比率が1.9ポイント上昇しており、研修等による商品知識の向上やロールプレイング等による説明話法向上への取り組みによって成果がでたものと受け止めております。

今後も商品知識や話法等の向上を目的とした研修等により、お客様への分かりやすいご説明に努めてまいります。

## 5. 商品・サービスはご満足いただいていますか

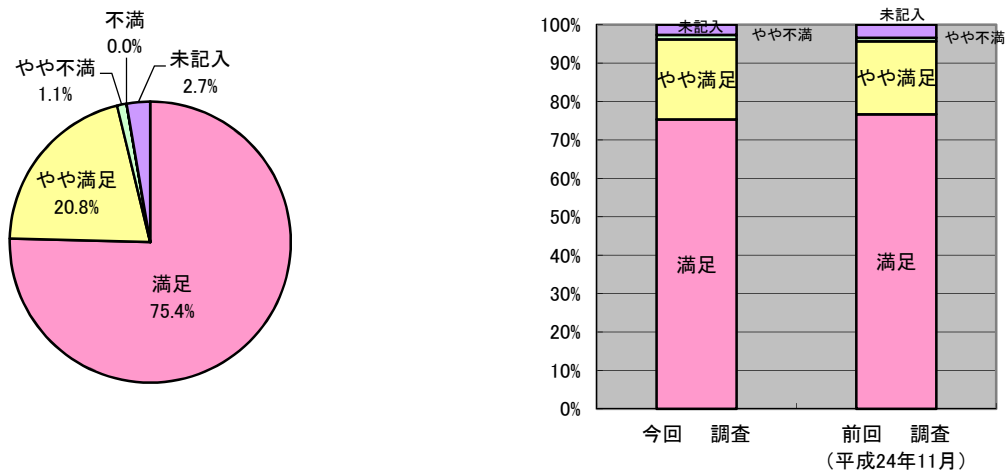


商品・サービスについては、「満足」と「やや満足」を合わせると 94.0%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

また、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が2.2ポイント上昇しており、よりよいサービスの提供に向けた取り組みが評価されたものと受け止めております。

今後もお客様のニーズに応じた各種商品の開発やサービスの充実に取り組んでまいります。

## 6. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか

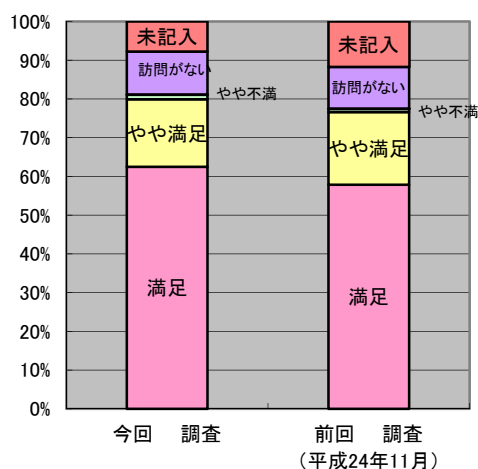
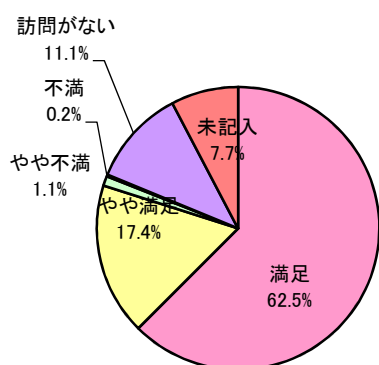


ご相談、ご質問等への対応については、「満足」と「やや満足」を合わせると96.2%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

ただし、前回アンケート結果に比べ「やや満足」とされたお客様の比率は1.9ポイント増加したものの、「満足」とされたお客様の比率が1.3ポイント下降しております。

当金庫は、お客様本位のサービスを基本とし役職員一同で取り組んでおり、引き続きお客様のご期待に添えるよう取り組んでまいります。

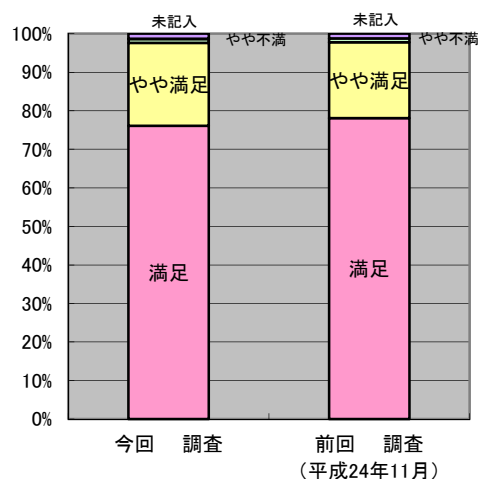
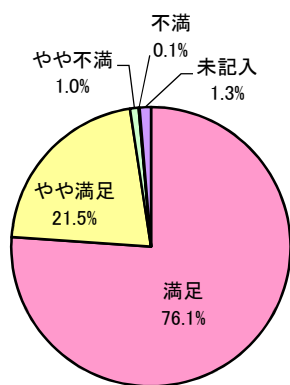
## 7. ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか



ご訪問させていただいた際の対応については、「満足」と「やや満足」を合わせて79.9%となっており、また、「訪問がない」と「未記入」の回答を除いた訪問先で評価しますと「満足」と「やや満足」を合わせて98.4%となります。前回アンケート結果に比べ「満足」とされたお客様の比率が2.3ポイント増加しており、概ねご満足いただいているものと考えております。

お客様との約束事を確実に守ることが基本であることを再度徹底し、今後もお客様に信頼されるよう取り組んでまいります。

## 8. 店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理はいかがですか

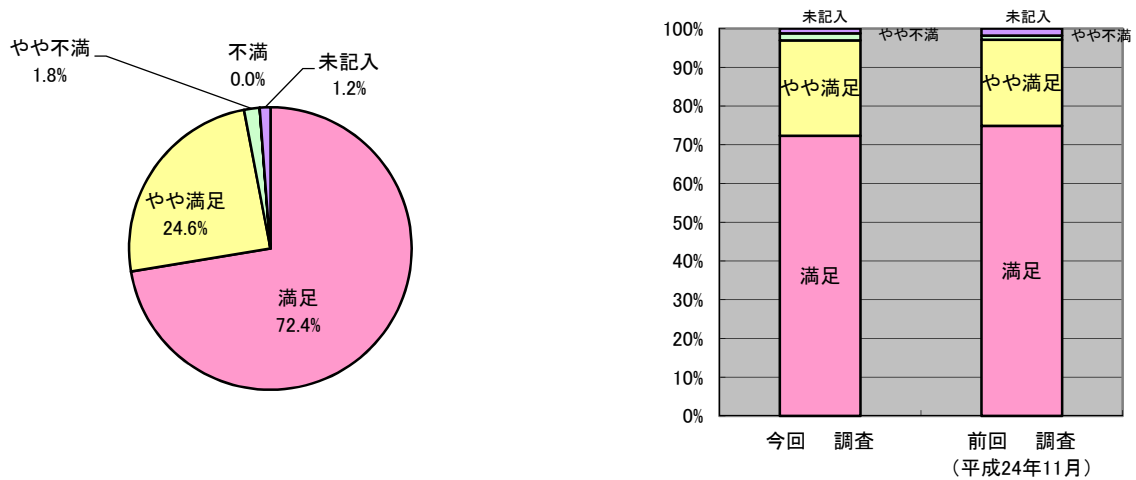


店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理については、「満足」と「やや満足」を合わせると97.6%となっており、前回と同じく高い評価をいただいております。

ただし、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が2.0ポイント下降、「やや満足」とされたお客様の比率が1.9ポイント上昇しております。

当金庫では5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)活動に積極的に取り組んでおり、店舗外周部についても樹木の手入れや清掃など、お客様に気持ちよくご来店していただける清潔な店舗作りを心がけております。これからもご満足いただけるよう取り組んでまいります。

## 9. 店舗の環境や設備はいかがですか

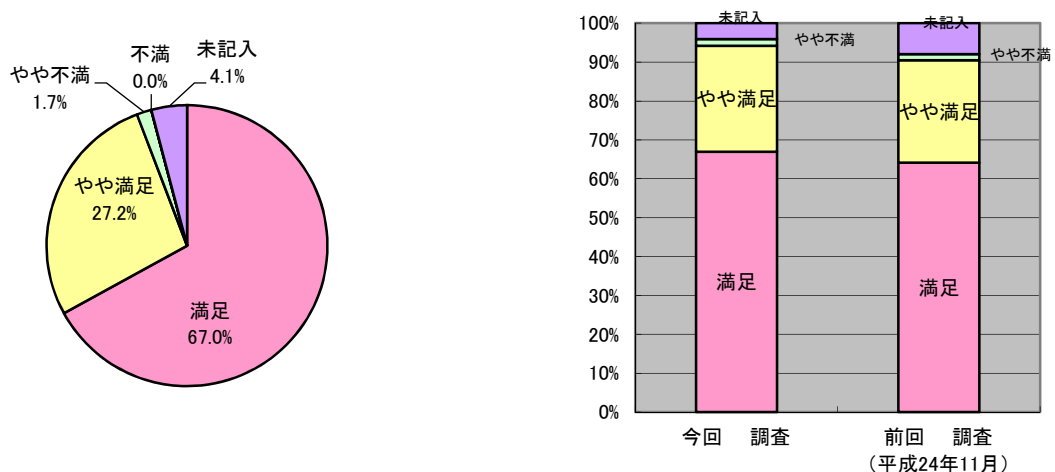


店舗の環境や設備については、前回アンケート結果に引き続き「不満」との回答はありませんでした。

以前ご要望がありました「ATM通帳繰越機能」につきましても酒見支店に加え、本店営業部、イオンスーパーセンター大木店ATMにおいて導入するなど、できるだけお客様のご意向に沿えるよう心がけております。

また、ご要望によっては早急に対応できない項目もございますが、今後もお客様の貴重なご意見を参考としながら、前向きに店舗環境等の整備に取り組んでまいります。

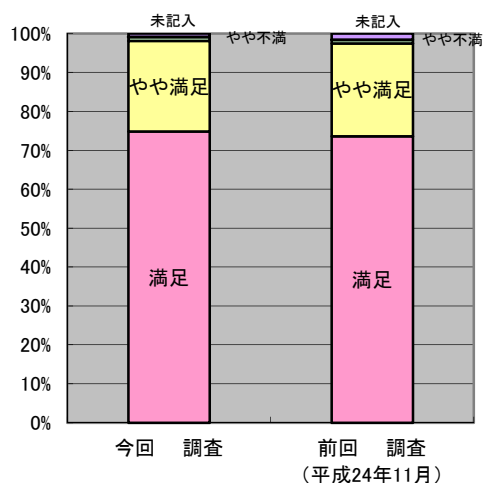
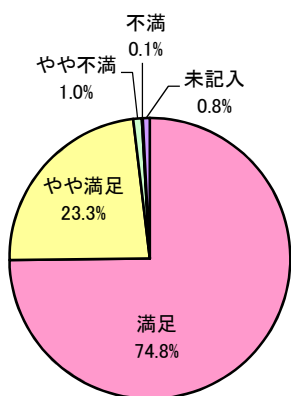
## 10. 当金庫の地域貢献活動についてどうお考えですか



当金庫の地域貢献活動については、前回アンケート結果に引き続き「不満」との回答はありませんでした。更に、「満足」とされたお客様の比率が2.8ポイント上昇しており、改善に向けた金庫の取り組みが評価されたものと受け止めております。

当金庫では、「公益信託おかわしんきん地域振興基金」をはじめ、「地域に参画する会」を組織し、少年野球・少年サッカーなどのスポーツ振興やボランティア活動のほか、ロビー展などの文化的活動にも取り組んでおり、地域金融機関として今後更に地域貢献活動に積極的に取り組んでまいります。

# 11. 当金庫の総合的満足度はいかがですか



当金庫の総合的満足度については、「満足」と「やや満足」を合わせると98.1%となり、前回アンケート結果に比べ「満足」とされたお客様の比率も1.2ポイント上昇するなど、非常に高い評価をいただきました。お客様第一主義を基本理念とした当金庫の取り組みについて様々な面から評価していただいたものと考えております。

当金庫は地域に密着した金融機関として、当金庫が築いてきた情報・企画力を基に、真にお客様の立場に立った「お客様本位」のサービスを提供し、より高い顧客満足度の実現を目指しております。

また、このたびの調査結果や、お寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、役職員一同真摯に受け止め、今後の業務に反映し、お客様にご満足いただけるよう、より一層の努力を続けてまいります。

## 地域とともに歩む、コミュニティバンクであるために・・・

地域活性化のための地域貢献事業



ロビー展・野点



年金バラエティーショー2013



おおかわ信用金庫旗少年野球大会





前回（平成24年11月）「お客様の声」からの主な改善事項等

<p>商品・金利 に対するご要望</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 教育・カーライフローンの特別金利キャンペーン（最優遇1.5%）を実施しております。</li> <li>② シルバー層向けフリーローン「シルバーライフローン」の取扱いを開始しました。</li> <li>③ 大型太陽光発電設備にも利用可能な「リフォームローンエコスマート」取扱いを開始しました。</li> <li>④ 農業者向けローン「アグリキャップ」の取扱いを開始しました。</li> <li>⑤ 金利3倍の懸賞金付定期預金「ビッグドリームⅡ」を取扱いました。</li> <li>⑥ 金利2倍の定期積金「夢の箱」を取扱いました。</li> <li>⑦ 標準傷害保険（キッズプラン）の取扱いを開始しました。</li> <li>⑧ 住宅ローン用債務返済支援保険として、8大疾病特約付債務返済支援保険の取扱いを開始しました。</li> <li>⑨ 少額投資非課税制度（NISA）の取扱い開始により投資信託商品4商品の追加取扱いを開始しました。また、平成26年4月よりインターネットによる取扱いを開始予定としております。</li> <li>⑩ 当金庫ホームページのスマートフォン版を作成し、インターネットローン申込みについてスマートフォン版の対応を行いました。</li> </ol>
<p>店舗・その他 に関する要望</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 本店敷地内の舗装工事を行いました。</li> <li>② 本店、イオン大木店ATMにて通帳繰越ができるようにしました。イオン大木店のATM稼働時間を朝8時30分に変更しました。</li> <li>③ 田口支店・川口支店においてLED照明設備工事を行いました。また城島支店についても今年度中に工事を予定しております。</li> <li>④ 全店に週刊誌（女性向け）を置くようにしました。</li> <li>⑤ 年金感謝デー「バラエティーショー2013」を開催しました。</li> <li>⑥ 年金バラエティーショー観覧を希望されない方、抽選にもれた方に対して日頃の感謝の気持ちを込めて粗品をプレゼントしました。</li> </ol>



消費者ローン特別金利 シルバーライフローン 定期預金「ビッグドリームⅡ」 年金バラエティーショー

◆今回、主なお客様のご意見と当金庫の対応（平成26年1月20日現在）

お客様のご意見等	当金庫の対応
言葉づかいは、大川弁はよくないと思います。	地域に根ざした金融機関として、親しみやすいという観点から方言の使用については特別制限を設けていませんが、言葉使いによっては相手を不快にさせる点もあると思います。再度職員のマナー向上を図ってまいります。
助成金・補助金制度の更なる充実。 （本店営業部）	地域再生・活性化に携わる市民等との連携を図るため、公益信託おかわしんきん地域振興基金を通じて、地域産業の振興、社会福祉の向上等に寄与する団体への助成を行っております。詳しくは窓口までおたずねください。
法人カード（普通預金）があった方がよい。（本店営業部）	お客様の利便性のみならず問題点等を含めカードによる現金出しの必要性について考慮し検討をさせていただきます。なお、法人カードの発行がなくてもATMにおいて入金および通帳記帳はできますのでご利用ください。
両替機があればよいと思います。 （ミツマ支店）	両替機の設置につきましては、窓口での取引状況等を考慮したうえで設置の判断をさせていただいておりますが、現在のところ窓口での対応で可能と考えております。また、お客様と金庫職員の「ふれあい」を大切にさせていただきたいと考えておりますので、ご不便をおかけいたしますが窓口でのお取引をお願いいたします。
番号札があればよいと思います。 （ミツマ支店）	番号札を導入することの良さはあるものの、お客様と金庫職員の「ふれあい」が大切とも考えており、また、お客様の中にはこの職員にお願いしたいと希望される方もいらっしゃいますので、現状の運用とさせて頂きたいと考えております。
年金受給日にATMが混雑するのでATMを増やして欲しい。（ミツマ支店）	ATMの設置につきましては、ご利用いただいております全体の取引状況により設置させていただいておりますので、ご不便をお掛けいたしますが現状でお願いいたします。なお、取引状況については、毎月確認しておりますので、件数が増加した場合には再度検討をさせていただきます。
金利に不満がある。	金利設定については、金融情勢に応じた設定をおこなっております。キャンペーン商品等においてお客様にご満足頂ける商品開発に心掛けていきます。また、資産運用についてはお客様のご要望に応じた保険商品や投資信託商品にてご提案を行ってまいります。
定期預金を作ったらマッチを頂きましたが、使いません。	今後粗品の選定については、日用品など、なるべくお客様の必要に応じた商品選定を行ってまいります。

以上

**(特別調査) 年金をお受取の皆様を対象とした「年金バラエティショー」について  
ご意見をお聞かせください。**

※年金バラエティショーを希望された方	回答数	構成比率	希望構成
続けて欲しい	300	64.94%	65.08%
ほかの懸賞(記念品など)がいい	90	19.48%	19.52%
金利上乘せがいい	71	15.37%	15.40%
無回答	1	0.22%	
合 計	462		

※年金バラエティショーを希望されなかった方	回答数	構成比率	希望構成
今回の粗品に満足した	77	52.38%	53.85%
ほかの懸賞(記念品など)がいい	48	32.65%	33.57%
ほかのサービスを希望	18	12.24%	12.59%
無回答	4	2.72%	
合 計	147		

例年実施しております「年金バラエティショー」についてご意見を伺ったところ、「続けて欲しい」とのご意見が多数を占める結果となりました。当金庫では、このようなご意見を踏まえ、平成26年度の開催に向けて前向きに検討することといたします。今後とも当金庫をご愛顧いただきますようお願いいたします。

私どものアンケート結果について、お気づきの点がございましたら、下記まで、ご遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【本件についての問合せ先】 大川信用金庫 営業推進部 0944-86-6923

## ～～～営業店のご案内～～～

		TEL	FAX
本店 営業部	大川市大字榎津305-1	(0944)86-5191	(0944)88-3545
若 津 支 店	大川市大字向島1840-15	(0944)87-2031	(0944)87-0501
田 口 支 店	大川市大字三丸1368-2	(0944)87-5131	(0944)87-1125
木 室 支 店	大川市大字本木室434-1	(0944)88-2031	(0944)87-2166
川 口 支 店	大川市大字一木716-1	(0944)87-2001	(0944)87-3350
三 又 支 店	大川市大字鐘ヶ江651-3	(0944)87-1110	(0944)87-1106
酒 見 支 店	大川市大字酒見510-10	(0944)86-5900	(0944)89-1223
大 木 支 店	三潞郡大木町大字八町牟田699-1	(0944)32-1112	(0944)33-0811
城 島 支 店	久留米市城島町城島220	(0942)62-3167	(0942)62-4691
ミ ヅ マ 支 店	久留米市三潞町玉満2544-12	(0942)65-1001	(0942)65-0000
諸 富 支 店	佐賀市諸富町大字諸富津67-3	(0952)47-4131	(0952)47-4200

発行/平成26年1月  
営業推進部 (0944)86-6923