

お客様アンケートの結果について

平成22年5月吉日

平素は、新湊信用金庫に格別のご愛顧、ご支援を賜り、心より御礼申し上げます。

当金庫では、地域の皆様に、より信頼される金融機関を目指しアンケートを実施させていただきました。多数の方にご協力をいただき、貴重なご意見・ご要望を頂戴いたしましたこと、改めて厚く御礼申し上げます。つきましては、以下のとおり、アンケートの結果を公表させていただきます。

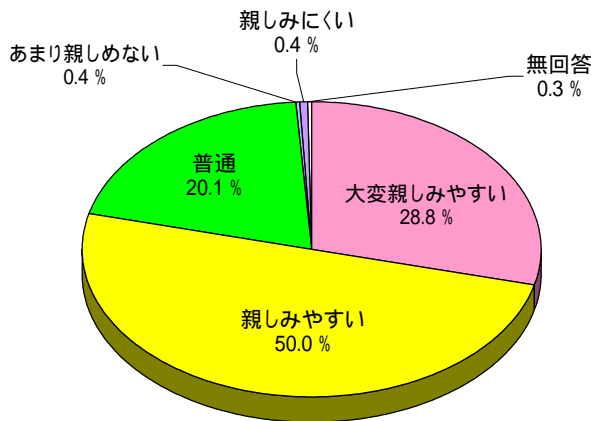
なお、お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、役職員一丸となって、今後の業務運営に反映させていただきます。

今後とも、お引き立てのほど、よろしくお願い申し上げます。

アンケートお客様数 1,000先 ご回答数 472先 ご回答率 47.2% 実施時期:平成22年3月

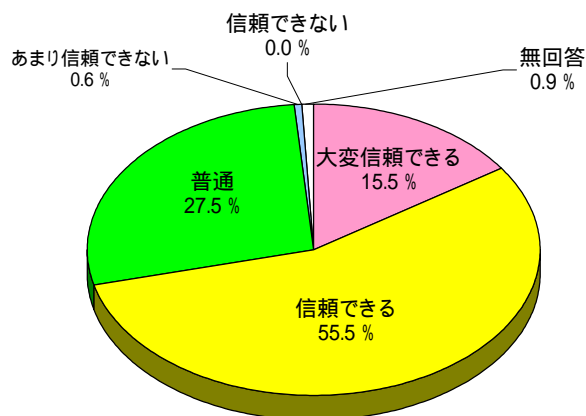
①新湊信用金庫の印象について

Q1. 新湊信用金庫は親しみやすい金融機関ですか？



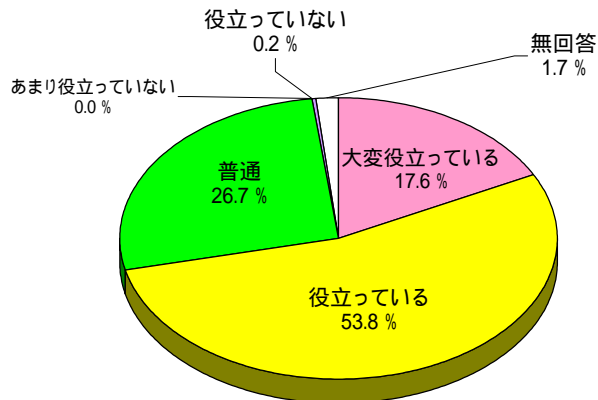
親しみやすさについては、78.8%のお客様から「当金庫は親しみやすい」とのご回答をいただき、多くのお客様から高い親近感を持っていただいております。

Q2. 金融機関として信頼できますか？



「信頼感」については、71.0%のお客様から「当金庫を信頼できる」とご回答をいただき、高い信頼を得ております。

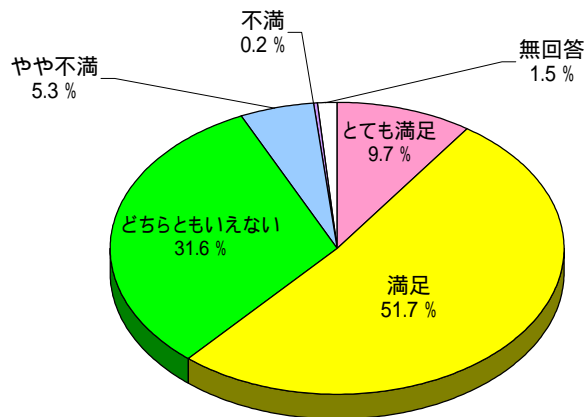
Q 3 . 金融機関として役に立っていると思いますか？



「役に立っていると思いますか」については、71.4%のお客様から「役に立っている」とのご回答をいただいております。

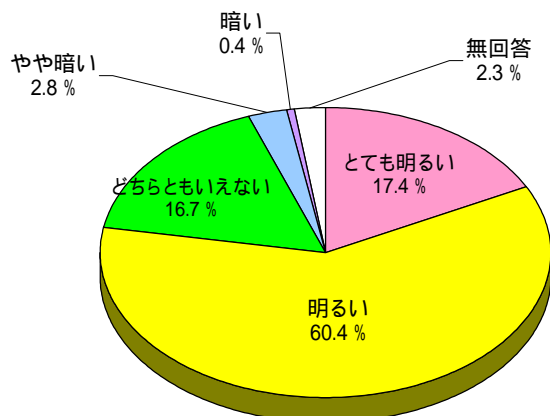
②新湊信用金庫の営業体制について

Q 1 . 新湊信用金庫の店舗網は十分だと思われませんか。



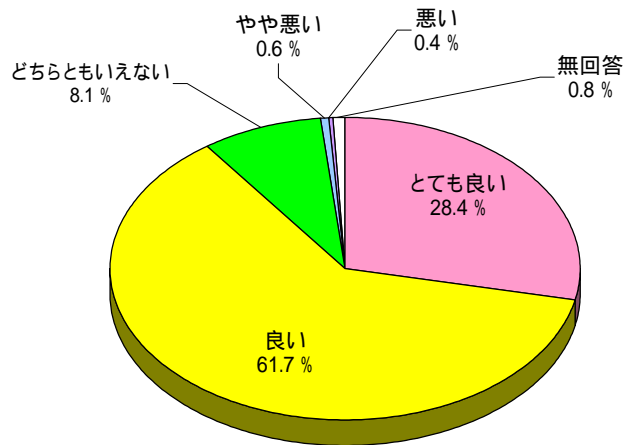
「店舗網は十分だと思われませんか」については、61.4%のお客様から「満足」とのご回答をいただいております。

Q 2 . 店舗の雰囲気はどのように感じられますか。



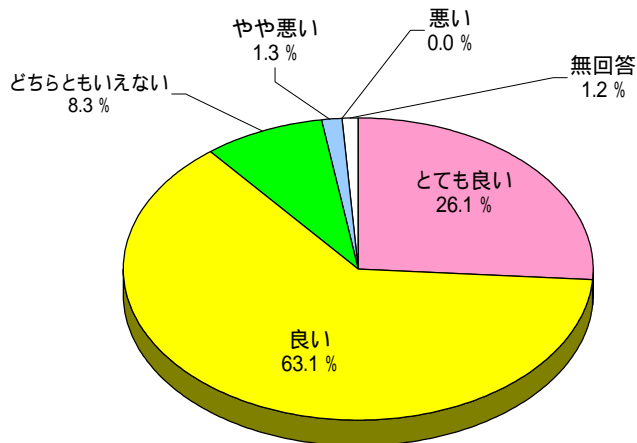
「店舗の雰囲気」については、77.8%のお客様から「明るい」とのご回答をいただき、ご満足いただいております。

Q 3 . 職員の挨拶・礼儀はいかがですか。



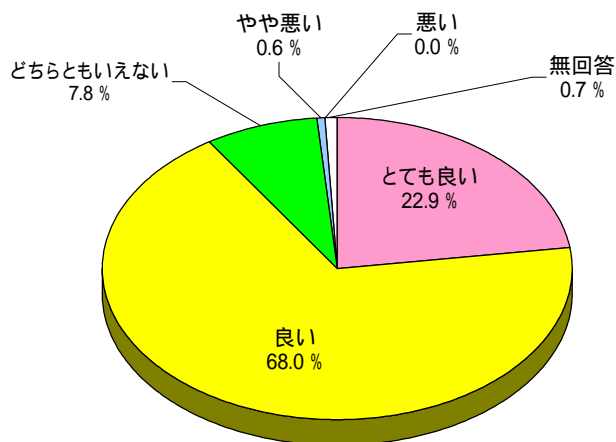
「職員の挨拶・礼儀」については、90.1%のお客様から「良い」とのご回答をいただき、高い評価をいただいております。

Q 4 . 渉外係や窓口係の言葉遣いや、電話の対応はいかがですか。



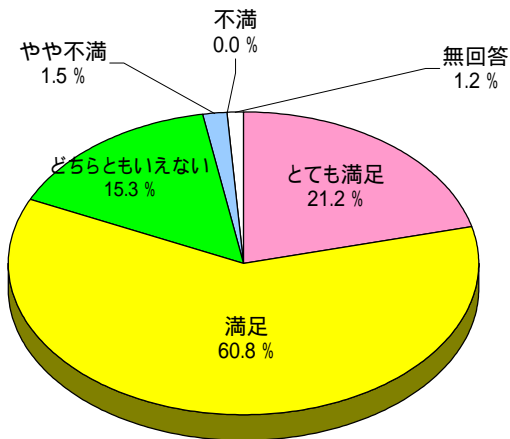
「渉外係や窓口係の言葉遣いや電話対応」については、89.2%のお客様から「良い」とのご回答をいただき、高い評価をいただいております。

Q 5 . 職員の身だしなみはいかがでしょう



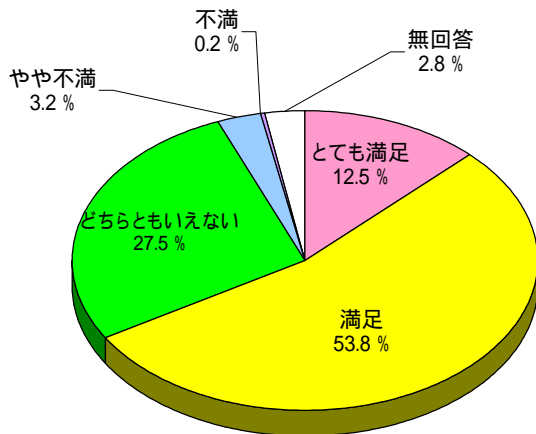
「職員の身だしなみ」については、90.9%のお客様から「良い」とのご回答をいただいております。

Q 6 . 窓口職員の接客態度は・対応はいかがですか。



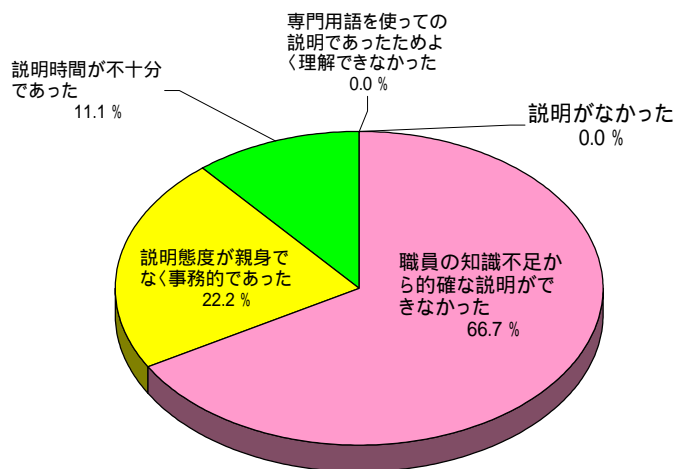
「窓口職員の接客態度・対応」については、82.0%のお客様から「満足」とのご回答をいただいております。

Q 7 - 1 . 職員の商品知識は豊富ですか。またお取引の進め方についてどのように評価されますか。



「職員の商品知識の豊富さ」については、66.3%のお客様から「満足」とのご回答をいただいております。

Q 7 - 2 . やや不満、不満とお応えされた方にお尋ねします。理由をお聞かせください。

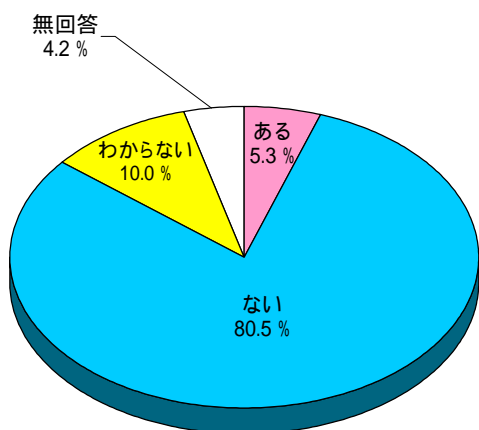


やや不満 3.2%・不満 0.2%のお客様の貴重なご意見

理由をお聞かせください

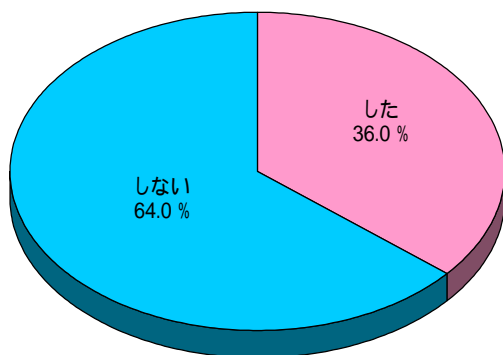
職員の知識不足	6件
説明態度が親身でない	2件
説明時間が不十分	1件

Q 8 - 1 . 預金商品や融資商品またはサービスならびにこれらの手続きに不満を感じたことがあります



「預金・融資商品・サービスなど、これらの手続きなどに対する不満」については、80.5%のお客様から「ない」とのご回答をいただいております。今後とも、お客様にご満足いただける商品の開発とサービスに向け、取り組んでまいりたいと考えております。

Q 8 - 2 . 不満を感じたとき、営業店もしくは「お客さま相談室」へ申し出をしましたか。



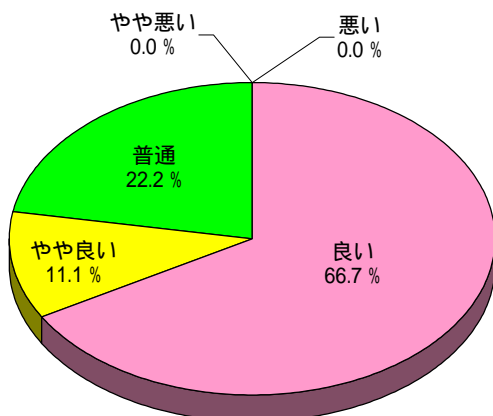
「不満」を感じた5.3%のお客様の内訳

「お客さま相談室」への申し出

した	9件
しない	16件

Q 8 - 3 . 申し出をされたときの対応をお聞かせください。

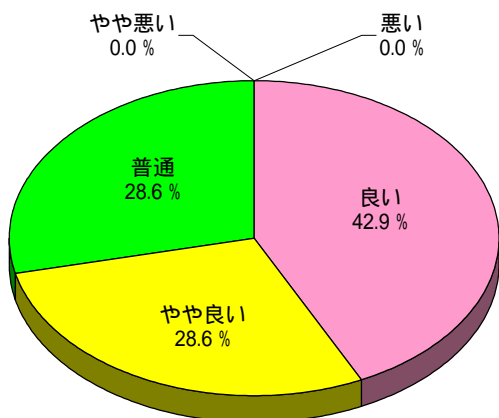
しっかり話を聞いてくれた



しっかり話をきいてくれた

良い	6件
やや良い	1件
普通	2件
やや悪い	0件
悪い	0件

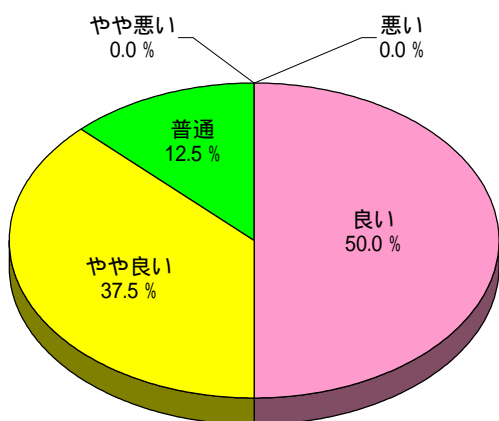
的確な説明であった



的確な説明であった

良い	3件
やや良い	2件
普通	2件
やや悪い	0件
悪い	0件

満足できる対応であった

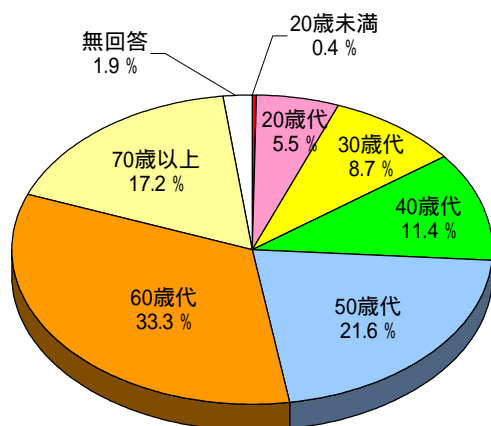


満足できる対応であった

良い	4件
やや良い	3件
普通	1件
やや悪い	0件
悪い	0件

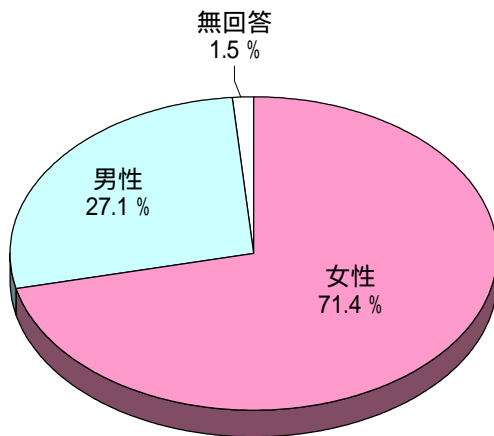
③お客様ご自身についてお知らせください

Q1.ご回答者ご自身の年齢層



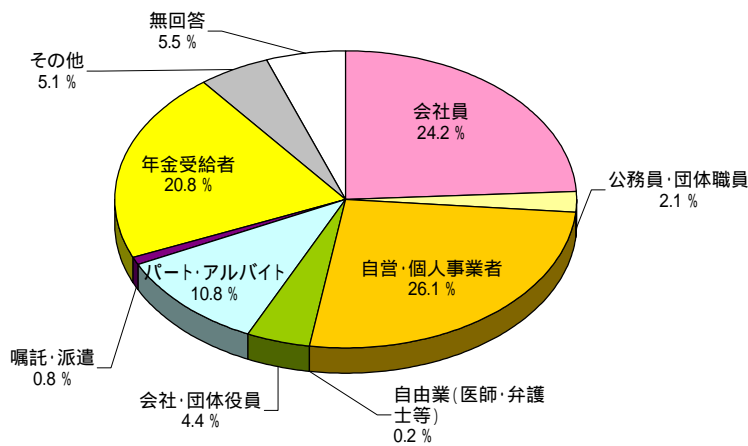
20歳未満	2
20歳代	26
30歳代	41
40歳代	54
50歳代	102
60歳代	157
70歳以上	81
無回答	9

Q 2 . ご回答者ご自身の性別



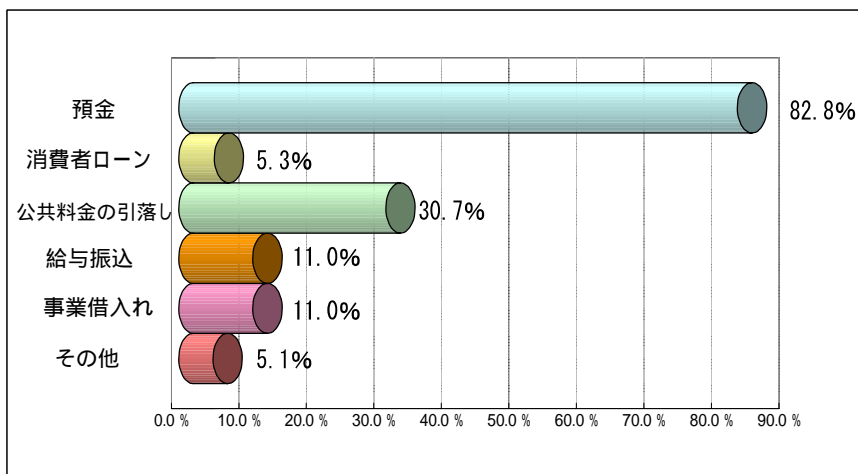
女性	337
男性	128
無回答	7

Q 3 . ご回答者ご自身の職業



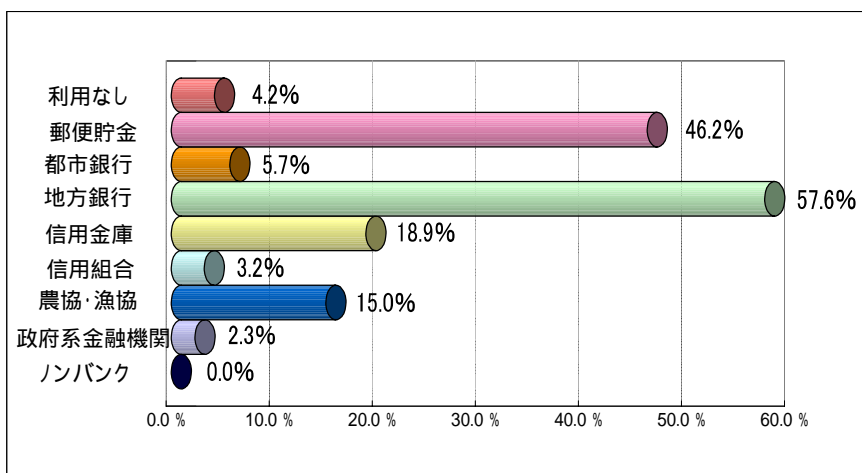
会社員	114
公務員・団体職員	10
自営・個人事業者	123
自由業(医師・弁護士等)	1
会社・団体役員	21
パート・アルバイト	51
嘱託・派遣	4
年金受給者	98
その他	24
無回答	26

Q 4 . 当庫とのお取引(複数回答)



預金	391
消費者ローン	25
公共料金の引落とし	145
給与振込	52
事業借入れ	52
その他	24

Q 5 . 他に利用している金融機関（複数回答）



利用なし	20
郵便貯金	218
都市銀行	27
地方銀行	272
信用金庫	89
信用組合	15
農協・漁協	71
政府系金融機関	11
ノンバンク	0