

# 店頭サービスお客様アンケート 結果報告書

---

2025年2月実施

播州信用金庫

## 『店頭サービスお客様アンケート』の結果について

2025年2月に営業店窓口で『店頭サービスお客様アンケート』を実施いたしましたところ、多くのお客様にご理解とご協力をいただき、貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。まことにありがとうございました。

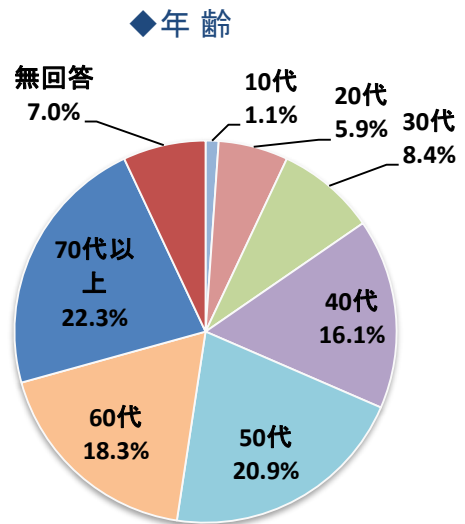
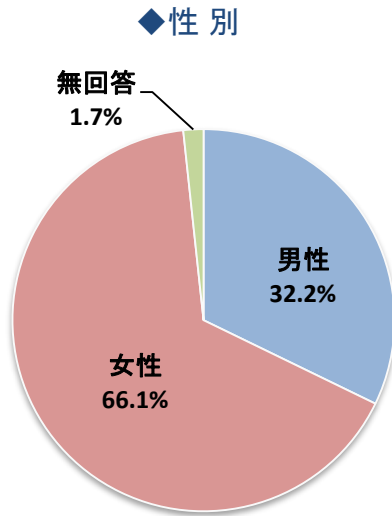
当金庫では、この結果を全役職員が共有し、今後の活動に活かしてまいります所存でございます。

- 実施期間 2025年2月3日(月)～2025年2月21日(金)
- 実施店舗 営業店(63カ店)※夢みらい支店、淀川支店、豊中支店除く
- 調査方法 店頭に来店されたお客様にアンケート用紙を配布し、記入後、店頭設置の回収ボックスにて回収。無記名方式
- 回答数 4,531名
- アンケート項目
  - ①播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について
  - ②サービス評価について
  - ③今後の播州信用金庫に期待されることについて
  - ④当金庫の取り組み

# 店頭サービスお客様アンケート結果

## ■属性別集計

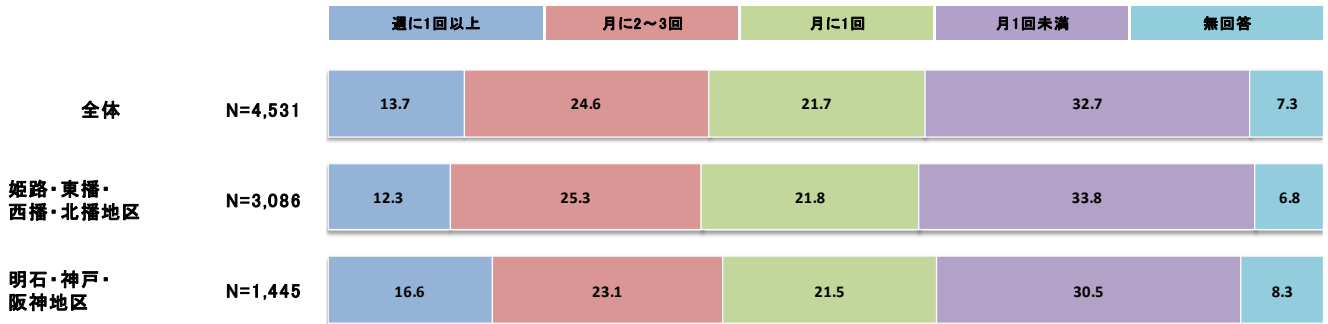
アンケートにご協力いただいた4,531名のデータを集計の対象としております。  
性別では女性が6割強、男性が3割となっており、年代構成は50代以上が半数を占めております。



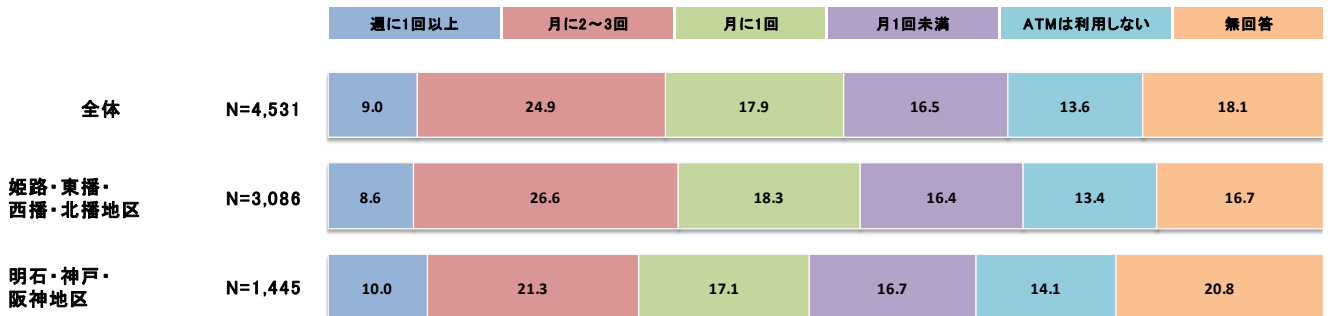
1. 70代以上 : 22.3%
2. 50代 : 20.9%
3. 60代 : 18.3%

## ◆利用頻度

### 支店利用頻度(窓口)

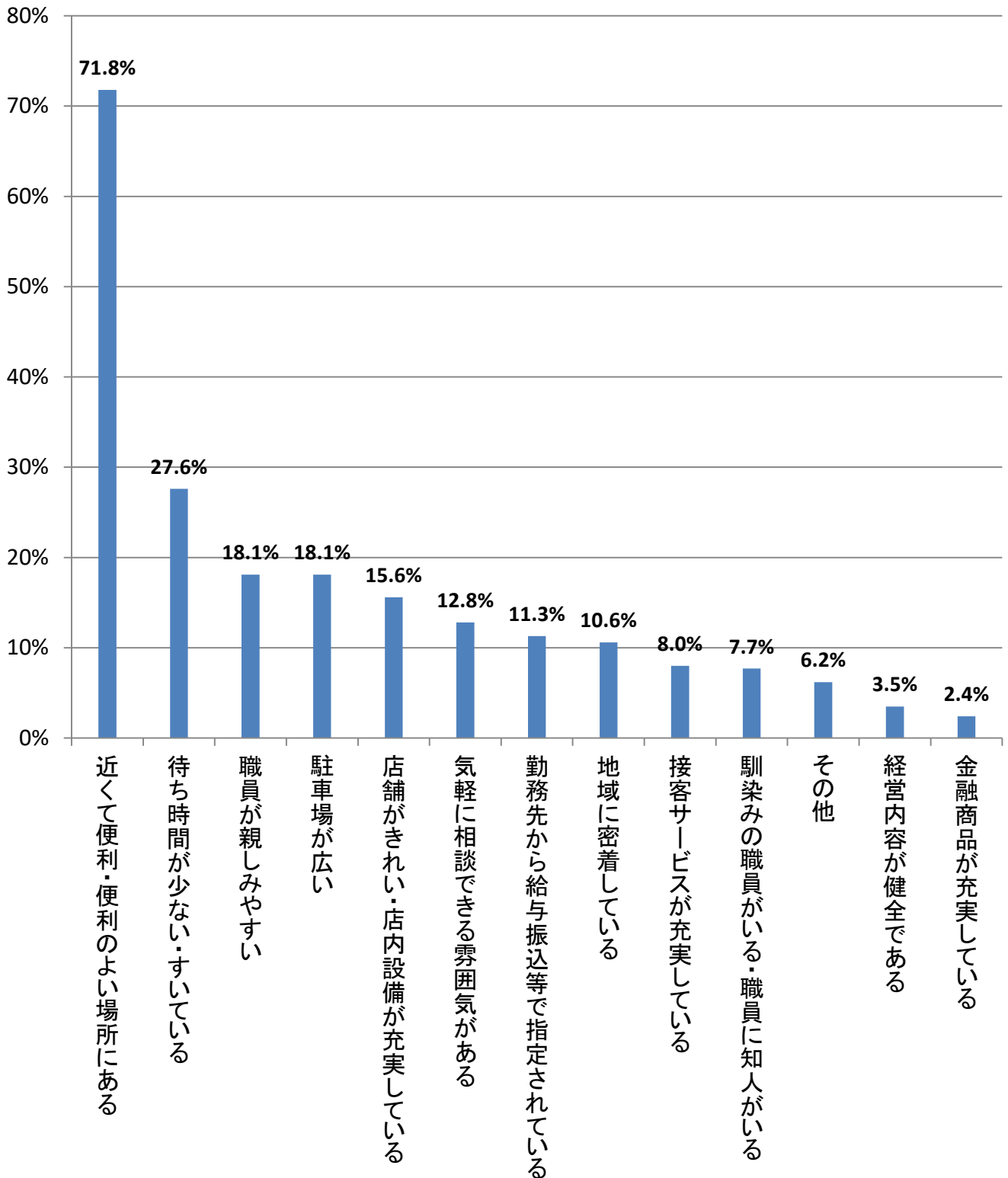


### 支店利用頻度(ATM)



### ①播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について(複数回答あり)

当金庫を、取引金融機関として選ばれた理由としては、「近くて便利・便利のよい場所にある(71.8%)」が最も多く、次いで大きく差が開き、「待ち時間が少ない・すいている(27.6%)」「職員が親しみやすい(18.1%)」「駐車場が広い(18.1%)」が続きました。

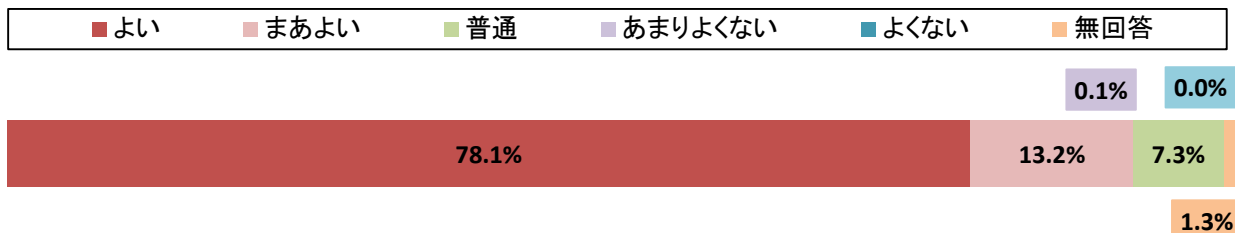


## ②サービス評価について

当金庫では、お客様の声を参考に、応接などの改善に努めておりますが、来店されたお客様に各支店を利用されて感じた評価をうかがいました。

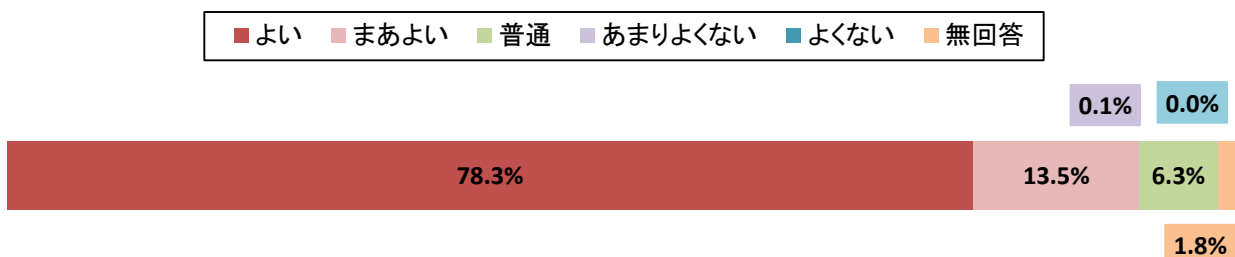
### ◆ロビーや店内の清掃・整理整頓状況はいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 91.3%（4,136名）



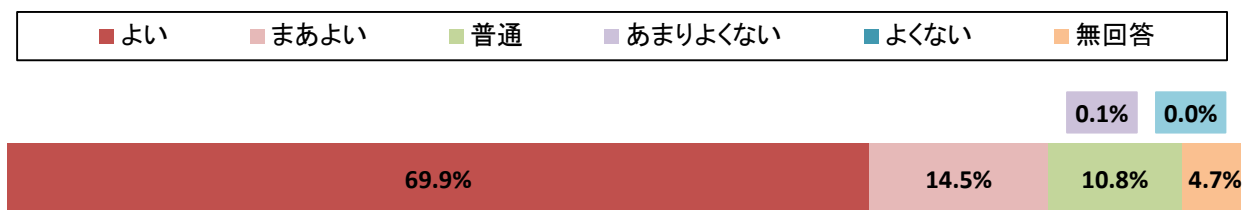
### ◆窓口係のあいさつ・言葉づかい・身だしなみはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合91.8%（4,159名）



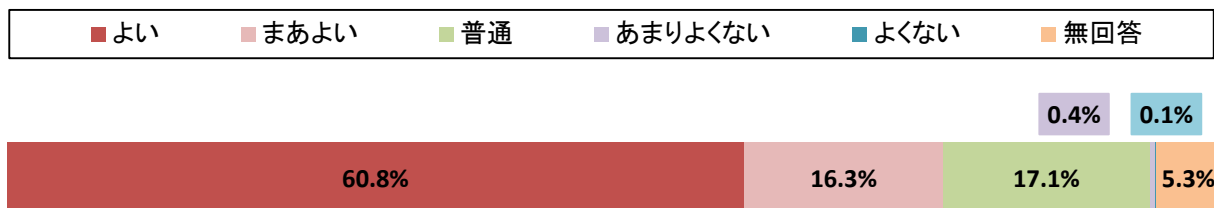
### ◆ご相談やご質問等に対し、親身にお応えしていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 84.4%（3,824名）



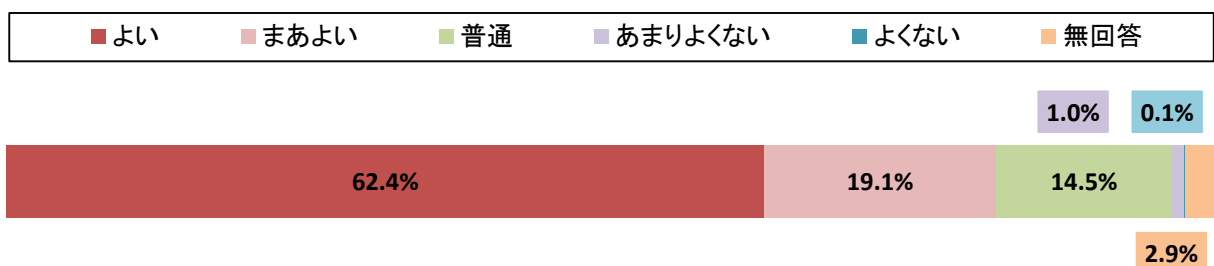
◆お客さまにとって的確なアドバイスや提案をしていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 77.1%（3,493名）



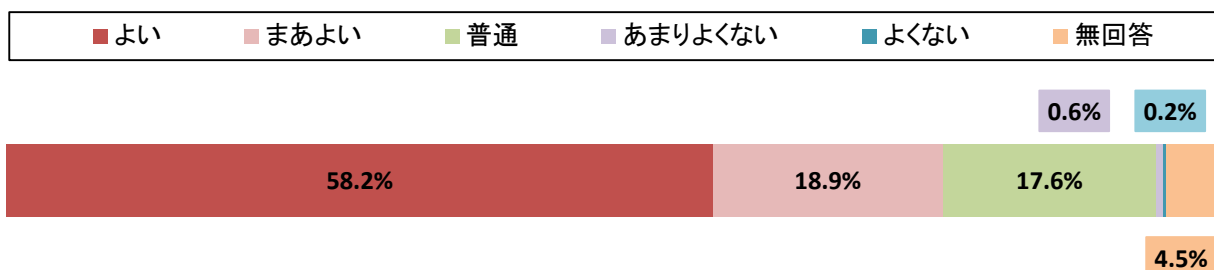
◆窓口の待ち時間についてはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 81.5%（3,692名）



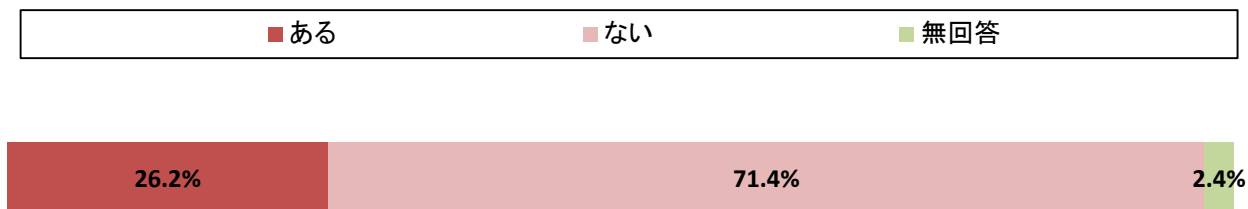
◆ご記入いただく書類は分かりやすく、記入しやすいですか？

「よい」と「まあよい」との割合 77.1%（3,493名）



◆当金庫のホームページをご覧になったことはありますか？

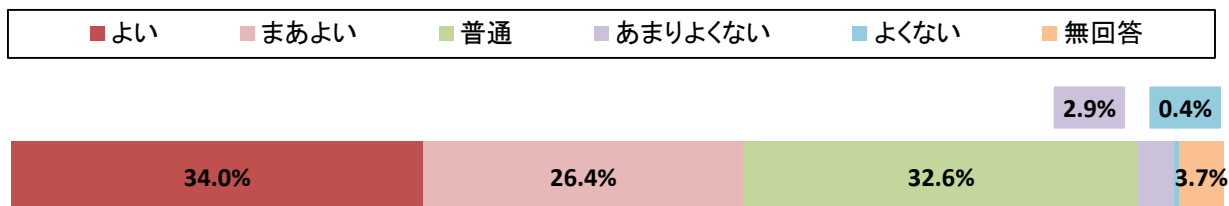
「ある」の割合 26.2% (1,187名)



◆当金庫のホームページを、閲覧したことが「ある」とお答えになった方にお伺いします。

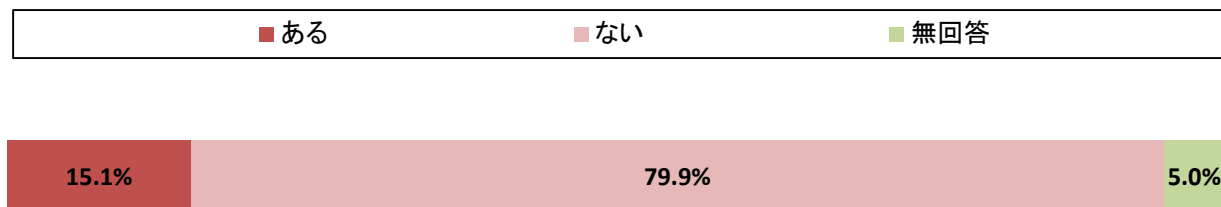
(1) ホームページでの情報提供の内容は十分でしょうか？

「よい」と「まあよい」との割合 60.4% (716名)



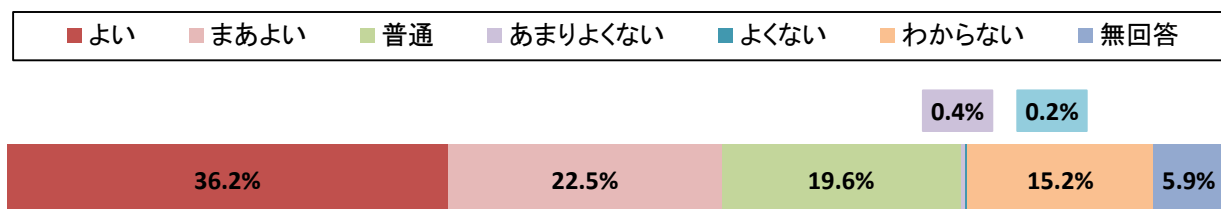
◆今後、新しい金融商品や各種講演会、イベント等に関する情報提供として、SNS(LINE・X(旧Twitter)・Instagram等)を活用した情報発信にご興味はありますか？

「ある」の割合 15.1% (684名)



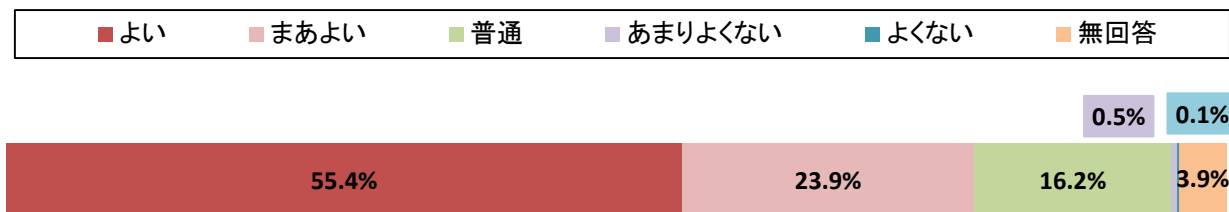
◆当金庫の地元(地域)に対する貢献度はいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 58.7% (2,659名)



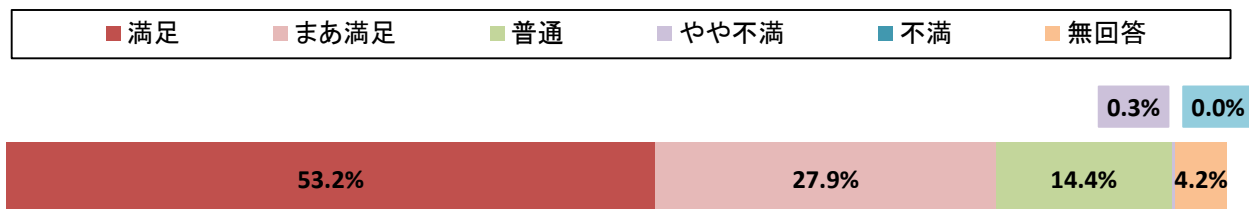
◆当金庫の金融機関としての印象はいかがですか？

「よい」と「まあよい」の割合 79.3% (3,593名)



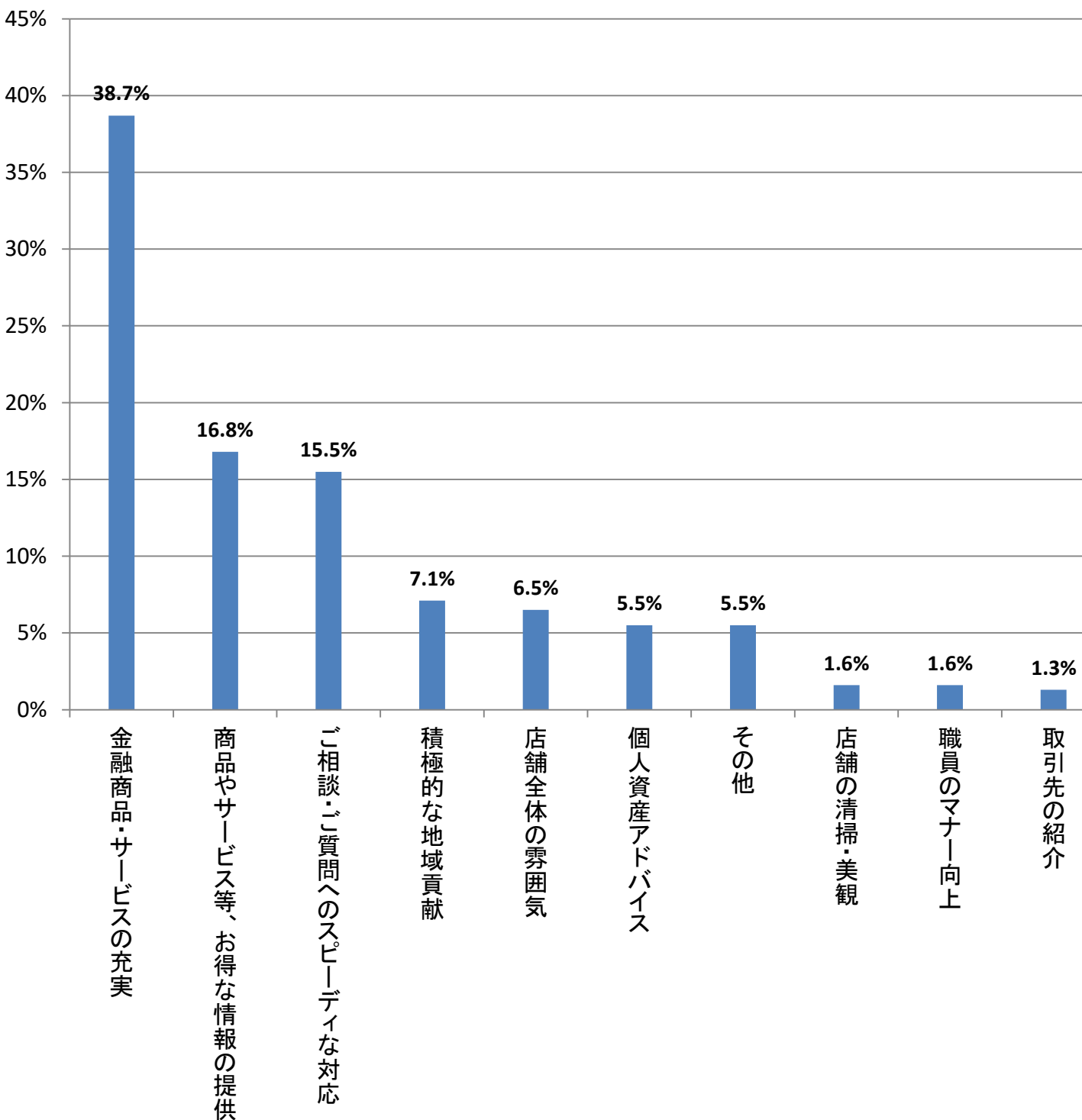
◆総合的に見て、当金庫の各種業務、サービス等にご満足いただけていますか？

「満足」と「まあ満足」との割合 81.1% (3,674名)



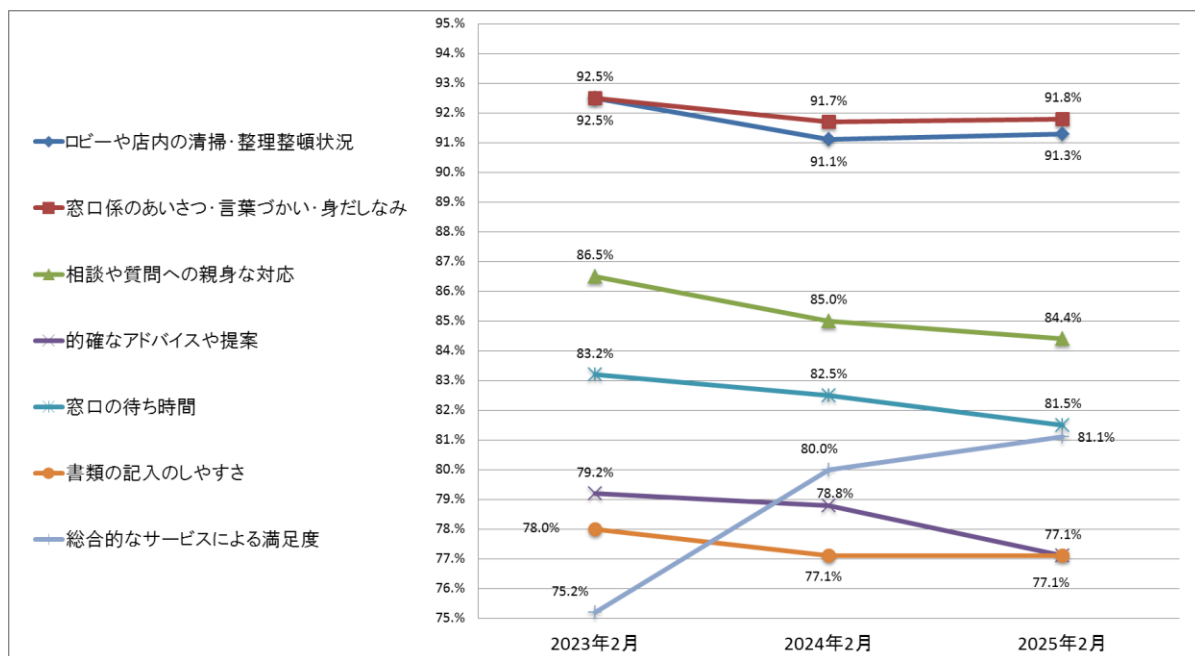
### ③今後の播州信用金庫に期待されることについて(複数回答あり)

今後、当金庫に期待されるものは、「金融商品・サービスの充実」(38.7%)が最も高く、次いで、「商品やサービス等、お得な情報の提供」(16.8%)、「ご相談・ご質問へのスピーディな対応」(15.5%)と続いています。



#### ④過去3年間の比較

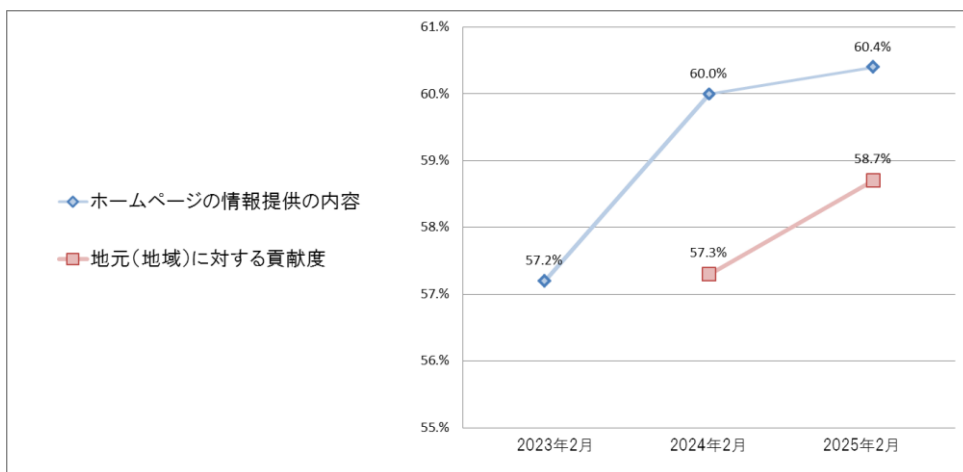
2023年度～2025年のサービス評価における「よい」「まあよい」の割合を比較いたしました。



	2023年2月	2024年2月	2025年2月
ロビーや店内の清掃・整理整頓状況	92.5%	91.1%	91.3%
窓口係のあいさつ・言葉づかい・身だしなみ	92.5%	91.7%	91.8%
相談や質問への親身な対応	86.5%	85.0%	84.4%
的確なアドバイスや提案	79.2%	78.8%	77.1%
窓口の待ち時間	83.2%	82.5%	81.5%
書類の記入のしやすさ	78.0%	77.1%	77.1%
総合的なサービスによる満足度	75.2%	80.0%	81.1%

#### ④過去3年間の比較

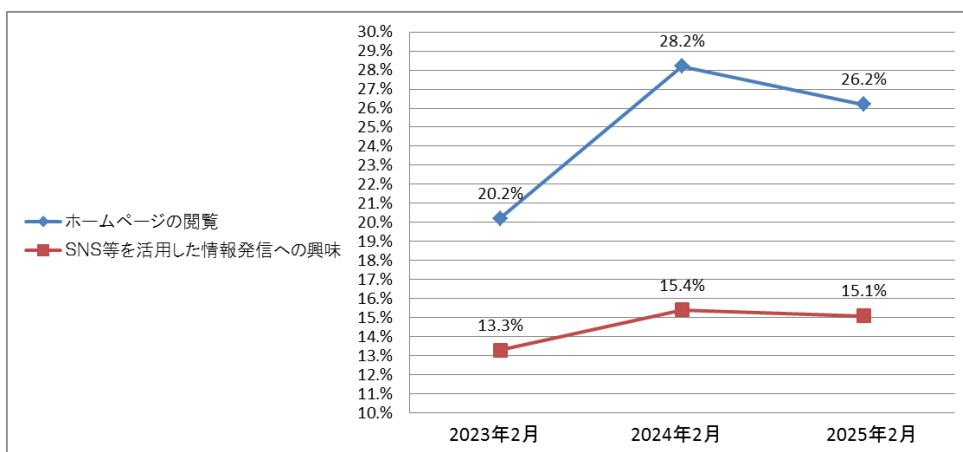
2023年度～2025年のサービス評価における「よい」「まあよい」の割合を比較いたしました。



	2023年2月	2024年2月	2025年2月
◆ ホームページの情報提供の内容	57.2%	60.0%	60.4%
■ 地元(地域)に対する貢献度	-	57.3%	58.7%

- ・ 2024年2月より、「地元(地域)に関する貢献度」の項目を追加いたしました。

2023年度～2025年の「ホームページの閲覧したことがある方」、「SNS等を活用した情報発信への興味がある方」の割合を比較いたしました。



	2023年2月	2024年2月	2025年2月
◆ ホームページの閲覧	20.2%	28.2%	26.2%
■ SNS等を活用した情報発信への興味	13.3%	15.4%	15.1%

## <当金庫の取り組み>

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、職員の職階別、夜間・土曜日講座等の集合研修を実施するとともに、専門的な知識の習得を目的として、外部団体が主催する各種研修にも職員を積極的に派遣し、人材の育成に取り組んでいます。
- 行政機関と連携して、高齢者の見守り活動を積極的に実施しています。現在まで下記の地域と「地域見守り活動に関する協定」を締結しています。  
<協定締結先>  
兵庫県、姫路市、神戸市、宝塚市、たつの市、上郡町、加古川市、相生市、加西市、福崎町、稲美町
- 機関紙“ばんしん”・播州信用金庫公式Instagramにて、当金庫取引先のご紹介や、当金庫エリア内の情報、キャンペーンのお知らせなど地域に密着した情報をお届けしています。
- 2024年9月に香寺支店、10月に小野支店、11月に明石支店、2025年2月に船場支店にて小学生の職場体験学習の受け入れを行いました。地域貢献活動に寄与し、地域のみなさまとの交流を深めるべく、取り組みを続けてまいります。
- 2025年2月に二見支店、3月に揖保川支店にて、特殊詐欺被害を未然に防止したとして、警察署より感謝状を拝受しました。

当金庫では、お客様からの貴重なご意見を経営改善に結びつけ、地域のお客様の満足度向上に向けた取り組みを行ってまいります。