

「お客さま満足度アンケート」調査結果のご報告について

備前日生信用金庫

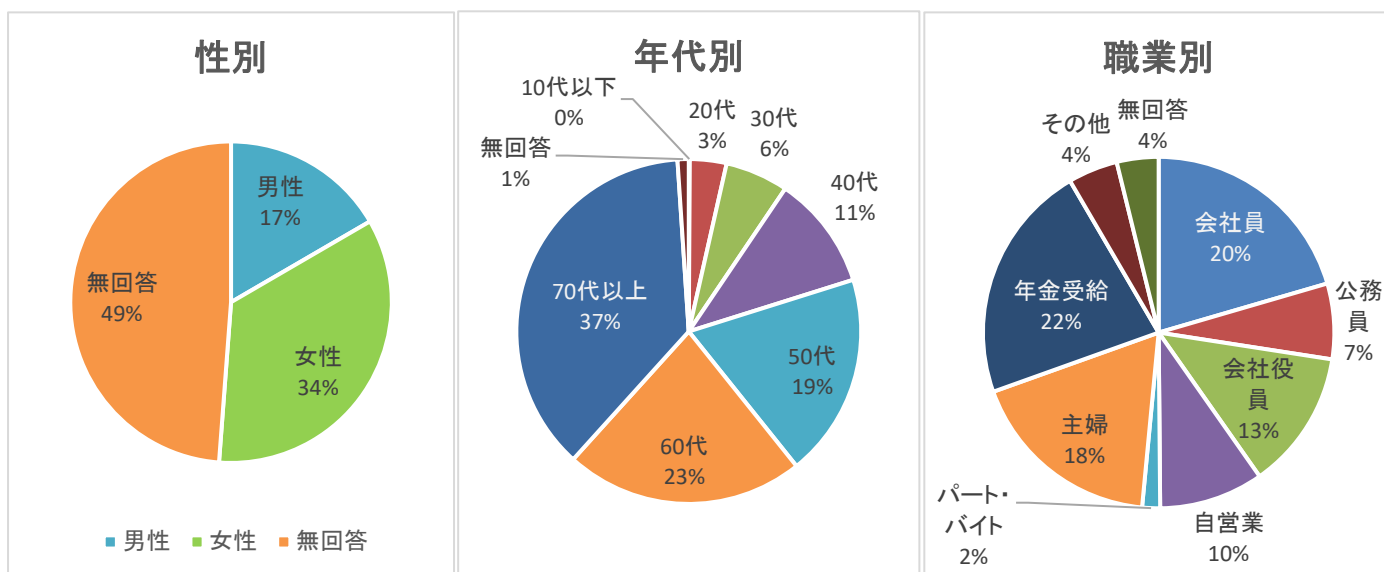
備前日生信用金庫は、お客さま満足度の向上を目指し、お客さまに対してアンケート調査を実施いたしました。お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

今回、お客さまからいただきました貴重なご意見・ご要望をもとに、今後「当金庫がよりお客さまに信頼され愛される金庫となるためには何が必要なのか」、そのためには「具体的に何を行うべきなのか」など、改善に向けて継続して努力していく所存でございますので、今後とも備前日生信用金庫をよろしくお願い申し上げます。

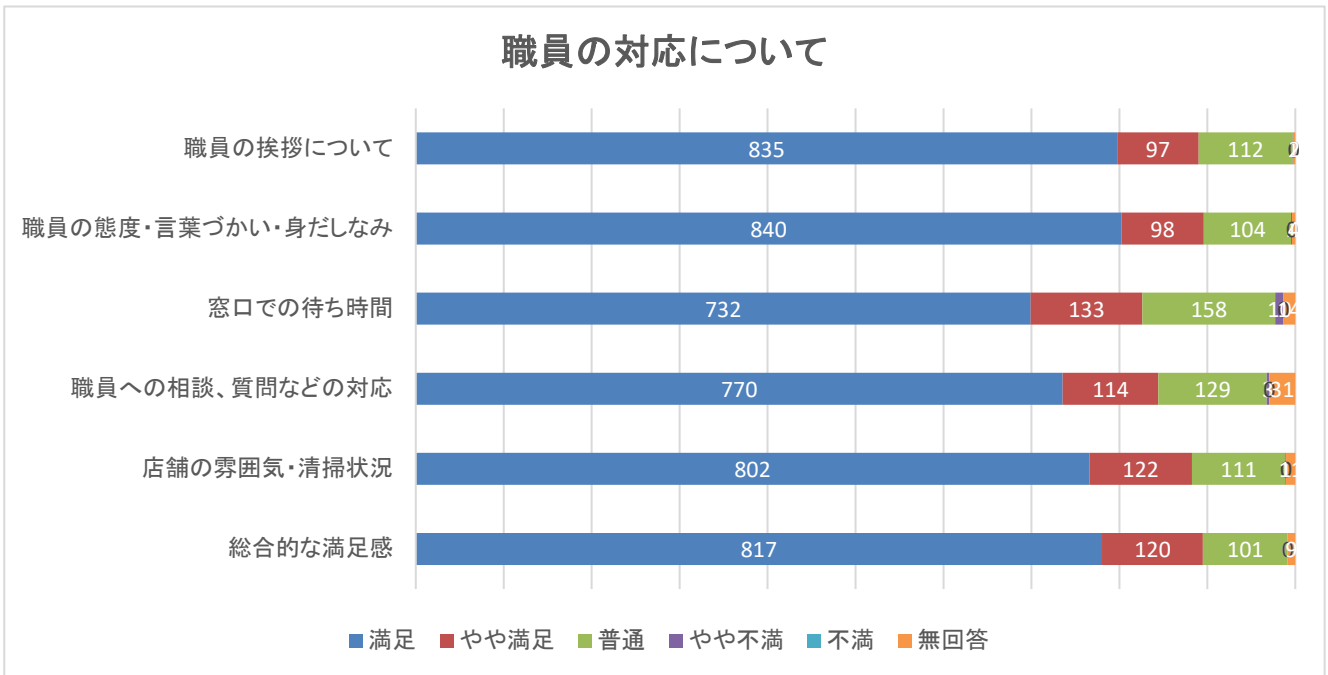
【調査概要】

- (1) 実施時期 令和7年9月24日(月)～令和7年10月31日(金)
- (2) 調査方法 店舗窓口にご来店いただいたお客さまへ書面による回答
インターネットによる回答
- (3) 対象者 個人のお客さま
- (4) 回答件数 1,047件
- (5) 回答結果について

■アンケート回答者の属性状況



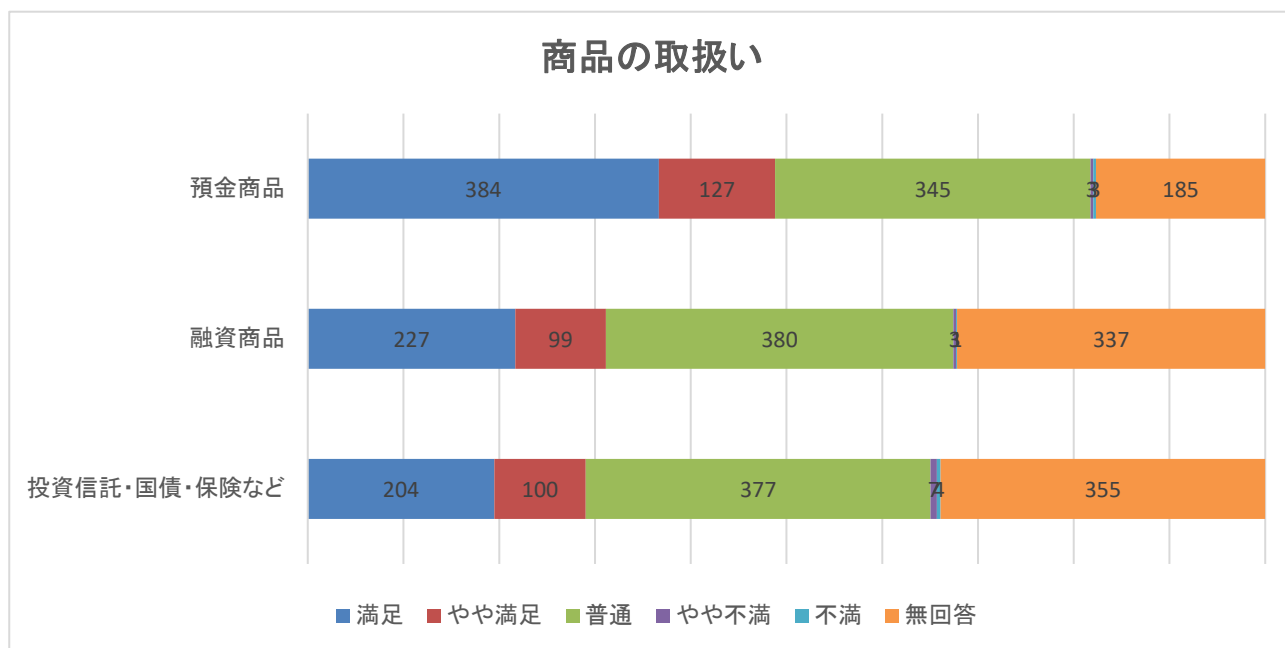
■ 職員の対応について



職員の対応については、どの項目におきましても全体的に満足・やや満足といった高評価をいただきました。

- ・「職員の挨拶について」は、89%のお客さまから満足・やや満足といった高評価をいただきました。「気持ちのよい挨拶で丁寧で嬉しいです」といった声をいただきました。
- ・「職員の態度・言葉づかい・身だしなみ」は、89%のお客さまから満足・やや満足といった高評価をいただきました。「皆さん、丁寧な言葉で優しく話しかけられてとても好印象です。」といった声をいただきました。
- ・「窓口での待ち時間」は、82%の方に満足・やや満足といった高評価があった反面、待ち時間が長いといった声も複数ありました。
- ・「職員への相談、質問などの対応」は、84%のお客さまから満足といった結果となりました。「聞いたらいろいろ教えてくださいるので助かります。」との声があった一方、「(商品について)ほとんど話をしたことがない。一度話したが応答はなかった。」との声も聞かれました。
- ・「店舗の雰囲気・清掃状況」は、88%のお客さまから満足・やや満足の評価をいただきました。「店舗内の雰囲気がおだやかで、安心しています。」などの声をいただきました。
- ・「総合的な満足感」については、89%以上のお客さまより満足・やや満足との評価となりました。

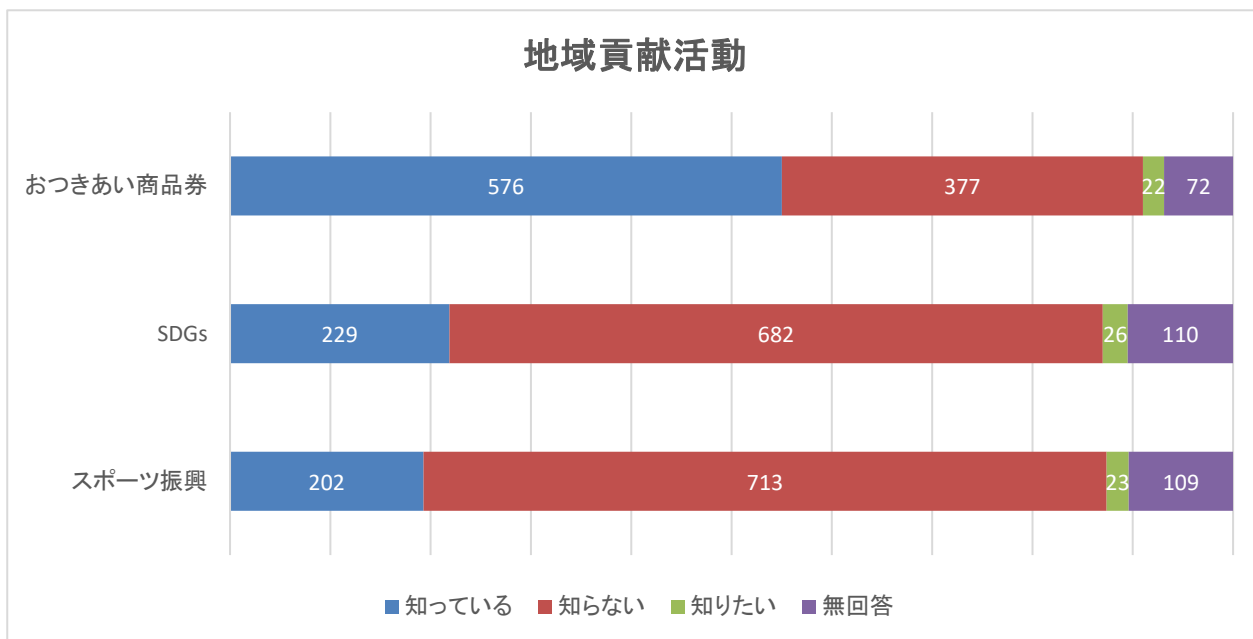
■商品の取扱いについて



商品の取扱いについては、約35%のお客様が普通と回答されました。また、融資商品、投資信託・国債・保険などの商品は、高齢者や申込みをしたことがない方も多かったため、無回答が多い結果となりました。

- ・「預金商品（定期積金・子育て応援普通預金など）」は、「ATMで定期預金も契約できるようになれば」といった声がありました。
- ・「融資商品（自動車・教育・カードローンなど）」は、具体的なご意見はいただきませんでした。
- ・「投資信託・国債・保険など資産形成商品」では、「投資信託商品の十分な説明ができる職員が月に数日も常駐し、相談ができれば」との声をいただきました。

■ 地域貢献活動について



- ・「おつきあい商品券」は、地域活性化のために微力ながらお役に立ちたいとの思いから、地域事業者と連携した地域商品券の配付を行っています。「知っている」と回答してくださった方は55%と、前回のアンケート（令和4年度実施）結果より29%程度高い結果となり、認知度のアップが一定程度図れていると考えられます。
- ・SDGs活動およびスポーツ振興については、以前として認知度が低い結果となりました。

■ 今回のアンケート結果について

多くのお客さまからアンケートにご回答・ご協力いただき、誠にありがとうございました。今回のアンケート調査では、概ね「満足・やや満足」といった高評価をいただいた一方で、一部の項目において、「やや不満・不満」といったご回答も複数いただいております。

金庫として取組みが十分でない面につきましては、引き続き役職員一同改善へ向けて取り組んでまいります。

なお、金庫のサブテーマである「手を取りあって未来へ」のもと、お客さまに「信頼され愛される金庫」を目指し、引き続き鋭意努力してまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

※今回、アンケート調査を通してご意見・ご要望を賜りましたが、お取引店舗および以下の連絡先では年間を通じて受け付けております。ぜひ、お気軽にお客さまのお声をいただけますと幸いです。

ご意見・ご要望の受付先
 備前日生信用金庫 お客様相談室
 電話：0869-64-4195（直通）
 時間：午前9時～午後5時（土日祝除く）

■ 地域貢献活動について

※「おつきあい商品券」

個人のお客さまに対して、取引内容に応じてポイントをお付けし、一定基準ポイントが貯まったお客さまに対して、当金庫が指定する地元エリアの加盟店でご利用いただける「おつきあい商品券」を毎年4月に贈呈しております。また、令和5年より当金庫で年金受給をしてくださっている方への「年金誕生日プレゼント」としても同商品券を配付しております。

※当金庫のSDGs活動

当金庫は、令和3年4月に「SDGs宣言」を行いました。地元のお取先企業とSDGs勉強会の開催や、地元高校へSDGsをテーマに講義などを実施しています。また、月に1回以上の地域清掃活動の実施やボランティア活動への協力を行っています。

※当金庫のスポーツ振興（備前サンラッキーズ）

令和4年4月に備前市女子硬式野球チーム「備前サンラッキーズ」とスポンサー契約を締結しました。毎週水曜日の業務終了後には、当金庫職員が練習のお手伝いに参加しています。今後とも備前サンラッキーズをよろしく願っています。

