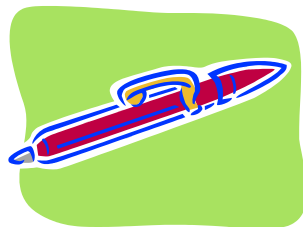


“お客様のご意見をお聞かせください”

## 利用者満足度アンケート報告書

調査期間	平成29年10月2日から平成29年10月31日
調査件数	営業店回収件数1,337件
調査対象	預金窓口・融資窓口に来店されたお客様 営業担当者が訪問しているお客様
調査方法	その場で記入いただく、もしくは後日回収



大阪厚生信用金庫

## 本店営業部

### ご意見一覧

- ・いつも笑顔での対応、ありがとうございます。
- ・とても親切にさせていただいております。ありがとうございます。
- ・今後ともよろしく願いいたします。
- ・案内の方がいつもすぐに気づいてくださるので、助かっています。
- ・初めての訪問でしたが迅速で良かったです。
- ・地道な定期預金の手助けとなるキャンペーンを今後も期待しています!!
- ・ネームバリューがないのでは。
- ・融資は以前より前向きに相談にのっていただいているので満足している。
- ・難しい案件も積極的に取り組んでいただき、事業推進上役立ち感謝している。
- ・不動産評価替のたびに、更新手数料を引かれるのは何とかならないか。
- ・御取引当初から、折々の資金需要の御願いに対して丁寧に対応していただき、いつも感謝致しております。今後とも宜しく御願い申し上げます。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・真面目に対応している
- ・職員が多く、お客さんが一人もいないと、少し窓口へ行くのに気がひけました。
- ・人数が多い。何をしているのか。

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・金利
- ・近所だから
- ・利息の良さ
- ・オースタムキャンペーンが今現在最も良い利率だった為
- ・利息が良好
- ・融資期間が長い
- ・金利が高い
- ・安心感
- ・リスクをとる進取性

### 他と比べ劣る点

- ・借入利率が高い
- ・担当者の交流がない

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・本店ATM台数の増強
- ・入口までの階段がきつい
- ・バリアフリー化にして欲しい
- ・入口の階段が高い
- ・車庫を広くしてほしい

・ 駐車スペースの充実

回収件数 66件

## 大淀支店

### ご意見一覧

- ・やさしい対応で気持ちが良い
- ・普通預金を他銀から入出金できるともっと利用すると思われま
- ・トイレがキレイ。店内もスッキリ気持ちよい
- ・取引内容 地域預金取引も入れてほしい
- ・いつも笑顔で対応されるので、これからも笑顔で!!
- ・ホワイトボードの手書き案内がかわいらしいので、ながめていても楽しいです。
- ・もっと積極的に貸出しを考えてみてほしい
- ・今回引き継ぎの件で面喰いました。引き継ぎの連絡お願いします。
- ・他行と比べて私は好きな厚生さんですが、友達に伝えると粗品がよくないという意見がありました。（例えば、お米など・・・）

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・あいさつが気持ち良い
- ・暇？

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・自宅から近い（他1件）
- ・創立された時からのお付き合いです
- ・利息が良い
- ・近い
- ・金利が良い（他2件）
- ・親切
- ・会社（家）から近い
- ・金利が高いこと
- ・利率が良い
- ・身近にある感じがするので
- ・近くて便利
- ・昔、知人がここにいたので
- ・利息
- ・職員の対応
- ・定期金利が良い
- ・利率！担当者!!
- ・メインの為

### 他と比べ劣る点

- ・貸出しをもっと積極的に
- ・他行に劣る点なし

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・客が待っている時は対応を優先
- ・駐車場を増やしてほしい
- ・枯葉、清掃
- ・貸出しがやや消極的
- ・大変むずかしい貸出しはもっと積極的であってほしい
- ・努力しておられるから引き続きやって下さい（職員対応、業務対応）
- ・担当している方は親切なので特になし

回収件数 67件

## 針中野支店

### ご意見一覧

- ・〇金利の現在、この利率で大丈夫か？
- ・さわやか会員の誕生日の記念品、おかしや食品でなく、もっと残るものに変えてほしい。
- ・先日店長に初めてお目にかかり（公演アグネスチャン、尾木で）より一層の信頼が得られ、うれしく思い良いひといきが与えられました。このまま徐々にご発展して頂くことを祈念しています。
- ・平野支店も針中野支店も少し待つ時間が長い。昔から思います。
- ・家からだとなんか遠いので考える時があります

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・近所だから
- ・定期の利率が良い
- ・利子が良い
- ・来やすい
- ・自宅に近い
- ・金利が良い
- ・対応が良い
- ・信用有
- ・利率が良い
- ・金利が高い
- ・金利の良さ
- ・定期の利子が良いから
- ・近いので

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・待ち時間をもう少し早くしてほしい
- ・表の草ひき（雑草）

回収件数 41件

## 守口支店

### ご意見一覧

- ・前の女性職員の方がごころごころ変わられると一から説明しなければいけないので、それがめんどくさい（法人として利用の場合）
- ・自宅に一番近いので年金振込と生活費の払い出しに利用させていただいています。窓口の対応には満足しています。
- ・きれいな店内で手続きも早く、お茶やあめのちょっとした心遣いも嬉しいです。
- ・定期預金金利をもっと上げる
- ・以前、寺方店で通帳を作ったが遠方に移転になったので土居店を利用している
- ・あまり来店しないので良くわかりません
- ・南寺方店が無くなり、職場付近にもなく店舗が少ないので少し不便かも？
- ・対応、応対も良く、これから利用させていただきます。
- ・どこの金融機関も同じですが、本人確認、家族でも委任状、書類が多い。顔パスとまではいけなくても、何か方法はないものか？
- ・新聞等、また郵送でチラシ等をほしいです。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・特に気にならない

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・家から一番近い
- ・近い（他4件）
- ・相談しやすい
- ・キャンペーンの金利が良い
- ・利回り
- ・預金金利が良いと思う
- ・利息が良い（他1件）
- ・大手行より定期金利が高い
- ・利子の率が良い。長年定期をさせて頂いています。
- ・定期の年利が高い
- ・昔の営業の人が印象に残っています。
- ・利率が良い
- ・定期の利息が他行よりは良いから
- ・親の代より引きついでいるので
- ・場所（私にとって便利が良い）
- ・定期の利率が高い
- ・高金利
- ・金利が良い（他1件）
- ・利率
- ・利率が良い（他1件）
- ・誕生日プレゼントがある

### 他と比べ劣る点

- ・最寄りの駅の近くにないので不便
- ・ATMで定期預金の手続きができない

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・他銀行にくらべて待ち時間がやや長め
- ・ATMコーナーのタッチパネルが時々きたない
- ・定期の継続の場合、サービスがない
- ・挨拶が少なくなってます
- ・駐車場の枠、とってもとめにくい。

回収件数 73件



# 天下茶屋支店

## ご意見一覧

- ・きっちりしているからいいのかも知れませんが、孫の預金預入（本人の母）の委任状だけでむり。免許いる（先方）これが遠いと来れずにむりです。だから近所さがしたりしています。
- ・1年に1回ぐらい元気ですかの顔を見せてほしい。3年間1度も回ってこないのが不安です。よろしくお願いします。
- ・初めての印象は良かったので、これから先取引をしたいと思います。
- ・他銀行と比べて窓口、TELでの対応がていねいで好感が持てます！
- ・誕生祝を毎年戴き有難いです。希望者を会費を取り食事会などに連れて行って貰えるとうれしいです。一人住まいなので日帰りでも有難いです。

## 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・気にならない

## 当庫と取引いただく最大の理由

- ・昔からの取引
- ・利息が良い（他4件）
- ・以前近くに住んでいたから
- ・金利の高さ（他1件）
- ・融資判断が早い
- ・利率
- ・他店より少しだけ金利が良い
- ・家から近い
- ・安心
- ・先代からの引き続き
- ・厚生年金を掛けて来たので親近感を思う
- ・高利息
- ・近い
- ・金利がとても良い

## 他と比べ劣る点

- ・場所が遠くなった

## 改善を期待する項目、ご要望等

- ・金利を安くして下さい。小口貸出しもして下さい。
- ・駐車場があればうれしい
- ・ATMの休日の稼働時間を長く希望
- ・明るいイメージだと思った。
- ・自転車置場
- ・時たま待ち時間が長い時あり
- ・とても感じがいい

回収件数 64件

## 深江支店

### ご意見一覧

- ・年金定期で送ってくださる焼のりが食べられないほどひどいものでした
- ・カレンダー時代遅れの感（長すぎる）卓上希望。手帳等役立つ物。誕生日プレゼント商品一考を要。
- ・店内に傘立を置いてほしいです。ATMと所にはあるのですが・・・
- ・(何年か前)前回は利用させて頂いたのですが、接客態度が素晴らしくわかりやすく説明してくれる点などが気に入ってました。場所が近くなったので大変うれしいです。
- ・他の信用金庫で時期満期日が近づいている時は来店せずに自動で次の定期をしてくれる所があるが、遠方から来る時や、日にちによっては便利とは言いがたいと思う。考慮してくれると助かります。
- ・本店（日本橋）の玄関前の階段が急ぎすぎる
- ・大阪市内の主要な場所に、してんかATMを出店して欲しい。会社帰りに利用したい場合、非常に不便。
- ・ふだんから、家族全員預金をする時は御社でと決めています。いつもご対応がしつこすぎない感じが好感が持てます。これからも、よろしくお願いします。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・人数が少ないのがいい
- ・顧客がいない時にペンを回すのはよくないと思う
- ・男性職員スマイル少し
- ・ぶっちょ面、ぶあいそう（男性）

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・子供の学校の口座引落
- ・金利
- ・利息が良い（他2件）
- ・勤め先がお世話になっています。
- ・利回率が良い
- ・金利の高さ
- ・金利の良さ
- ・利率
- ・家から近い。
- ・窓口の人と気さくにおしゃべり出来る。機械は苦手(笑)
- ・金利
- ・利率が良い
- ・母のすすめ
- ・親切、丁寧
- ・銀行より利率が良い

### 他と比べ劣る点

- ・ 移転前は自宅に近かった

#### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・ 時によって時間がかかる
- ・ 不法駐輪
- ・ 駐車場が少ない
- ・ 駐車が出来ない時が多々有
- ・ 若い職員の型はスマイルが欲しい

回収件数 55件

## 寝屋川支店

### ご意見一覧

- ・茨木市にも店を作ってほしいです
- ・カウンター前のチラシ・ポスターの貼付が雑でレイアウト悪い、また字が見えない。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・視線が気になる

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・自宅から近い
- ・キャンペーンの利率が他行より良い
- ・金利が高い（他1件）
- ・他行より金利面が少しよい
- ・率が良い
- ・古い物件の融資
- ・長い取引だから
- ・近い（他1件）
- ・近隣
- ・利息が良い（他2件）
- ・利率
- ・駐車場がある
- ・金利が良い
- ・ご愛顧感謝定期預金の利率の良さ

### 他と比べ劣る点

- ・自宅の近くに当銀行がないので店の数を増やして欲しい
- ・茨木市に店がない

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・自転車置き場が遠いので前に置いているが？
- ・駐車場増設
- ・駐車場が駐車しづらいです
- ・昨日の新聞はやめた方が良くと思う。
- ・スッキリ感がない（店内）
- ・駐車場が混んでいて駐車待ちの時間がある
- ・床汚い
- ・駐車場での車の出し入れが難しいので改善していただけるとうれしいです。

回収件数 62件

## 平野支店

### ご意見一覧

- ・低金利の時代に他所と比べて大変良い。そして誕生祝、その他で大変サービスの良い点がいつも有難く思っております。益々ご発展される事をお祈りします。
- ・粗品をもっといい物にしてください
- ・いつも気持ちよく対応して下さいありがとうございます
- ・預金カウンターに置いた時、後ろの方に見られないように何かで見えない工夫をお願いします。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・あまり気にしない

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・金利が他行よりも少し高い
- ・職員の皆様とお話しやすい
- ・家から近い（他2件）
- ・定期預金の金利がいいから
- ・利息が良い
- ・殆ど待ち時間がない
- ・大変サービスの良い点
- ・定期の利率が良い
- ・パート先が入金しているので
- ・利子高い
- ・金利が良い
- ・支払い
- ・年金（先月より）
- ・長いおつきあいです
- ・手数料を引く事なく努力されておられる事に感謝しております
- ・お友達にすすめられたから
- ・近所だから
- ・利息が他店より少し良い

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・出入り口をわかりやすいようにしてほしい!!
- ・駐車場はありますか？

回収件数 59件

## 羽曳野支店

### ご意見一覧

- ・もっと家の近くにも店舗を置いてほしい
- ・他に比べて通帳の磁気が飛びやすい気がします。
- ・もう少しATMやネットバンクなどを使用する時に手数料の負担などを改善して欲しいです

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・奥の皆様の様子も整然としていて気持ちがいい。無駄話等聞こえない。
- ・みんなまじめそう

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・サービスと場所と利率
- ・利息が高い
- ・年利の良さ
- ・利率が良い（他1件）
- ・金利が良い
- ・定期預金利率
- ・定期の利率が他より良いから
- ・利率が良いことと、安心できること。
- ・定期預金の利率が高い
- ・自宅に近い
- ・定期の利率が良い

### 他と比べ劣る点

- ・手続きが面倒なところ
- ・支店が少ない

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・駐車場の入りやすさ
- ・改善は無理だと思いますが、駐車場が狭い。多少危険を感じる。
- ・カウンターの下一面お知らせでうまっている
- ・待ち時間が長い時が多いかな
- ・窓口での対応後、手続終了までに結構時間が毎回かかるように感じます
- ・奥の駐車場へ入る際、出入り口の門幅がもう少し広いと助かります。（車種・アルファード）
- ・建物が古い
- ・ゴミ1つ落ちていなくてきれいです
- ・ていねいな対応をしてくださいます

回収件数 41件

## 四条畷支店

### ご意見一覧

- ・つぶれる心配はないのかな・・・?! という不安が少しある
- ・誕生日プレゼント、せっけん・ハンドソープとかセットをもらいましたが、洗剤がもう少し量が多い方がよい。
- ・静かな（ざわついていない）店内だと思う。家族の預金するのに、細かい委任状が必要だとめんどろに感じる。娘の結婚費用を貯めたいのに委任状必要だとばれてしまうのが困る。
- ・季刊誌など置かれて待ち時間が快適に過ごせる
- ・私は自宅から店まで距離があるのでひんぱんに店の前は通りません。四条畷駅などにポスター(定期の)などをはってみたいはどうですか。
- ・以前は家に集金に来て頂ける事もあったかと思いましたが、今はそれは無いのでちょっと考える時もあります。(年ですから)

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・もう少し元気よく
- ・もう少し笑顔と声かけを！

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・金利が良い（他4件）
- ・自宅に近い
- ・利息が比較して良いこと
- ・定期の利率が高いから
- ・利息が高いから
- ・キャンペーンなど有り年利も良いので
- ・利子が良い
- ・定期預金のキャンペーン金利が良い（他金融機関とくらべて）。
- ・定期預金の利率が良い（他1件）
- ・預金の利率が他と比べて良いから
- ・預金のパーセントが良い
- ・利息の満足度

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・電話対応もう少し改善して下さい
- ・駐車場は車の出し入れが難儀
- ・荷物（カバン）を置く場所がほしい（ATM）
- ・車が駐車しにくい
- ・混雑している時の対応は臨機応変にやる必要がある

回収件数 41件



## 港支店

### ご意見一覧

- ・ありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- ・今後もわかりやすく丁寧な接客でお願いします。
- ・丁寧に対応して下さいました（職員対応）
- ・いつ来ても気持ちの良い対応ありがとうございます。
- ・店舗の中が明るくなり大変良くなりました

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・良いと思います
- ・あまり気にしたことがないです

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・近くて便利
- ・金利が良い（定期）
- ・近いこと
- ・定期預金の率で
- ・定期の利率が（比較的）高い
- ・利息が良い
- ・家から近い
- ・金利が良い（他1件）
- ・利子が他より多い時預金する
- ・利率が良い
- ・利子が良い
- ・安定感あり

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・ATM照明見づらい
- ・ATMの音がやや大きい
- ・駐車場の場所
- ・ATMが大きい音声

回収件数 50件

## 門真支店

### ご意見一覧

- ・ 門真支店に行かれて家から遠くなり、不便を感じてる
- ・ ATMでの入金に大変不便を感じています。年金受給はこちらでと考えていますので、今後ともよろしくお願い致します。
- ・ もう少し駅近であれば便利だと思います。交通が少し大変、特に雨の日は・・・
- ・ 店舗前の道路が一方通行なことが気になる
- ・ 1,000万円以上預金することについては少々不安がある
- ・ レクリエーション、イベントの案内を送ってほしい
- ・ 誕生日にプレゼントすごくうれしいです
- ・ すごく良いと思います。近いし便利。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・ 静かに業務されている
- ・ 窓口で対応して頂いてる方の対応がテキパキととても印象が良い

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・ 定期利息
- ・ もともと自宅近くにあったから
- ・ 前の支店からお世話になっている為
- ・ 利息が良い（利率）
- ・ 近所（一番近いので）
- ・ 近いから
- ・ 親切に教えて頂きました
- ・ 定期預金の金利が他行と比べ高いこと
- ・ 以前住宅ローンを借りていたから
- ・ 通勤途中に所在する
- ・ 利率が良い
- ・ 金利の面かな
- ・ 利率
- ・ 利子が良い

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・ カウンター席、椅子の脚のローラーがすべり座りにくい
- ・ ATMコーナーに手荷物を置ける台がほしい
- ・ 遠くなったのが残念です
- ・ 路上わきの雑草、ゴミ
- ・ 対応が良いのでそのままでも

回収件数 68件

## 花田支店

### ご意見一覧

- ・郵送にて口座作成ができれば、息子にもすすめられるのに。
- ・定期の利率がいいので利用させていただいています。それ以外の事はわかりません。孫のためにお金をおいておこうとするとどこがいいのか（郵便局はあまり今よくなって、JAが一番いいとのうわさです。
- ・笑顔が良い
- ・いつも親切にいただきありがとうございます
- ・チャリティーコンサートは宝塚に行った気分になれてすごくよかったです

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・利息が良い（他1件）
- ・利率の高い定期があり、自動継続が嬉しい
- ・近い（他1件）
- ・利息が高い
- ・利率が良いことです
- ・定期の利率が良かったので
- ・定期預金の金利
- ・利率が良い
- ・対応がさわやかで良い
- ・仕事上（他1件）
- ・預金利率が良い

### 他と比べ劣る点

- ・待合いのソファを変えろ

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・駐車場を増やしてほしい
- ・待ち時間が他行より長い
- ・駐車場狭い
- ・店内の感じ（明るさ）
- ・委任状無しが良い
- ・年金振込口座あり

回収件数 60件

## 西田辺支店

### ご意見一覧

- ・ 定期の解約が他の支店でもできると良い
- ・ 預金継続等の案内etcが当信用金庫さんからは一度もない（一切）。他行さんは訪問や電話・DMがあり、事前に情報が分かる。
- ・ 少しの取引ですがよろしくをお願いします
- ・ 接客態度（対応）が良く新鮮に感じます

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・ 利率が良い（他2件）
- ・ キャンペーンが多い
- ・ 定期の金利
- ・ 金利
- ・ 利息が良い（他2件）
- ・ 家から近い
- ・ 接客が良い
- ・ 昔から使っているから
- ・ 以前から長く取引している

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・ 駐車場はもっととめやす所が良い
- ・ ネット定期など窓口以外の取引可能にしてほしい

回収件数 40件

## 鶴見支店

### ご意見一覧

- ・いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・家に近いこと
- ・居住地域にあるので大変便利

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・キャッシュコーナーの忘れ物を届けた時

回収件数 40件

## 上新庄支店

### ご意見一覧

- ・いつもありがとうございます。末永く宜しくお願い致します。
- ・いつまでもよろしく
- ・お金という目に見える部分だけでなく心遣い、気遣い等目に見えない部分も伸ばせば更に良い。3人に聞いたが誰も知らなかった。知名度を上げる努力を（ケッコウいいですよ！）
- ・記帳が近くの金庫で出来るとありがたい
- ・いつもありがとうございます

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・遠くからご挨拶して頂けます。
- ・良い

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・こちらの立場になって親身に対応して頂ける
- ・近い（他1件）
- ・利率が良い（他1件）
- ・金利が良い（他1件）
- ・自宅から近い
- ・預金利子の良さ
- ・さわやか友の会
- ・親切（他1件）
- ・利子が良い
- ・家族全員取引しているので安心
- ・利息が良い（他の所に比べて）
- ・利息が高い
- ・家に来てくれる（他1件）
- ・店舗も多く満足

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・カウンターがせまい
- ・駅からの案内板等があれば
- ・少し場所がわかりにくい
- ・清潔感あり、維持すれば良い
- ・駅から近くにあれば良い

回収件数 41件

## 南森町支店

### ご意見一覧

- ・いつも親切にいただいています。
- ・いつも対面して話を下さる方がとても感じが良いので嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもていねいに対応いただけてます。
- ・定期預金の新通帳を番号でなく日付順に
- ・これからも良い利率で定期預金を提供して頂きたいです。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・どなた様も忙しそうにされている

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・利息が良い（他3件）
- ・近い（他4件）
- ・大口定期の利息が最大の魅力
- ・年利が良い（他1件）
- ・利息が少し他行より良い
- ・定期預金の金利が良い
- ・金利が良い（他2件）
- ・職場から近いのが有難いです
- ・待ち時間の短さ
- ・ていねいな対応が良い
- ・利率が良い

### 他と比べ劣る点

- ・待ち時間が少し長い

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・店内すべて
- ・メインの大通りから見えにくいし、看板も少しわかりにくい。
- ・時々、通帳が「扱えません」となる。

回収件数 53件



## 生野支店

### ご意見一覧

- ・金利が良く満足しています。奈良県王寺にも支店出してほしいです。
- ・下に営業担当者訪問と書いてあるのだから、たまには立ち寄ったらどうか。チラシは入れているのに。
- ・桃谷駅近くにも店舗が欲しい。
- ・いつも毎日笑顔にすくわれます
- ・いつも親切ていねいに説明があり印象は大変良いです！
- ・コーヒー、粗品、年末の家計簿楽しみにしています。
- ・ディスクロージャー誌？
- ・他行（商工0.5%）と比べもうちょっと安定した金利にしてほしい（年金定期です）
- ・今のままで良い思いますが、週刊誌がないのでたいくつ

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・やさしさがうれしいです
- ・あまり見えない

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・利子が良い
- ・近くて率が良い
- ・金利（大阪協栄には劣るけれど）
- ・利率が良い
- ・高利に寄る
- ・キャンペーンの時の利率
- ・家から近い（他2件）
- ・立地
- ・利息の関係
- ・安心
- ・金利が良い
- ・金利（他B/Kより良）
- ・利息がよい
- ・便利

### 他と比べ劣る点

- ・他店では配偶者が届出を提出すれば出し入れができる
- ・たいくつ

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・給水機を置いてほしい
- ・整理面（丸テーブルの上に置きすぎ）
- ・近隣ゴミ

- ・角いですがバラバラで落ち着きがない感じがします
- ・良好
- ・今で良い
- ・週刊誌を置いてほしい

回収件数 59件

## 西区支店

### ご意見一覧

- ・親しみやすく良い
- ・いつもありがとうございます（他1件）
- ・日本一の銀行になって下さい。
- ・いつも親切、ていねいで感謝申し上げます。明るい店内は快適です。これからもどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・南河内に店舗があればありがたく存じます。

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・利息の確定がいい
- ・利率の高さ
- ・地域密着型
- ・定期の金利が良い
- ・定期の利率
- ・足場がよいこと
- ・定期の金利
- ・大手に比べて利息が良い
- ・定期金利が優れています
- ・利率が良い（他1件）
- ・金利が高い
- ・近所だから
- ・金利が良い（他1件）
- ・定期預金利率

### 他と比べ劣る点

- ・10万円以下の定期預金もあっていいかと？

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・今までのままでいい
- ・今回は無し、但し前々回（初回）窓口担当者が非能率的対応で注意はした!!
- ・自転車置場前の歩車道の段差が大きい
- ・感じは良いので何も無い
- ・お茶とキャンディーがあって大変良い
- ・以前一度嫌々面倒くさそうに対応されて、嫌な思いをした。

回収件数 54件

## 関目支店

### ご意見一覧

- ・友人にすすめられて利用していますが年齢が重なると少々大変になります。今のところ自転車に乗れるので利用できますが、うちの近所にはないので
- ・すいている割には長く待たされることがある。店内業務は後回しにしてでも客をさばくのが客商売だと思う。
- ・利率が良く、利用させて頂いております。
- ・今後もこの金利の継続を希望します。

### 店内のうしろに座っている職員について

- ・印象が薄いからこれで良い

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・家から近い
- ・金利が良い（他5件）
- ・利率が高い
- ・近い
- ・景品をくれる
- ・貸金庫利用しやすい
- ・利息が他行と比べて良い
- ・勤務先の近く
- ・金利
- ・妹からの紹介
- ・利息が良い
- ・接客がていねい
- ・定期預金の金利が他行より良かった為

### 他と比べ劣る点

- ・自宅から少し距離があって出し入れが不便。記帳が滞る。
- ・以前は預金時の粗品が充実していましたが、今は少し残念です。
- ・預金利率も下がってきているが、もう少し上げていただきたいです。

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・広くて明るくて清潔
- ・記帳台で記入している間、窓口で立って待つ必要はない。無意味で却って疲れる。
- ・飲み物が飲めるように出来れば良い（自販機設置）

回収件数 45件

## 梅田支店

### ご意見一覧

- ・今後とも宜しくお願い致します。
  - ・近くに支店がないのが少し不便です。
  - ・今後とも弊社に対する融資をお願い致します。
  - ・丁寧に説明して頂き、良く理解出来ました。場所がわかりましたので今後も利用させて頂きま
- す。
- ・NISAの資料を見たい。個人年金積立の資料を見たい。
  - ・遠方客用に郵送、メール対応できれば尚良いと思います

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・金利が高い（他1件）
- ・駅前で便利
- ・定期預金の利率
- ・金利が良い（他3件）
- ・外のBANKより金利がいいので
- ・年金利の高いこと
- ・預金利率
- ・金利（他2件）
- ・利息（他1件）
- ・利息が大きい
- ・利子が良いので他に劣ることがあってもつづれる事がないよう頑張ってください。
- ・キャンペーンの年利が良かった為
- ・さわやか定期預金の利率
- ・利率が少し良い
- ・定期金利が良かった為
- ・利息が良い、楽しみ
- ・利息が良い（他3件）
- ・利便性
- ・職員の対応が良い点
- ・安心できる事
- ・利息が高い（他1件）
- ・定期預金の利息が高い

### 他と比べ劣る点

- ・知名度が低いこと

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・地下から地上につながる階段に汚物があったりする。
- ・現状で構わない。本当は中心地に移転すれば汚くはない。利子に反映して頂ければ問題なし。

- ・皆さん、頑張って働いておられるので問題なし。
- ・店舗の場所がわかりにくい
- ・ATMを増やして欲しい

回収件数 72件

## 阿倍野支店

### ご意見一覧

- ・人の多いところは不安になりますが、初めてでしたがすぐ声をかけて下さって安心できました。
- ・これからもキャンペーン定期は続けてほしいです。
- ・いつも丁寧に対応して頂けていると思います。金利の良い商品を出してもらえて、とてもありがたいです。
- ・（座って）受付専用対応窓口（番号の分のみ？）があるのが良い。スムーズに最初の対応ができる良い流れの様に思った（他の金融機関よりも）
- ・駅から思ったより近くて良かったです。
- ・駐車場あればよいのにとおもいます。
- ・すぐに対応して頂きました。助かりました。
- ・客に旅行や様々なイベントを行っていて楽しそう
- ・時間外になってしまったのに対応していただきありがとうございました

### 店内のうしろに座っている職員について

- ・普通

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・キャンペーン定期の金利の良さ
- ・定期預金の金利が高かった
- ・金利が良い（他6件）
- ・きちんと対応して下さること
- ・利率と待ち時間
- ・定期の利率がいいから
- ・窓口の対応が良い
- ・定期預金の利率
- ・広告を見たので
- ・利息が良い（他1件）
- ・金利（他3件）
- ・利息
- ・おみやげ
- ・利率が良い
- ・近くて便利だから
- ・他銀行より金利が良い時に利用
- ・場所
- ・利率
- ・他より利息が高い
- ・オータムキャンペーンの%
- ・利息が高い
- ・家に近い

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・店内が明るいので良い
- ・カウンターが高い
- ・入口に水を
- ・もう少し太い文字のほうが見やすいのではないかと思います。(ATM)
- ・店内整理されていますね
- ・支店の方のせいではないが、花壇が喫煙場所になっている

回収件数 68件



## 江坂支店

### ご意見一覧

- ・相続、税金などのセミナーの情報を教えて欲しい。
- ・主人は面倒くさがりなので委任状を書いて持って来たらスムーズに出来ると教えて下さって、書類の説明もして下さいました。現在二人で定期預金を利用しています。
- ・特にない。預金（定期）金利は大きなメリットです。
- ・千里中央に出店を希望する。
- ・大変丁寧な説明でとてもわかりやすかったです。お店も明るくて印象が良かったので
- ・いつも気持ちよく対応していただくのでありがたいです
- ・入りやすい銀行です
- ・女性雑誌があるといいですね
- ・もう少し金利が下がればと思います
- ・よろしくお願いします
- ・確認書類等について聞くと丁寧に説明対応してもらえて今後の参考になりました。
- ・とても感じのいい金融機関だと思います。一年半後には引っ越すため（遠方）とても残念です。ありがとうございました。

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・別に気にならない
- ・お客様のお帰りの際、お声かけされていない。特に中高年の方。
- ・あいさつがしっかりされている。
- ・黙々と取り組んでいらっしゃる姿に感心しました

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・オータムキャンペーンを見る（他BKより高い）
- ・利率が良い（他2件）
- ・たまたまPCで利息のいい定期を見たので、場所を調べたらよく行く手芸屋さんの近くなので来てみた。
- ・金利が高い為
- ・利息が高い（他1件）
- ・他店より利息が良い（他1件）
- ・キャンペーンが常にある
- ・利息が他と比べると良い
- ・金利が良い（他4件）
- ・スーパーの近く
- ・定期預金の利率
- ・近いので便利です
- ・高金利（他1件）
- ・高金利なので定期を作成頂きました
- ・継続で高い利率を保持可能
- ・円定期の利率が良いので

- ・定期預金の利率が高い（キャンペーン）

#### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・たまにしか来ないし、いつも対応が良いと思う。
- ・ドリンクの支給
- ・音量が大きい（ATM）
- ・対応が悪い
- ・店内に置かれている新聞雑誌が乱雑になっていました

回収件数 78件

## 堺支店

### ご意見一覧

- ・店内がきれいなので居心地が良いので今後も利用します
- ・取引したばかりなので、よくわからない

### 当庫と取引いただく最大の理由

- ・利率
- ・キャンペーン利息に魅力を感じて
- ・金利がよい（他1件）
- ・家から近い
- ・店内が清潔、きれい
- ・預金金利が高い
- ・利息がよい

### 店内のうしろに座っている職員についてお気づきの点

- ・まじめにお仕事されているなあ

### 他と比べ劣る点

- ・自宅より少し遠い

### 改善を期待する項目、ご要望等

- ・清潔
- ・焦らずにしてほしいです（職員対応）
- ・駐車場が狭くとめれない。お客様の車なのか？

回収件数 40件