

## 「お客様満足度調査」の実施結果について

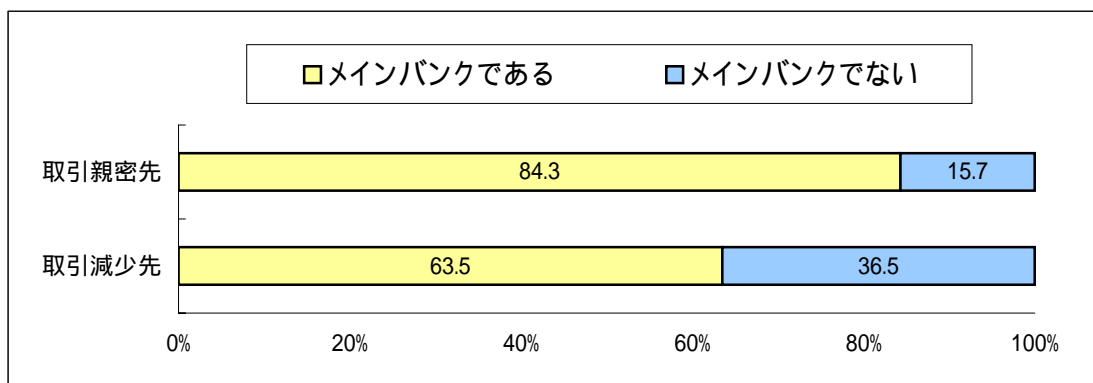
当金庫では、平成18年度は10～11月に利用者満足度アンケート調査を実施しました。関東地区の24信用金庫による合同調査が行われ、当金庫も参加しております。ここに調査結果をお知らせします。

1. 調査対象	447件
取引親密先	181件
当金庫で借入があり、当金庫がメイン取引先と位置付けている先。(法人・個人事業者)	
取引減少先	266件
かつて当金庫から借入を行っていたものの、直近1年で継続取引をしない、あるいは競合金融機関での取引が活発化している先。(法人・個人事業者)	
(回答分)	306件
取引親密先	132件
取引減少先	174件
回収率	68.4%

### 2. 調査結果 (概要)

#### (1) メインバンク比率

取引親密先	84.3%
取引減少先	63.5%

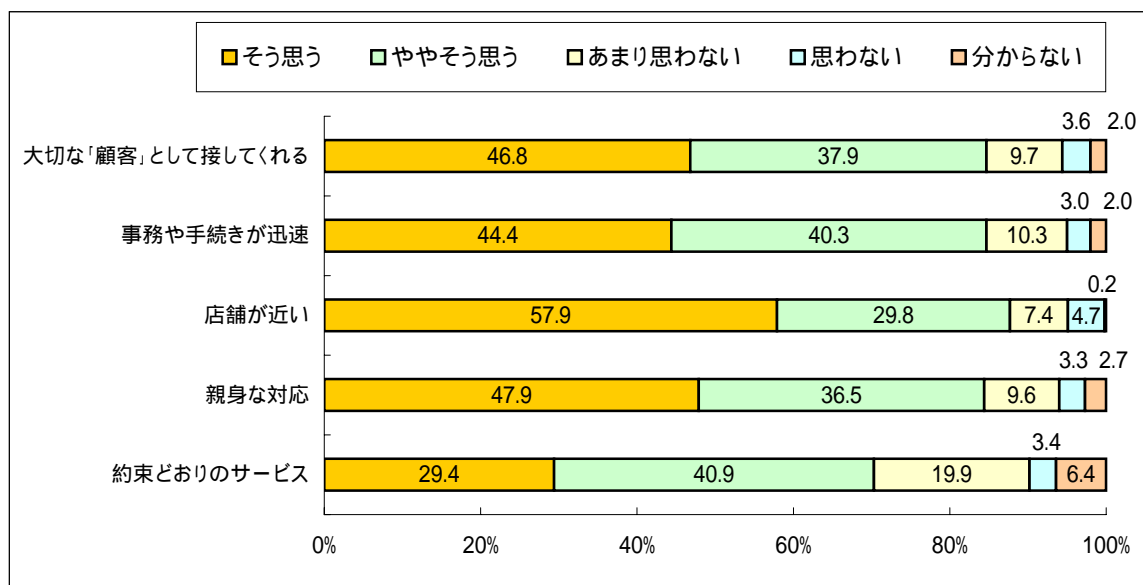


当金庫が取引親密先と考えている取引先では、お客様にとってもメインバンク比率が高くなっています。取引減少先については比率は低下するものの、「メインバンクである」と回答しているお客様が60%以上います。

## (2) 当金庫の評価

競合金融機関と比較して高い評価をいただいている項目

- ・大切な「顧客」として接してくれていると感じる。
- ・担当者は、迅速に事務や手続きを行っている。
- ・店舗が近くにある。
- ・担当者は親身な対応をしている。
- ・担当者は約束どおりのサービスを信頼たるレベルで提供している。



競合金融機関と比較して弱いと感じている項目

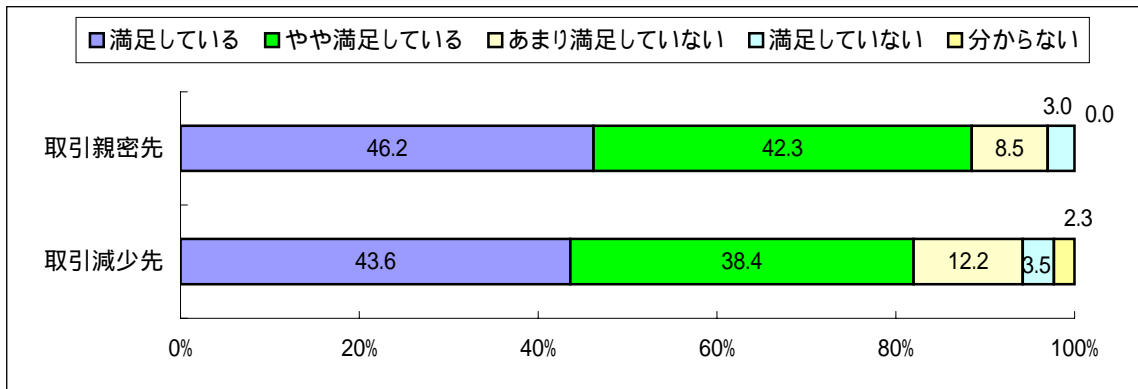
- ・情報提供力
- ・提案力
- ・取引先や取引先の属する業界情報
- ・担保・保証に過度に依存しない融資の推進

全体的に、取引親密先の方が取引減少先よりも、当金庫を高く評価する傾向があります。「取引先や取引先の属する業界情報」「情報提供力」などの項目で、取引親密先と取引減少先の評価の乖離が大きくなっています。

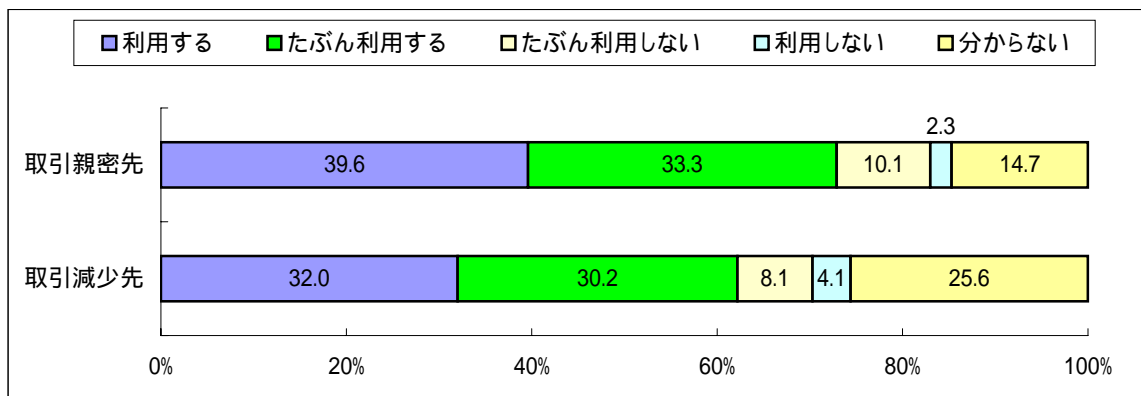
評価の高い「大切な『顧客』として接してくれていると感じる。」「担当者は、迅速に事務や手続きを行っている。」などの接客態度に係わる項目については、現状より少しでも評価が悪化すると、お客様の不満足要因ともなりますので、さらに満足いただけるよう努力してまいります。また、「情報提供力」などの評価の低い項目についても改善に取り組んでおります。

(3) 今後の当金庫の利用について

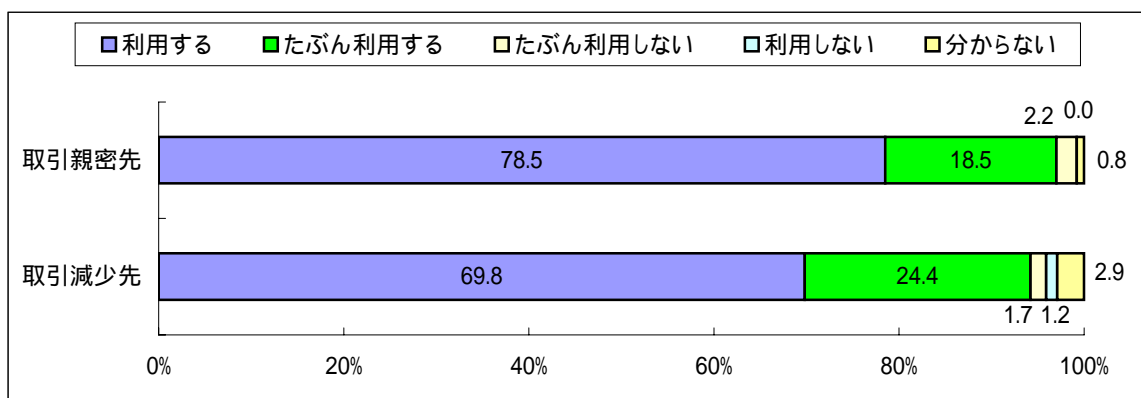
当金庫との取引には、取引親密先 / 取引減少先ともに約80%以上が「満足している」「やや満足している」との回答をいただいています。



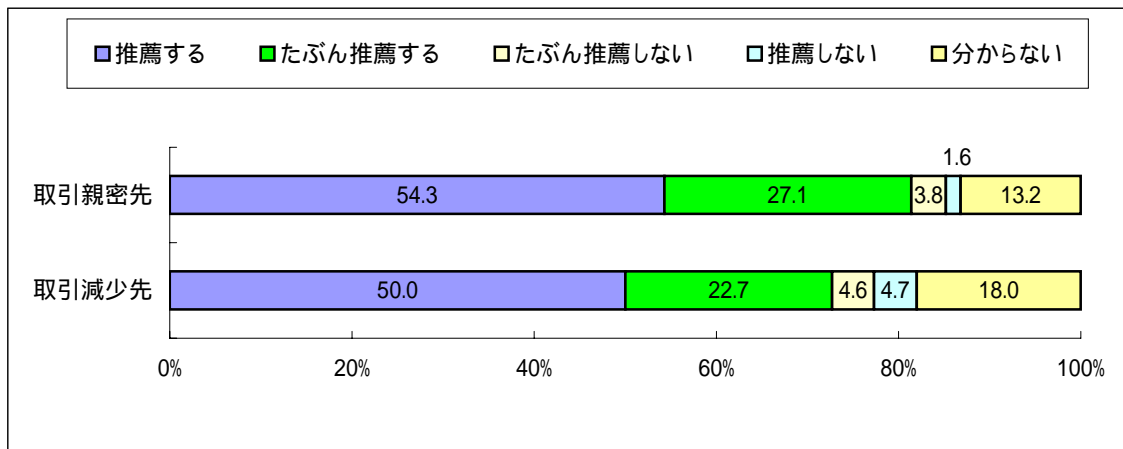
別の商品・サービスを利用する際も当金庫を利用しますか、という問いに対しては、取引親密先で70%強、取引減少先でも60%強が「利用する」「たぶん利用する」との回答をいただいています。



今後も当金庫を利用しますか、という問いに対しては、約95%が「利用する」「たぶん利用する」との回答をいただいています。



お知り合いから金融機関の推薦を求められた場合、当金庫を推薦しますか、という問いかけに対しては、取引親密先で80%強、取引減少先でも70%強が「推薦する」「たぶん推薦する」との回答をいただいています。



当金庫では、調査結果を真摯に受け止めるとともに、ご不満をお持ちのお客様に対しても、当金庫への評価を改善していただけるよう努力を続けてまいりますので、今後ともよろしくお願いたします。

## お客様満足度向上に向けた取組

当金庫では、平成12年度よりCSアンケート調査を行っており、お客様のご意見等を経営に反映させています。平成17年10月に行ったCSアンケート調査の結果を受けて、平成18年度は以下の項目につき重点的に取組みました。

### 1. 改善項目

- (1) 混み合う時間の応援体制について  
平成18年5月、営業店に混雑時の対応についてのアンケートを行い、応援体制を徹底させました。
- (2) ATMの利便性、機能の向上等について  
通帳の繰越機能、当座預金の入金については導入が決まっていますが時期は未定です。
- (3) 営業店の駐車場問題について  
従来から、駐車場の整備とATM機の機能向上については要望が多く、逐次改善を行ってきました。駐車場の整備については、下記のとおりです。

平成18年 5月	アスファルト舗装の経年劣化による駐車場改修工事	(越生町内支店)
平成18年 5月	隣地賃貸駐車場の整備工事	(狭山市内支店)
平成18年 8月	5台分、新規賃貸契約	(入間市内支店)
平成18年 8月	8台分、新規賃貸契約	(所沢市内支店)
平成18年 9月	駐車場用隣地購入 110坪	(日高市内支店)
平成18年 8月	駐車場整備工事	(第二研修所)
平成18年12月	10台分、新規賃貸契約	(狭山市内支店)

### 2. 「テラー係CS向上プロジェクト」の立ち上げ

平成19年1月、お客様と一番身近に接する職務であるテラー係が、自らお客様の声を吸い上げ、お客様の満足度を高めていこうというプロジェクトを立ち上げました。営業店から選ばれた8名の女性委員が、毎月集まり協議検討を重ねております。