

兵庫信用金庫の業務・サービスに関するアンケート 集計結果

平成26年2月、会員様ならびに一般のお客様の中から、無作為に兵庫信用金庫の業務・サービスに関するアンケート調査を実施させて頂きました。

アンケート調査結果につきましては、今後の金庫の業務・サービスの改善に反映させてまいります。

今回で9回目となりますが、今後も継続していく所存でございます。

〈アンケート実施方法〉

調査期間	：	平成26年2月3日～14日
調査方法	：	店頭ならびに渉外係持参
調査先数	：	2,500先
回答数	：	2,487先
		一般顧客 1,493先
		会 員 994先
回答率	：	99.48%

平成26年6月



兵庫信用金庫

第9回お客さま満足度調査の実施報告

平素は、兵庫信用金庫をご利用頂きまして誠にありがとうございます。

過日、当金庫をご利用のお客さまにご協力頂きました「お客さま満足度調査」の結果につきまして、以下のとおりご報告申し上げます。

当金庫は、この度のアンケート調査結果ならびに貴重なご意見・ご要望を経営、業務運営に反映し、なお一層、お客さまに愛される信用金庫を目指してまいりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

1. アンケート実施内容

(1) 実施日

平成26年2月3日～平成26年2月14日

(2) 対象者

アンケート数 2,500先

回答数 2,487先 (回答率 99.48%)

会員のお客様 994先

一般のお客様 1,493先

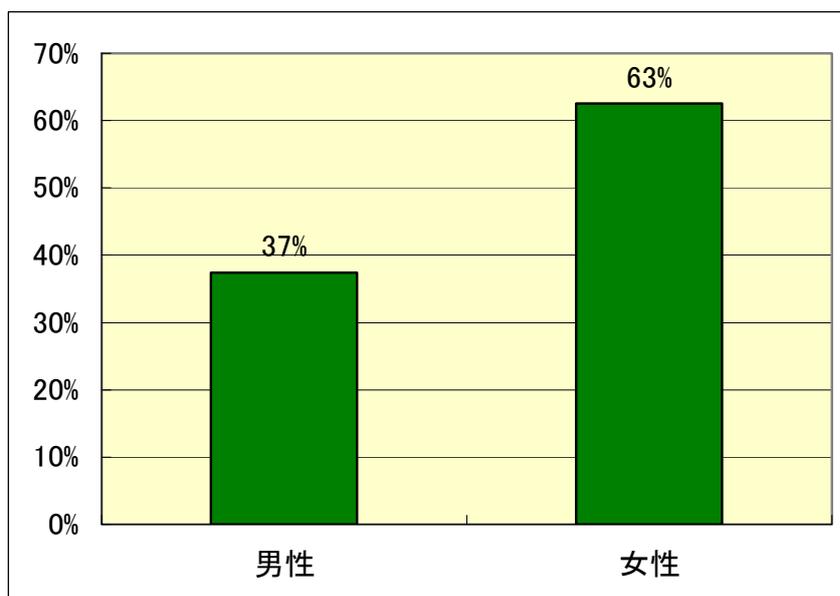
(3) 調査方法

店頭および渉外係持参による調査を実施

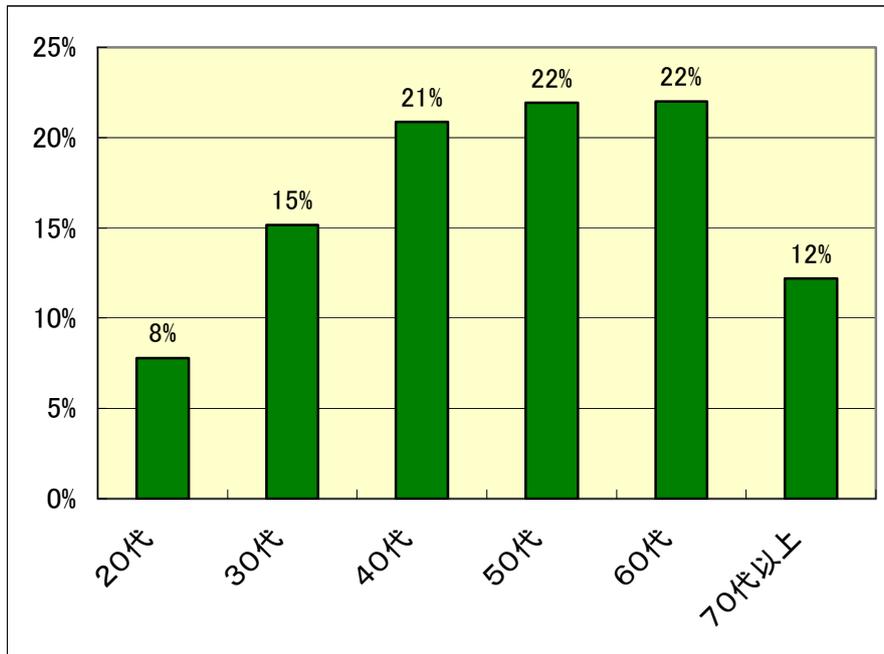
2. アンケート調査の内容と結果

(1) 回答者の属性

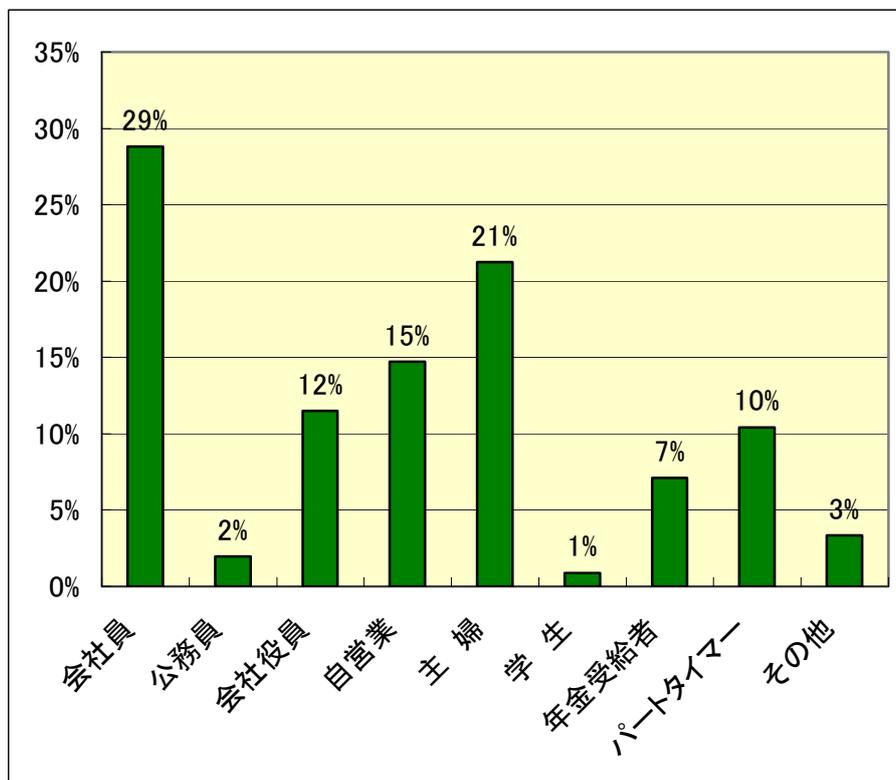
①性別



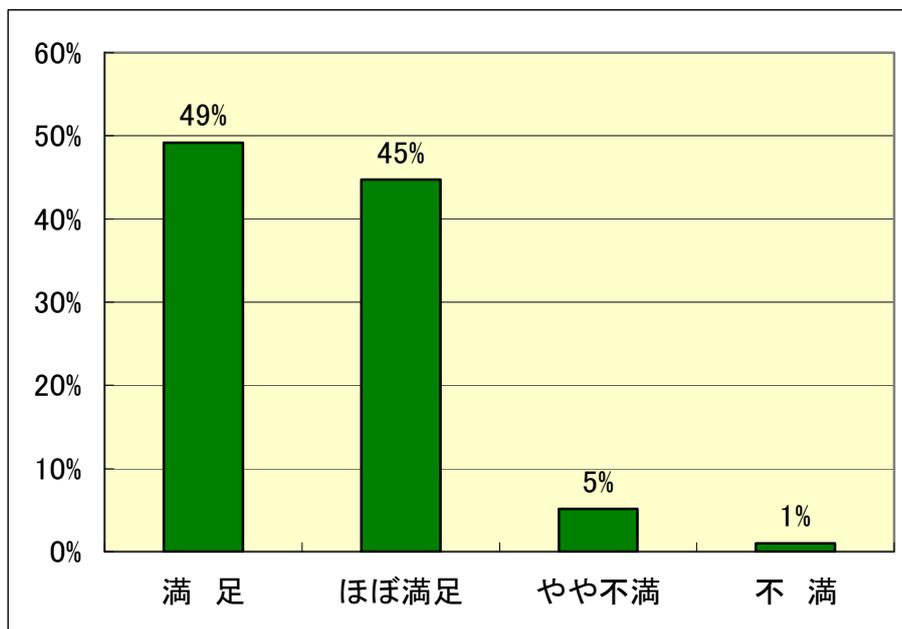
②年 齢



③ご職業

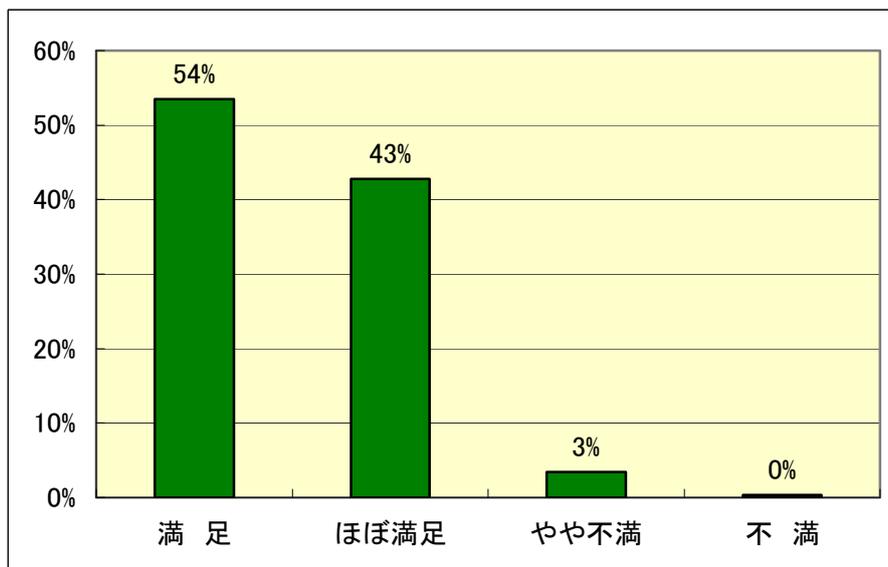


(2) 店舗は清潔で明るいですか



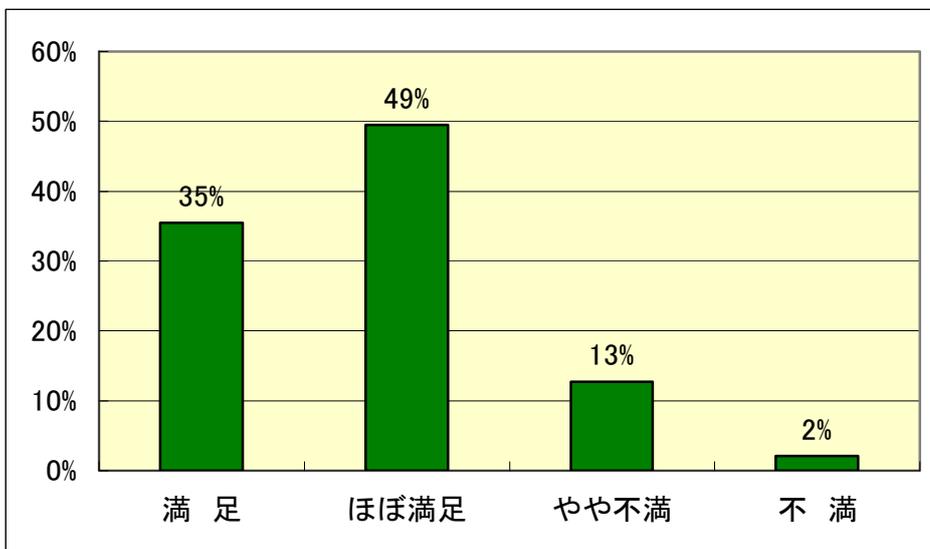
※「満足」「ほぼ満足」で94%のご回答を頂きました。これからもより一層清潔で、明るい店舗作りに努めてまいります。

(3) 窓口係や電話での対応は親切で言葉遣いは丁寧ですか。



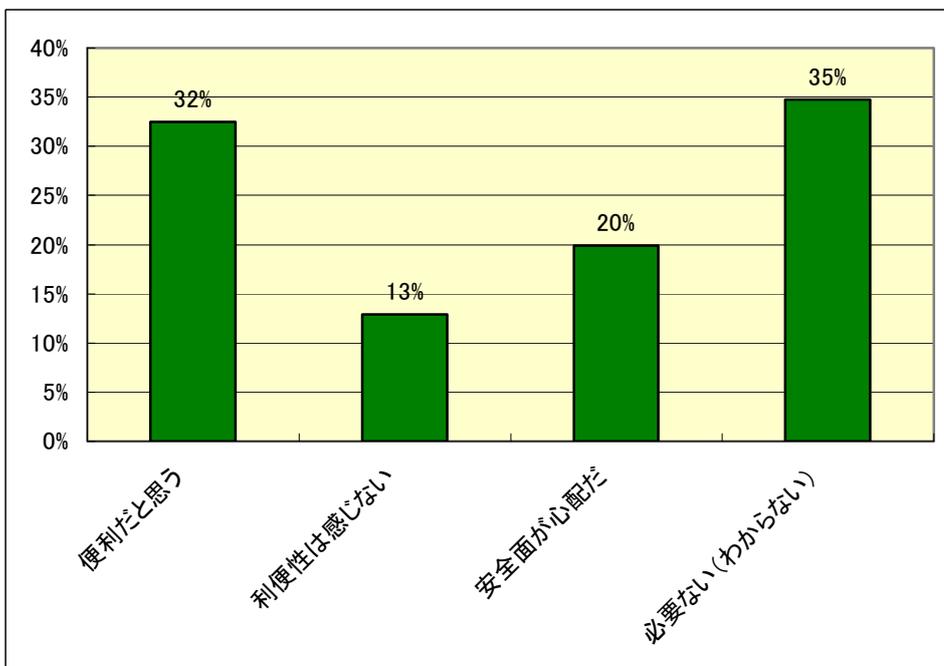
※97%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答を頂きました。金庫の顔となる窓口、電話対応につきまして、より一層お客様に満足頂けるよう、引続きCSの向上に努めてまいります。

(4) 窓口の待ち時間はいかがですか



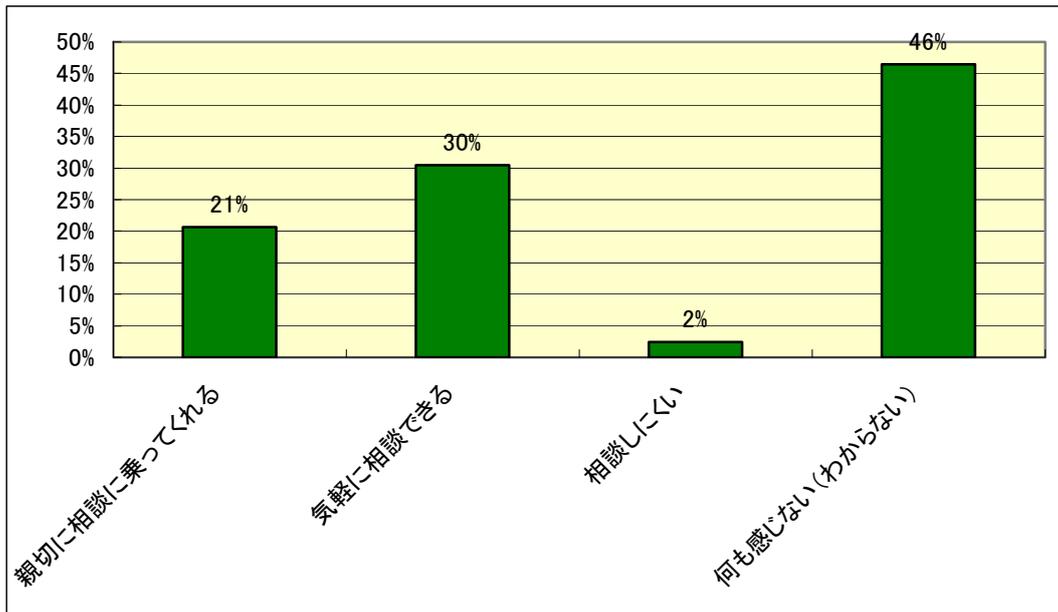
※ 84%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答を頂きましたが、約2%のお客さまから「不満」のご回答がありました。正確な事務処理を心掛けていますが、迅速な事務処理を図り、「満足」のご回答をより一層頂けるよう努めてまいります。

(5) 当金庫のインターネットバンキング（個人・法人）について、どう思われますか



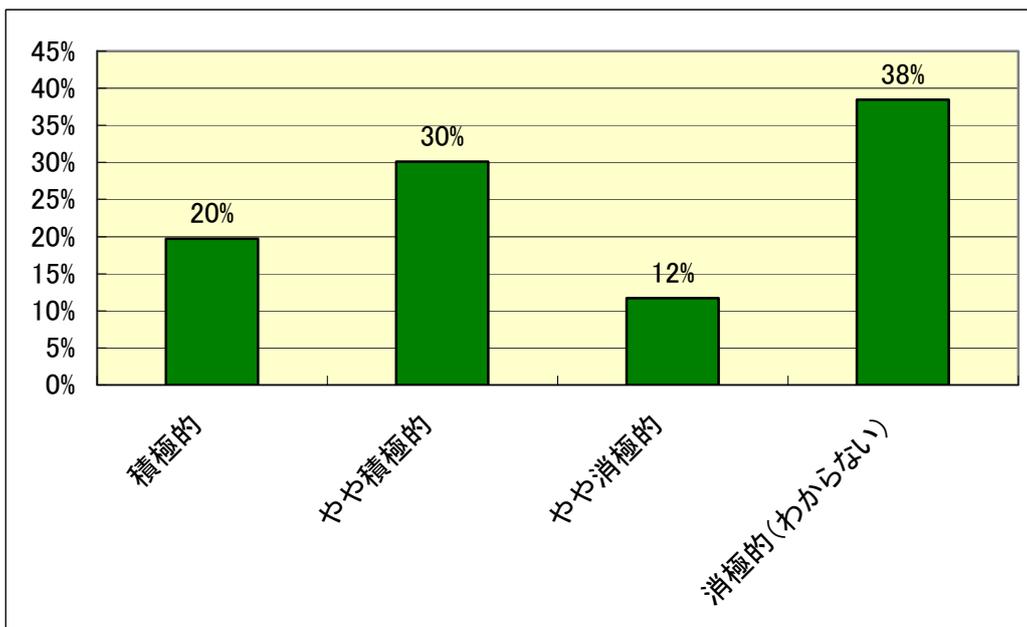
※「便利だと思う」が32%の結果となりました。より一層PRを図り、利便性向上に努めるとともに、安全面の向上に努めてまいります。

(6) ご融資の申込や返済条件等のご相談に対する印象はどうか



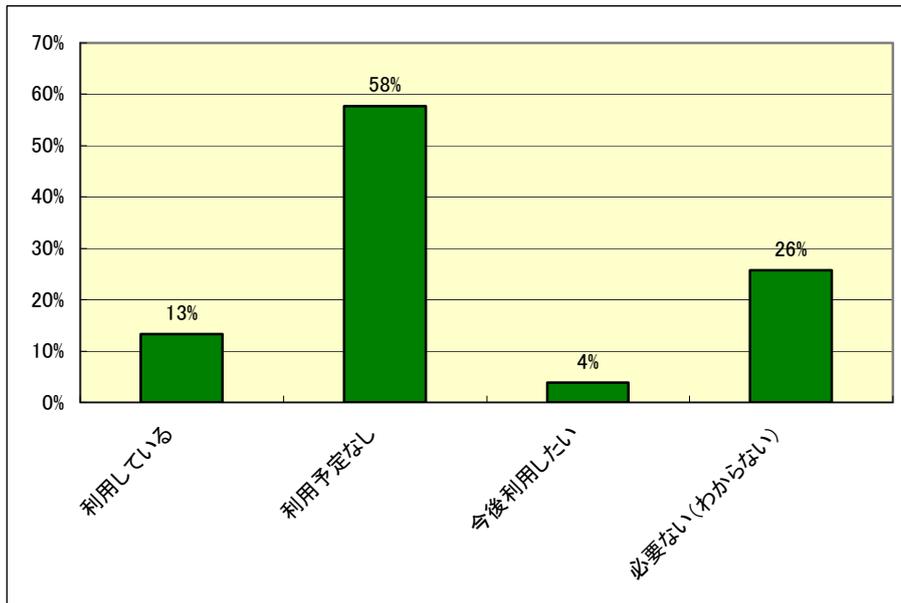
※「金融円滑化法」の期限は、平成25年3月31日に到来しましたが、その精神は恒久的なものであり、当金庫では、従来と変わることなく、コンサルティング機能を十分に発揮するため、「取組方針」を掲げ、それぞれのお客様が抱える問題・課題を十分に把握・検証した上で、最適な解決策を提案し、実行支援するように努めてまいります。

(7) ご融資、各種ローンに対する取組姿勢についてどのようにお感じですか



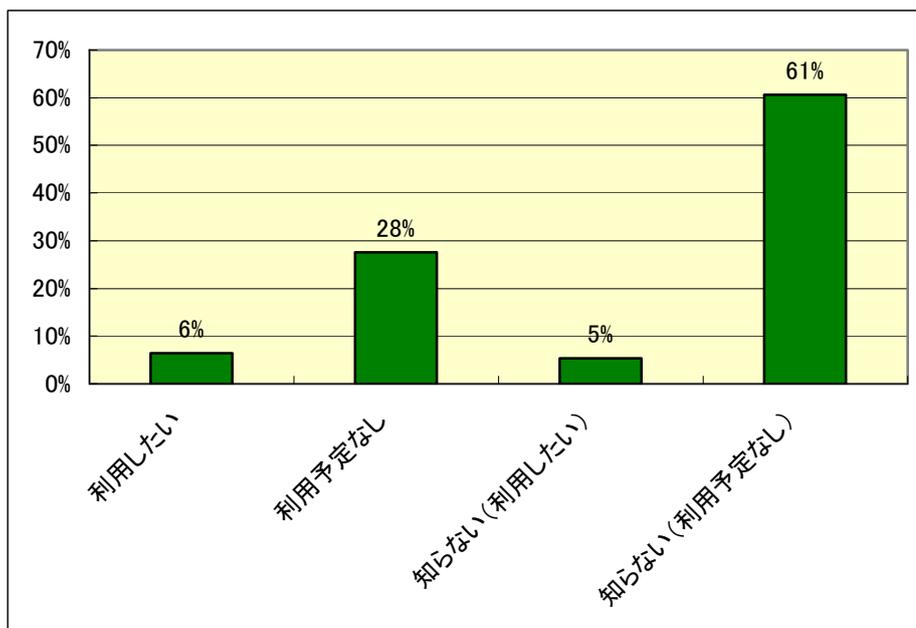
※「積極的」「やや積極的」のご回答を50%頂きました。景気は上向き傾向となっており、地域のお客さまの資金需要やご期待に応えるよう、一層積極的に取り組んでまいります。

(8) 「NISA（少額投資非課税制度）」とは、投資信託・株式の譲渡益・配当等が非課税になる証券版のマル優制度のことですが、ご存知ですか（利用されていますか）



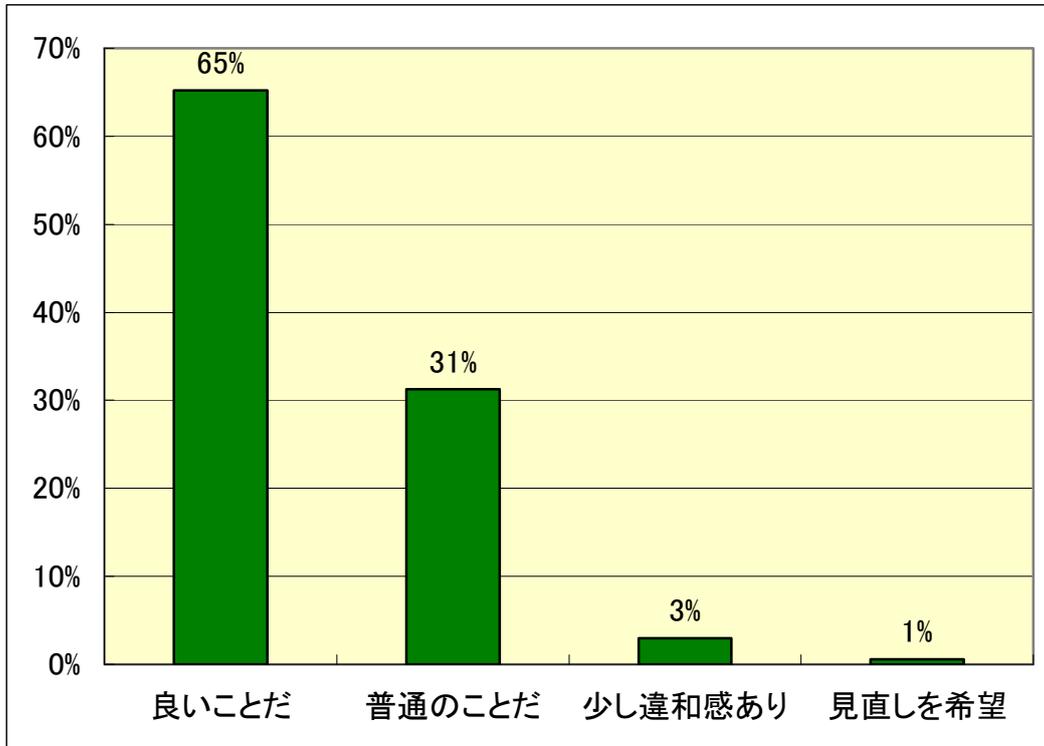
※「利用している」「今後利用したい」が17%の結果となりました。今後も「NISA」のPRを図り、お客様の利便性の向上に努めてまいります。

(9) 当金庫のホームページから各種ローン（6種商品）の申込ができることをご存知ですか



※「利用したい」が11%の結果となりました。より一層PRを図り、お客さまへのサービスの利便性の向上に努めてまいります。

(10) 当金庫では、地球温暖化防止の一環として、電力使用量削減のため、職員の服装は、“クールビズ”、“ウォームビズ”を実施していますが、身だしなみとしてどう思われますか。



※「良いことだ」「普通のことだ」が96%の結果となりました。

当金庫も年間を通して「節電」に取り組んでおります。みなさまのご理解とご協力に感謝いたします。

アンケート調査の中で、お客さまからの貴重なご意見・ご要望等を131件頂き、誠にありがとうございました。

アンケートに対するみなさまのご回答結果を含め、ご意見・ご要望を真摯に受け止め、引き続き金庫業務の改善に取り組み、より一層お客さまにご満足頂ける信用金庫であるように努めてまいります。

以上