

興産信用金庫は、CS(お客様満足度)向上に向けた取組みを行っております。  
 ～アンケート調査を行わせていただきました～

アンケート方法および内容

1. 手渡しによるアンケート

お取引いただいているお客様に、窓口・融資・営業係から、お客様にアンケートハガキをお渡しさせていただきました。ご記入されたハガキは郵便ポスト又は店頭のリサイクルボックスへ投函していただきました。

(アンケート期間：平成 27 年 10 月 20 日(火)～12 月 30 日(水))

<質問内容>

Q1.今回のお取引について、お客様の満足度はいかがでしたか？

Q2.ご担当させていただいた職員の接客態度や対応、お取引内容について、

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

※その他、当金庫について、お気づきの点 ご要望がございましたらご記入ください。

**お客様の声をお聞かせください**

日頃は興産信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指し、皆様のお声を経営に反映させ、より一層のサービス・利便性の向上に努めてまいりますので、なにとぞご協力を賜りますようお願い申し上げます。

**Q1** 今回のお取引について、お客様の満足度はいかがでしたか？

満足             ほぼ満足             普通  
 やや不満             不満

**Q2** ご担当させていただいた職員の接客態度や対応、お取引内容についてのご説明等について、お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ご協力ありがとうございました。今後ともよろしくお願ひ致します。

<アンケート回収枚数>

(平成 28 年 3 月 31 日現在)

手渡しアンケート	配布枚数	回収枚数
枚 数	7,755	584

<担当者別>

手 渡 し 担 当 者 別			
預金	融資	営業	不明
146	78	281	79

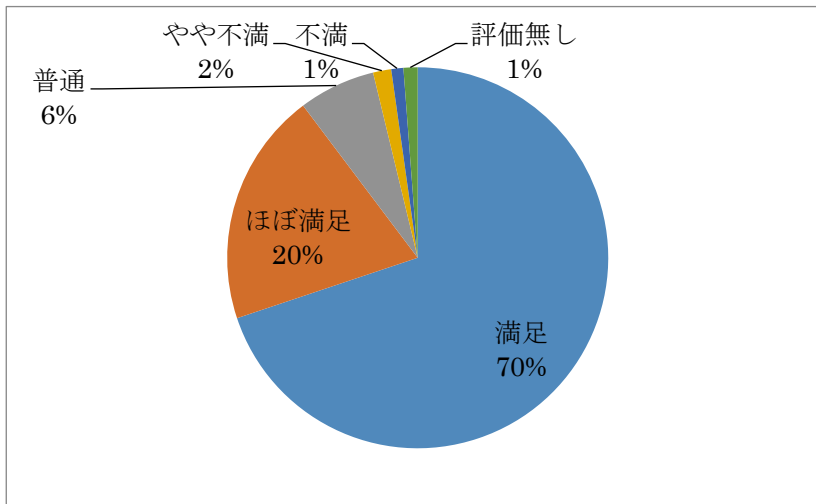
<年齢・性別>

年 代	性別			合計
	男性	女性	未回答	
19歳未満				0
20～29歳	1	3		4
30～39歳	13	12		25
40～49歳	35	17		52
50～59歳	40	36	1	77
60～69歳	73	90		163
70～79歳	53	94	3	150
80歳以上	28	42		70
不明	4	10	29	43
合計	247	304	33	584

## 手渡しアンケート結果

Q1. 今回のお取引に関するお客様の満足度は、いかがですか？

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	評価無し	合計
金庫計	408	116	38	9	6	7	584



90%のお客様が「満足」「ほぼ満足」とご回答していただきましたが、3%弱のお客様から「不満」「やや不満」のご回答をいただきました。

<不満・やや不満の方のコメント(抜粋)>

コメント
職員によって態度が横柄な時が見られる。
受付職員の接客態度に一部不満あり
時間が曖昧であったり、ミスが目立つので、気を付けてもらいたい。
出来ればもう少し落ち着いて話した方が良い。早口はあまり感心しない。
遠方になって不便。
入店、出店の際、挨拶の声を受けない。 顔見知りの方々とはよく話しているが、2カ月に一度しか行かない私には態度が冷たいいつも思う。
営業の接客態度が分かりやすく、最低。
今までの人は感じが良かったが、今後の方は年配でちょっと不満を感じている。
暮れの鮭は楽しみにしていたのに残念。米でも洗剤でも選べたらいいのに。私は鮭2匹欲しかったです。カレンダーが書き込みしやすいのでミニ手帳も便利でそれは良い点です。鮭が無いのなら、年金二人分移したいです。
窓口の女性の方々は良い。順番待ちの時に見える男性達のスマイルが無い、全員。
平成25年度から年金を受取っている。今年11月に初めて特別感謝デーがあると、電話を頂いた。前から感謝デーはやっていただけのですか？
接客態度は特に問題無いが、処理スピードと商品セールスがなかった。今後この点を重点的にスキルアップしたらいかがでしょうか？
数多く振込む際に一辺に出来るとうれしい。両替の限度をもう少し高くして欲しい。

## 2. 店頭備え置きによるアンケート

店頭に「アンケート用スタンド兼アンケート回収ボックス」を設置いたしました。備え置きされているアンケートハガキをお客様自身にお取りいただき、ご記入されたハガキは郵便ポスト又は店頭の回収箱へ投函していただきました。

(アンケート期間：平成 27 年 10 月 20 日(火)～ 3 月上旬)

### <質問内容>

Q1.店舗の雰囲気はいかがですか？

職員の活気(ある～無いの5段階)

店内の整理・整頓(されている～されていないの5段階)

ポスター・パンフレット(分かり易い～分かりづらいの5段階)

Q2.店舗設備でご不便を感じられることはありますか？

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

(ATM コーナー、カウンター、記帳台、伝票等)

※その他、当金庫について、お気づきの点 ご要望がございましたらご記入ください。

**お客様の声をお聞かせください**

日頃は興産信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指し、皆様のお声を経営に反映させ、より一層のサービス・利便性の向上に努めてまいりますので、なにとぞご協力を願われますようお願い申し上げます。

**Q1 店舗の雰囲気はいかがですか？**  
該当する番号に○を付けてください。

	ある	普通	無い
職員の活気	5	4	3
	2	1	

	されている	普通	されていない
店内の整理・整頓	5	4	3
	2	1	

	分かり易い	普通	分かりづらい
ポスター・パンフレット	5	4	3
	2	1	

**Q2 店舗設備でご不便を感じることはありますか？**  
お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。  
(ATMコーナー、カウンター、記帳台、伝票等)

---



---



---



---



---

ご協力ありがとうございました。今後ともよろしくお問い合わせします。

<アンケート回収枚数> (平成 28 年 3 月 31 日現在)

店頭アンケート	配布枚数	回収枚数
枚数	849	113

<年齢・性別>

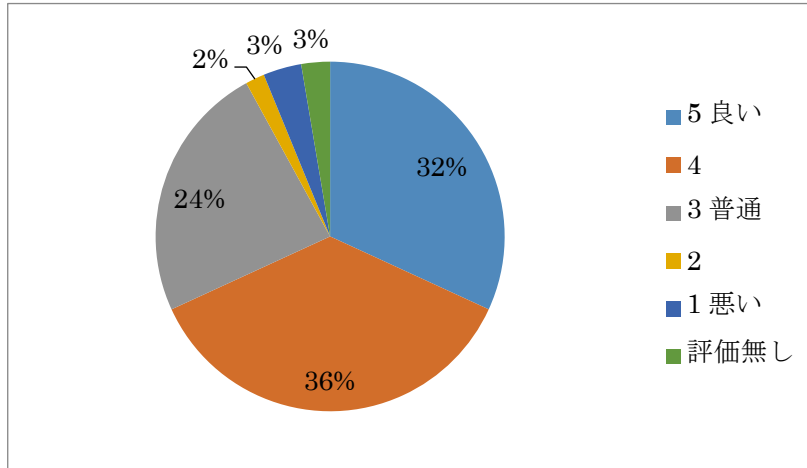
年代	性別			合計
	男性	女性	未回答	
19歳未満				0
20～29歳	1	2		3
30～39歳		4		4
40～49歳	4	6		10
50～59歳	7	6	1	14
60～69歳	13	20		33
70～79歳	10	12	1	23
80歳以上	6	9	1	16
不明	1	2	7	10
合計	42	61	10	113

## 店頭備え置きアンケート結果

Q1. 店舗の雰囲気はいかがですか？

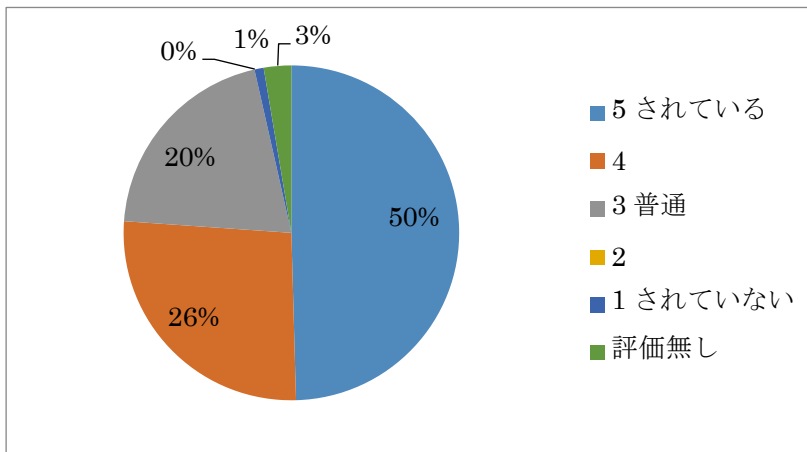
●職員の活気について

	5 ←ある	4	3 普通	2	1 →無い	評価無し	合計
合計	36	41	27	2	4	3	113



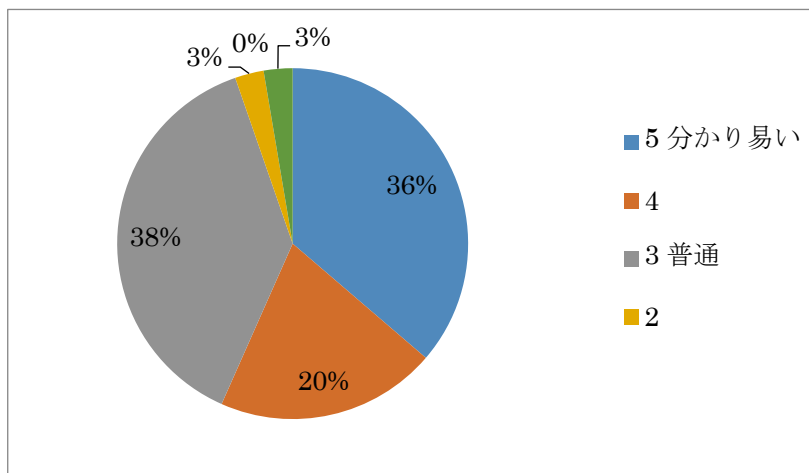
●店内の整理・整頓について

	5 ←されている	4	3 普通	2	1 →されていない	評価無し	合計
合計	56	30	23	0	1	3	113



●ポスター・パンフレットについて

	5 ←分かり易い	4	3 普通	2	1 →分かりづらい	評価無し	合計
合計	41	23	43	3	0	3	113



## Q2. 店舗設備でご不便を感じられることはありますか？

〈店舗設備に関わらず、店頭用アンケートに記載されていたご意見・ご要望を抜粋〉

コメント
入口にガードマンを配置してくれると良いと常々思っています。よろしく。
両替がATMのカードで出来ると便利。
ATMの音声案内の音量がもう少し低くてもいいかなと思う。
当金庫へ入った時にもっとハッキリといらっしやいませの挨拶を言った方がいいと思う。
開店時に掃除をしているのは感じが悪い。閉店後にやるべき。
内部での話し声がとても大きな女性行員がいて不快。活気とは別問題と思う。
ATMがうるさい。余計な自動音声が出る。やや照明が暗い。LEDに変えたらどうか。特にはないが、カウンターの人数がもう少し増えれば。
ATMでの出金の上限を多めにしてほしい。
入店した際には、一度視線を上げて頂いた方が、welcomeの気持ちが伝わるし、防犯上もbetterだと思う。
ATMのドアが重い。
ATMが少ない。
全体的に他行に比べ活気がないように思う。窓口の方は人によって差があり、暗い人やツンケンした人だと本当につらくなる。窓口には是非明るい方を期待。昔の〇〇支店に戻ってくれるといいと皆が思っている。
髪の毛、小さなゴミがよく画面に付いている。
声は出ているが、下を向いて声だけという方が多いので気になる。
振込手数料が高いように感じる。同一支店なら無料にして欲しい。
年金の期間が短いので長くして欲しい。
ATMコーナーに椅子などを増やして欲しい。
ATMコーナーが日曜日もやっている则有難い。
ATMが狭く感じる。荷物置き台があるのは良い。記帳台が小さいのではないかなと思う。お年寄りの方が書きにくそうだった。もっとはきはぎ挨拶した方が良いのではとたまに感じることもある。
数多く振込む際に一辺に出来るとうれしい。両替の限度をもう少し高くして欲しい。
ATMコーナーと入り口のドアが狭いので、ATM待ちの列が出来るとドアが開いてしまう。

## 3. 職員のCS向上の取組について

平成 27 年度はCS力向上研修や電話対応力研修等を行い接客マナー等の向上に取り組むとともに、各店で毎月テーマを決めてCS活動を行ってまいりました。しかしながら、アンケート結果のご意見・ご要望のとおり、お客様にご満足いただける金庫になるためには、まだ

まだ多くの課題があると認識しております。

【平成 28 年度は次の事項を中心にCS活動を進めてまいります。】

- (1) 接客マナー等(気づき・配慮・心配り)の向上に取り組んでまいります。
- (2) お客様のニーズに合った商品・サービスの改善に努めてまいります。
- (3) 店舗設備等については、出来ることからスピーディに対応してまいります。

今回アンケート調査にご協力いただきましたお客様に感謝申し上げます。

アンケートのご意見では、金庫職員への感謝や励ましのお言葉を数多くお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

貴重なご意見・ご要望を含みますアンケート結果をもとに、今後よりいっそうお客様にご満足いただける金庫を目指してまいります。