

平成 28 年度 アンケート調査結果

平成 28 年度に実施いたしましたアンケートハガキによるアンケート調査結果をご報告いたします。

アンケート方法および内容

1. 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」を設置しました。備え置きされているアンケートハガキをお客さま自身にお取りいただき、記入されたアンケート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。

<質問内容>

Q1.店舗の雰囲気はいかがですか？（下記 3 項目・5 段階評価）

- ① 職員の活気（ある～無い）
- ② 店内の整理・整頓（されている～されていない）
- ③ ポスター・パンフレット（わかりやすい～わかりづらい）

Q2.店舗設備でご不便を感じられることはありますか？

お客さまのご意見・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、なにとぞご協力を賜り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。

職員の活気 ある ← 評価 1
5 4 3 2 1

店内の整理・整頓 されている ← 評価 1
5 4 3 2 1

ポスター・パンフレット わかりやすい ← 評価 1
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願ひ致します。

(1) アンケート実施期間

平成 28 年 5 月 19 日(木)～平成 29 年 3 月 31 日(金)まで

(2) アンケート回収状況

配布枚数 1,031 枚(前年比 182 枚増)のアンケートに対して、113 枚(前年同数)のご回答をいただきました。

店頭アンケート	配布枚数	回収枚数
合計	1,031	113

年代	性別			合計
	男性	女性	未回答	
20～29歳	1			1
30～39歳	2	2		4
40～49歳	4	15		19
50～59歳	9	12		21
60～69歳	7	13		20
70～79歳	15	18		33
80歳以上	7	5		12
不明		1	2	3
合計	45	66	2	113

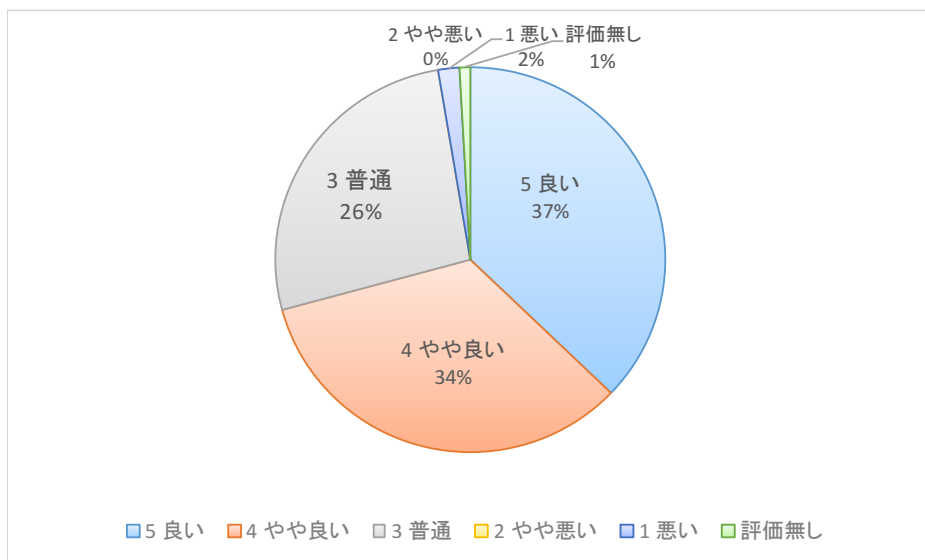
職業	合計
主婦	18
年金・無職	20
会社員	25
会社役員	9
自営業	9
パート・アルバイト	1
その他(個別業種記載)	2
未回答	29
合計	113

(3) アンケート結果

●職員の活気

全体の71%(前年比3%増)が「良い5」または「やや良い4」と回答され、2%(前年比3%減)が「悪い1」または「やや悪い2」と回答されており、前年より改善が図られました。

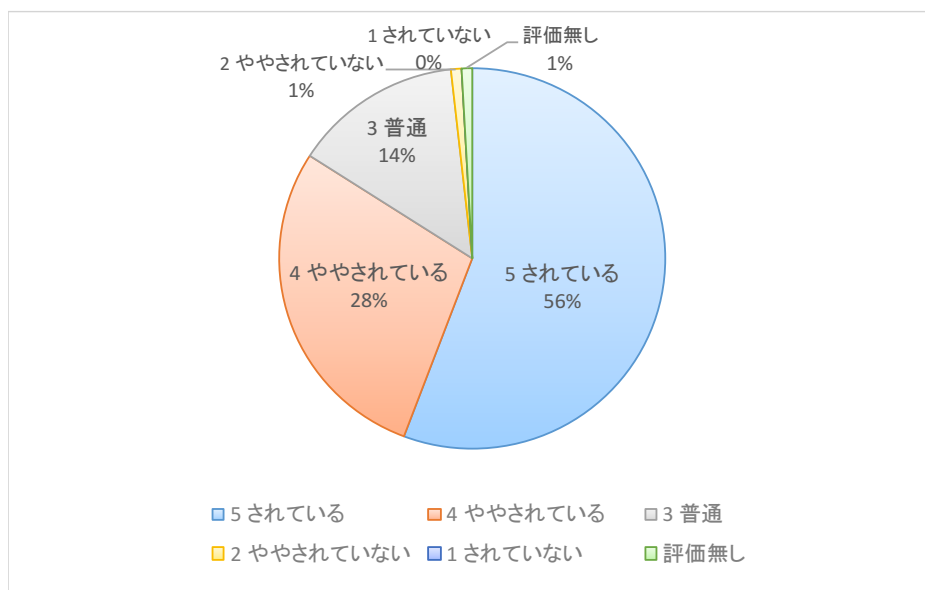
	5 ←	4	3	2	→ 1	評価無し	合計
	良い	普通			悪い		
合計	42	38	30	0	2	1	113



●店内の整理・整頓

全体の84%(前年比8%増)が「良い5」または「やや良い4」と回答され、1%(前年同比)が「悪い1」または「やや悪い2」と回答されており、前年より改善が図られました。

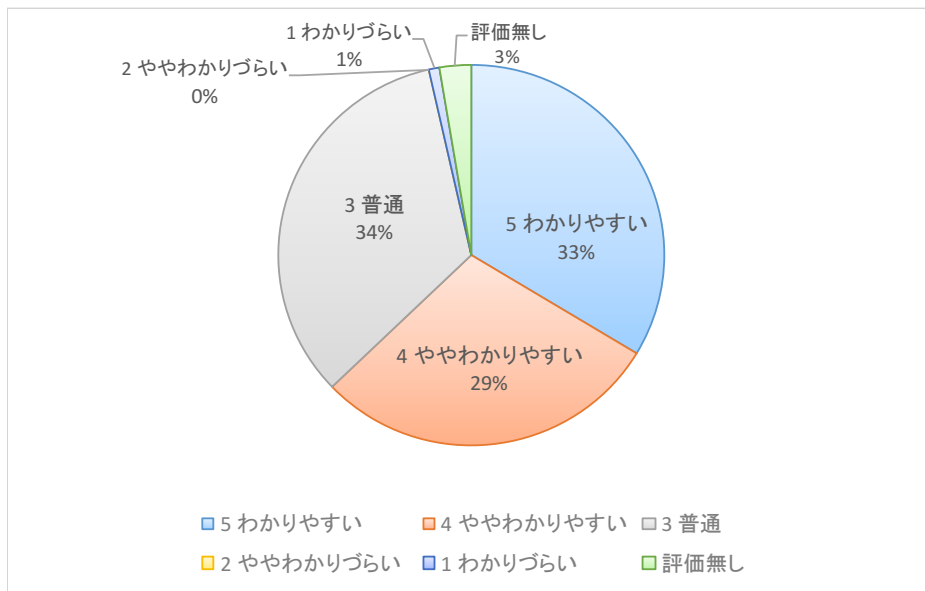
	5 ←	4	3	2	→ 1	評価無し	合計
	されている	普通			されていない		
合計	63	32	16	1	0	1	113



●ポスター・パンフレット

全体の62%(前年比6%増)が「良い5」または「やや良い4」と回答され、1%(前年比2%減)が「悪い1」または「やや悪い2」と回答されており、前年より改善が図られました。

	5 ←	4	3	2	→ 1	評価無し	合計
	分かりやすい	普通			分かりづらい		
合計	38	33	38	0	1	3	113



2. 手渡しによるアンケート

お取引のあるお客さまに、窓口・融資・営業係から直接アンケートハガキをお渡しさせていただき、記入されたハガキは郵便ポスト又は店頭での回収箱へ投函していただきました。

<質問内容>

Q1. 今回のお取引について、お聞かせください。(下記5項目・5段階評価)

- ① スピード (早い～遅い)
- ② ご説明 (わかりやすい～わかりにくい)
- ③ 親身な対応 (できている～できていない)
- ④ マナー・身だしなみ (良い～悪い)
- ⑤ 満足度 (高い～低い)

Q2. その他、お客さまのご意見・ご要望をお聞かせください。

(1) アンケート期間

平成28年11月7日(月)～平成29年1月31日(火)まで

(2) アンケート回収状況

配布枚数 8,174 枚(前年比 419 枚増)のアンケートに対して、605 枚(前年比 21 数増)のご回答をいただきました。

Q1 今回のお取引について、お聞かせください。
該当する番号に○を付けてください。

●スピード 早い 普通 遅い
5 4 3 2 1

●ご説明 わかりやすい 普通 わかりにくい
5 4 3 2 1

●親身な対応 できている 普通 できていない
5 4 3 2 1

●マナー・身だしなみ 良い 普通 悪い
5 4 3 2 1

●満足度 高い 普通 低い
5 4 3 2 1

Q2 その他、お客さまのご意見・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。

手渡しアンケート	配布枚数	回収枚数
合計	8,174	605

年代	性別			合計
	男性	女性	未回答	
20～29歳	2	2		4
30～39歳	13	8		21
40～49歳	33	17		50
50～59歳	39	32	1	72
60～69歳	74	91	1	166
70～79歳	48	122	1	171
80歳以上	26	48	1	75
不明	4	6	36	46
合計	239	326	40	605

職業	合計
主婦	117
年金・無職	100
会社員	77
会社役員	84
自営業	36
パート・アルバイト	9
その他(個別業種記載)	97
未回答	85
合計	605

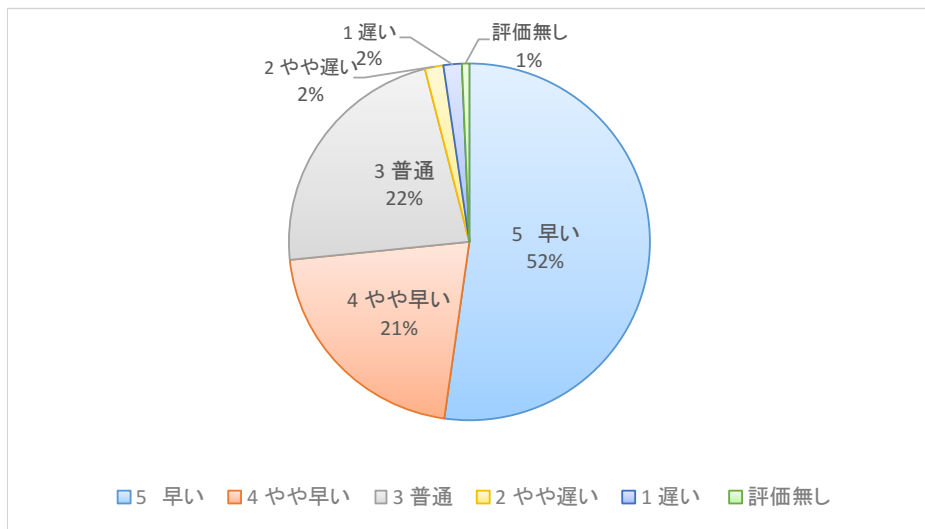
(3) アンケート結果

●スピード

全体の73%が「早い 5」または「やや早い 4」と回答され、4%が「遅い 1」または「やや遅い 2」と回答されました。

これからも“スピード感”のある、お客さまへの迅速な対応を心掛けていきます。

	5 早い	4	3 普通	2	1 遅い	評価無し	合計
合計	316	128	137	10	10	4	605

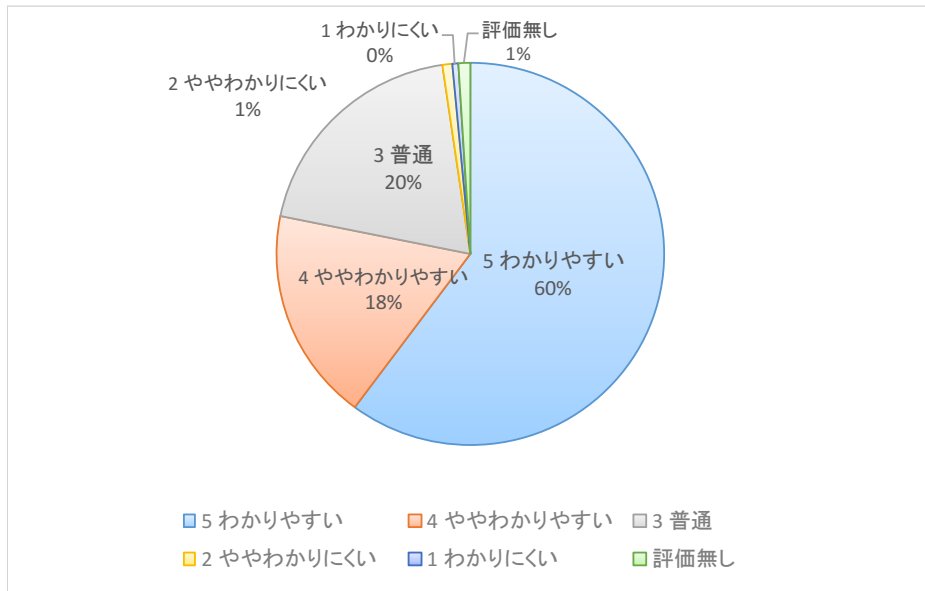


●ご説明

全体の78%が「わかりやすい 5」または「ややわかりやすい 4」と回答され、4%が「わかりにくい 1」または「ややわかりにくい 2」と回答されました。

これからもお客さまにわかりやすい“ご説明”を心掛けていきます。

	5 わかりやすい	4	3 普通	2	1 わかりにくい	評価無し	合計
合計	364	109	118	5	3	6	605

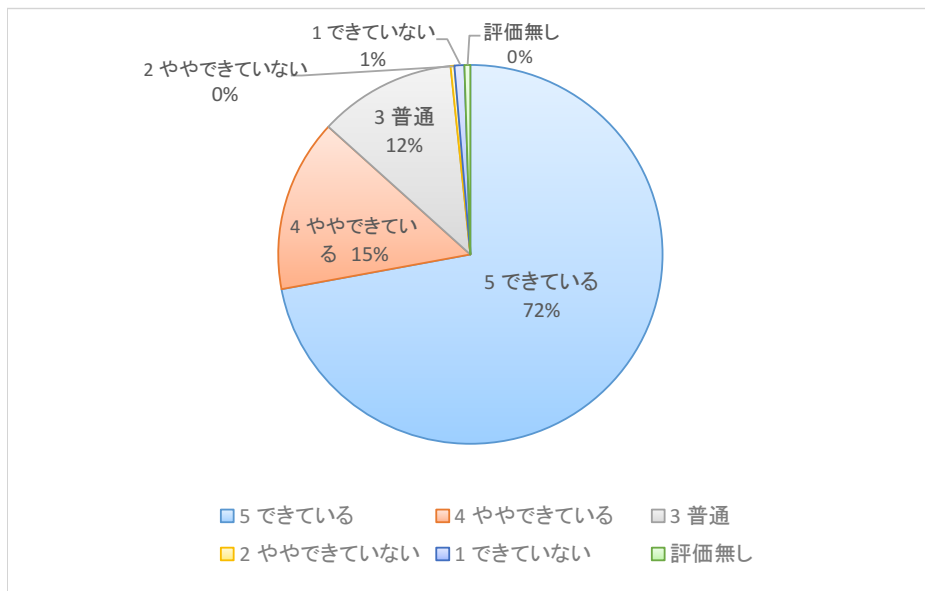


●親身な対応

全体の87%が「できている 5」または「ややできている 4」と回答され、1%が「できていない 1」または「ややできていない 2」と回答されました。

これからもお客さまに寄り添った“親身な対応”を心掛けていきます。

	5 ←	4	3	2	→ 1	評価無し	合計
	できている	普通			できていない		
合計	436	89	70	2	5	3	605

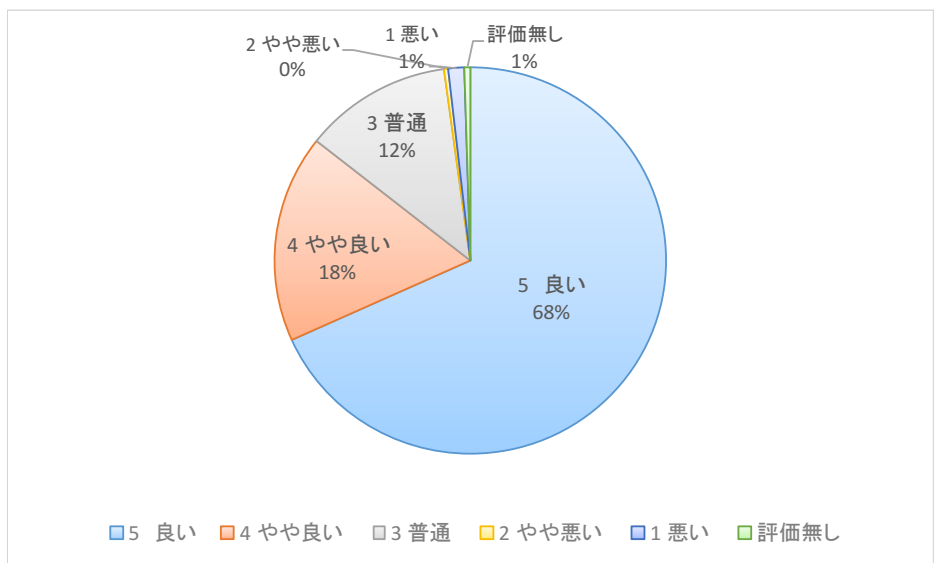


●マナー・身だしなみ

全体の86%が「良い 5」または「やや良い 4」と回答され、1%が「悪い 1」または「やや悪い 2」と回答されました。

これからもお客さまに信頼される“マナー・身だしなみ”を心掛けていきます。

	5 ← 4 3 2 → 1	評価無し	合計
	良い ← 普通 → 悪い		
合計	413	3	605

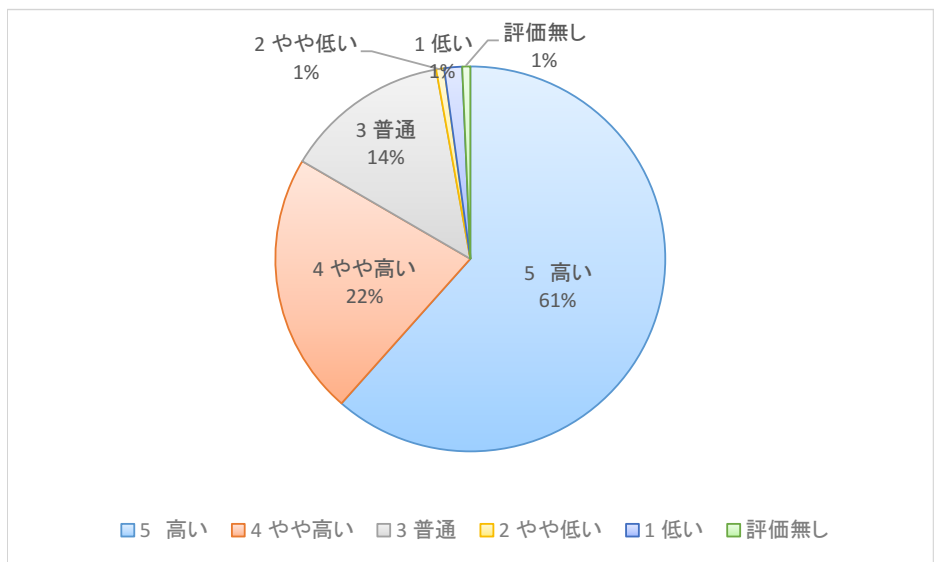


●満足度

全体の83%が「高い 5」または「やや高い 4」と回答され、2%が「低い 1」または「やや低い 2」と回答されました。

これからもお客さまの“満足度”向上への取り組みを心掛けていきます。

	5 ← 4 3 2 → 1	評価無し	合計
	高い ← 普通 → 低い		
合計	372	4	605



3. アンケートのご意見

お客さまからいただいたアンケートでは、店舗設備に関することや年金の受取サービスに関するご意見・ご要望を数多くお寄せいただきました。当庫では、お客さまのご意見やご要望を真摯に受けとめ、お客さまに満足していただける商品・サービスの改善を図ってまいります。

4. お客様の声を踏まえた対応について

お客様からいただいたご意見・ご要望については、各店舗にて対応可能なことは随時対応を行いました。また、店舗設備や運営に関することは、下記のとおり対応して改善いたしました。

お客様の声	対応
ATMに手荷物を置ける荷置き台がほしい。	全店舗のATMに手荷物を置ける荷置台を設置いたしました。
12月の年金感謝デーのプレゼントを変更してほしい。	12月の年金感謝デーのプレゼントを、お客様の声をもっとも多かった『お米』に変更いたしました。
生活応援型定期預金証書を、通帳にしてほしい。	生活応援型定期預金「よろこび」「ほほえみ」は、通帳または証書の選択ができるようにしました。

今回アンケート調査にご協力いただきましたお客様に深く感謝申し上げます。

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。

これからも、『お客様の声』を活かして、お客様満足度の向上にむけた、商品・サービスの改善につなげてまいります。

以 上