

平成 29 年度 アンケート結果

平成 29 年度に実施いたしましたアンケート調査結果をご報告いたします。

I. 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

店頭に置いた「アンケート用スタンド兼アンケート回収ボックス」にアンケートハガキを備え置き、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を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. 店舗に“こんな商品・サービスがあったらうれしい”と思うものはありますか？
- Q2. 職員の対応やお手続き等で“もっとこうして欲しい”と思うことはありますか？
- Q3. その他、店舗設備等でお気づきになったことはありますか？

2. 営業店ロビーアンケート

営業店のロビーにおいて、CS 担当が直接お客さまにお話を聞かせていただく調査を実施し、お客さまが日頃より感じていらっしゃる忌憚のないご意見を聞かせていただきました。

(一部店舗)

<質問内容>

Q1. 窓口の対応について (下記 5 項目・5 段階評価)

- (1) 挨拶
- (2) ご説明
- (3) 親身な対応
- (4) マナー・身だしなみ
- (5) 待ち時間

Q2. 店内について (下記 3 項目・5 段階評価)

- (1) 職員の活気
- (2) 整理整頓
- (3) ポスター・パンフレット

Q3. 店舗設備でご不便を感じることにについて (下記 5 項目・ない or ある)

- (1) ATM コーナー
- (2) カウンター
- (3) 記帳台
- (4) 伝票
- (5) 金利表示

Q4. 関心のある金融商品について (下記選択)

- (1) 定期預金
- (2) 定期積金
- (3) 決済用預金
- (4) 個人年金保険
- (5) 個人向け国債
- (6) 投資信託
- (7) ローン
- (8) その他

Q5. 金庫のイメージについて

Q6. 金庫にあったら良いと思われるサービスについて

3. アンケート期間

- (1) 平成 29 年 4 月 19 日(木)～平成 30 年 3 月 30 日(金)
- (2) 平成 30 年 2 月 1 日(木)～平成 30 年 2 月 13 日(火)

II. アンケート結果

1. 店頭備え置きによるアンケート

店頭備え置きによるアンケートハガキは、お客さまより郵送において 21 枚頂戴いたしました。いただいたご意見は、商品・サービスに係ることから設備・運営に係ること等の多岐に渡る多くの貴重なご意見をお寄せいただきました。

Q1. 店舗に“こんな商品・サービスがあったらうれしい”と思うものはありますか？

(一部抜粋)

うれしい商品・サービスについて
〇〇支店でお世話になっています。窓口も A T M と同じ時間で開店していただけたら良いのと思います。
粗品の充実を引き続きご検討下さい。(ジップロックやおしぼりウェットティッシュは素晴らしい。秋には、新米etc・・・。定期満期時の特典など)
・ A T M 増設。・同一支店手数料無料。・土日祝日、平日営業時間延長
夏場、熱中症対策にお茶やお水などの設置を検討してほしい。
A T M に新札のボタンがあっ出てきたら、大変嬉しく思います。

Q2. 職員の対応やお手続き等で“もっとこうして欲しい”と思うことはありますか？

(一部抜粋)

対応や手続きについて
私も2度程、付き添って行ったことがあります。窓口の方の笑顔にいやされます。年寄りにとって笑顔と優しい声掛けが何よりも薬です。
口座からの振込で、複数件ある場合、毎回最初から1件ずつ入力しなければならないのが、時間も手間もかかって不便です。連続振込が可能になると、ありがたいです。
今の状態で大変良いと思います。ゆき届いている事が多く見かけられます。
窓口の女性はいつも笑顔で迎えてくれ、仕事も早く対応に満足しています。

Q3. その他、店舗設備等でお気づきになったことはありますか？

(一部抜粋)

その他・お気づきになったこと
入口が入りづらい。斜めになっているので、自転車が止めづらい。
季節ごとの飾りで心が和みます。
早速の電卓の設置、ありがとうございます。とても便利になりました。
以前、A T M 機の上にある照明が操作画面上に反射して、パネルが見にくいと投書しました。早速の対応をありがとうございます。

2. 営業店ロビーアンケート

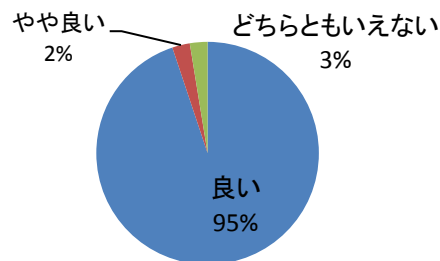
営業店ロビーアンケートでは、一部店舗のロビーにおいて来店されたお客さまへのCS担当による直接アンケートを実施し、39名のお客さまより貴重なご意見を聞かせていただきました。

Q1. 窓口の対応について（下記5項目・5段階評価）

5項目の平均では、およそ92%のお客さまに「良い」の高い評価で回答していただきました。とくに、「マナー・身だしなみ」については、97%と高い評価をいただいております。お客さまに好感を持たれる身だしなみが整っている評価となっています。しかし、「待ち時間」については、82%と他の項目よりも低い評価となっており、お客さまにお待ちいただく時間を考慮し、店頭では後方事務職員による支援体制の強化を図ることや、お客さまへの途中経過の声かけを行うなどの対応が今後の課題です。

《挨拶》

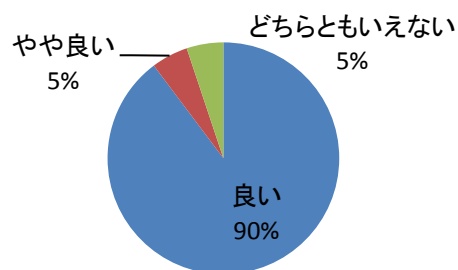
回答	人数	%
良い	37	94.9%
やや良い	1	2.6%
どちらともいえない	1	2.6%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の約97%が「良い」または「やや良い」と回答され、3%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまへ明るい挨拶を実施しています。

《ご説明》

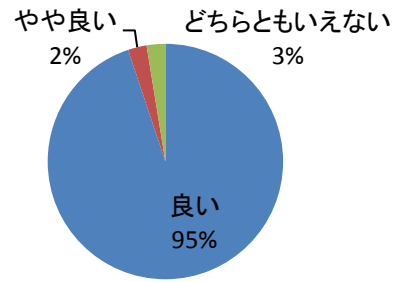
回答	人数	%
良い	35	89.7%
やや良い	2	5.1%
どちらともいえない	2	5.1%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の約95%が「良い」または「やや良い」と回答され、5%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまへわかりやすいご説明を実施しています。

《親身な応対》

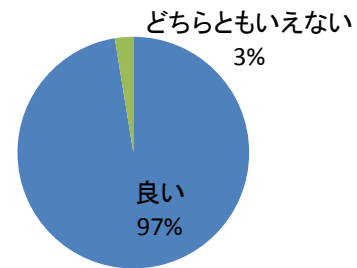
回答	人数	%
良い	37	94.9%
やや良い	1	2.6%
どちらともいえない	1	2.6%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の約 97%が「良い」または「やや良い」と回答され、3%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまに寄り添った親身な応対を実施しています。

《マナー・身だしなみ》

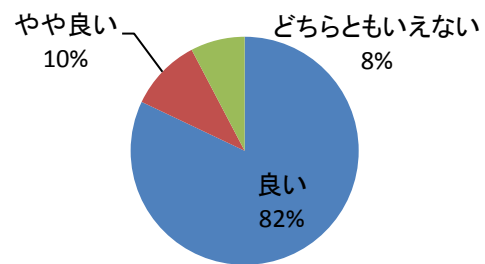
回答	人数	%
良い	38	97.4%
やや良い	0	0.0%
どちらともいえない	1	2.6%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の約 97%が「良い」と回答され、3%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまに好感を持たれるマナー・身だしなみが整っています。

《待ち時間》

回答	人数	%
良い	32	82.1%
やや良い	4	10.3%
どちらともいえない	3	7.7%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



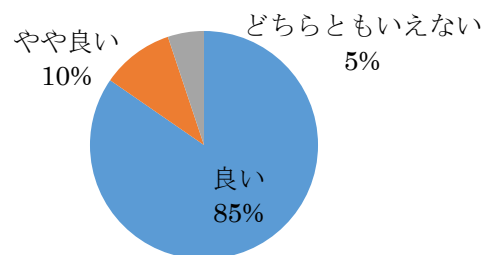
全体の 92%が「良い」または「やや良い」と回答され、8%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまへスピーディーな対応を実施しています。

Q2. 店内について（下記 3 項目・5 段階評価）

3 項目の平均では、およそ 87%のお客さまに「良い」の高い評価で回答していただきました。とくに、「整理整頓」については、90%と高い評価をいただいています。しかし、「職員の活気」については、85%と他の項目よりも低い評価となっており、【笑顔であいさつ】を実践して、活力ある KOSAN の店頭づくりが今後の課題です。

《職員の活気》

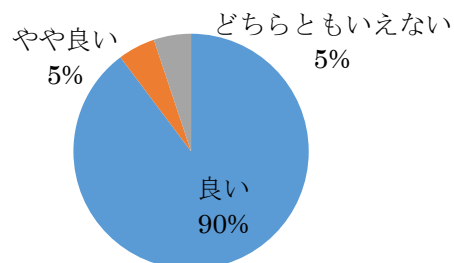
回答	人数	%
良い	33	84.6%
やや良い	4	10.3%
どちらともいえない	2	5.1%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の 95%が「良い」または「やや良い」と回答され、5%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまへ活気のある対応を実施しています。

《整理整頓》

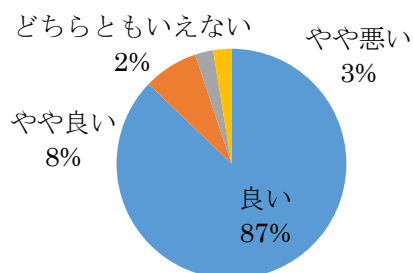
回答	人数	%
良い	35	89.7%
やや良い	2	5.1%
どちらともいえない	2	5.1%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の 95%が「良い」または「やや良い」と回答され、5%が「どちらともいえない」と回答されており、お客さまが気持ち良くご利用いただける店内整理を実施しています。

《ポスター・パンフレット》

回答	人数	%
良い	34	87.2%
やや良い	3	7.7%
どちらともいえない	1	2.6%
やや悪い	1	2.6%
悪い	0	0.0%
合計	39	



全体の 95%が「良い」または「やや良い」と回答され、2%が「どちらともいえない」、3%が「やや悪い」と回答されており、お客さまにわかりやすい掲示等を実施しています。

Q3. 店舗設備でご不便を感じることにについて

《ATM コーナー》

回答	人数	%
ない	33	84.6%
ある	6	15.4%
合計	39	

《カウンター》

回答	人数	%
ない	38	97.4%
ある	1	2.6%
合計	39	

《記帳台》

回答	人数	%
ない	37	94.9%
ある	2	5.1%
合計	39	

《伝票》

回答	人数	%
ない	36	92.3%
ある	3	7.7%
合計	39	

《金利表示》

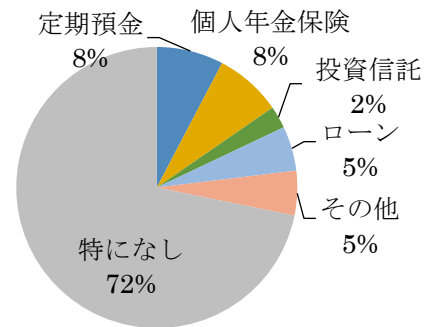
回答	人数	%
ない	35	89.7%
ある	4	10.3%
合計	39	

※ご不便を感じるコメント（一部抜粋）

ご不便を感じること	
ATM	振込先の金融機関名を手で入力するのは大変なので、もう少し自動で表示される金融機関名を増やして欲しい。
	A T M振込の際に、振込の都度、振込カードを使用するのが面倒臭い。
カウンタ	杖置きが設置されていないこと。
記帳台	一部の記帳台だけでなく、全ての記帳台に振込手数料一覧表を貼った方が良い。
	記帳台の高さが、記入するには低いと感じる。
伝票	振込用紙の記入するマスが足りない。
	振込用紙が見つらい。文字が大きい方が良い。
金利表示	表示板の位置を変えた方が良い。見つらい。
	掲載されるチラシやお知らせ等の案内スピードを、もっとゆっくりにして欲しい。読んでいる最中に変わってしまい、最後まで読めない。

Q4. 関心のある金融商品について

回答	人数	%
定期預金	3	7.7%
定期積金	0	0.0%
決済用預金	0	0.0%
個人年金保険	3	7.7%
個人向け国債	0	0.0%
投資信託	1	2.6%
ローン	2	5.1%
その他	2	5.1%
特になし	28	71.8%
合計	39	



Q5. 金庫のイメージについて（一部抜粋）

金庫のイメージ
地元の情報誌が配置されていて、地元に着していると感じている。
開業した親の代からのお付き合いであり、信頼している。
町会との交流もあり、地域に着している。
メインバンクとして、取引をしている。アットホームであり、他行と比べてホッとする存在。
季節ごとの装飾や飲物の提供がとても良い。
身近な存在で、営業担当者が、定期預金などを色々と提案してくれる。
親身で良いイメージであり、とても親しみやすい。
定期積金が集金から口座振替になり、営業係とコミュニケーションが少なくなった。
年金のプレゼントが充実している。いつも楽しみにしている。

Q6. 金庫にあったら良いと思われるサービスについて（一部抜粋）

あったら良いと思う商品・サービス等
諸届手続きで、記入する書類が多かった。書類は1度の記入で済ませる方法や、電子署名などペーパーレスを導入した方が良い。
男性職員が営業フロアでロビーの客に挨拶をしていないので、ちゃんと挨拶をした方が良い。
全ての取引がHP（ネット）で対応できる様にして欲しい。他行と比べると、系統的に弱いと感じる。
ソファが汚く、高齢者には低すぎて立つ時に大変なので、時代に合ったいすに変えた方が良い。
融資に関するポスターやチラシが少ないので、商品の掲示を増やした方が良い。地域に合わせたニーズに合う物〈二世帯住宅融資など〉
両替機を置いて欲しい。無くなってから、とても不便を感じる。
自動貸金庫があれば利用したい。利用時間は営業時間外（9：00～15：00）も利用可能にして欲しい。

※その他のご意見等（一部抜粋）

その他のご意見
頭の上にポスターがあるが、地震などの時の安全面が気になる。
店舗室内のキャビネットが無機質なので、ポスター等で有効活用してみてはどうか。
カウンター前に荷置台があつて良い。
以前は、笑顔もなく感じが悪い職員がいた。メガバンクと同じで事務的で冷たかったが、今は笑顔があつて良いと感じている。
高齢者の方は、営業終了後も、ロビーを待ち合わせ等で利用していて、助かっていると思う。
以前、振込でトラブルがあつた時に、親身になって対応してくれた。
業後に電話が通じて残高照会等が出来るので、助かっている。

Ⅲ. お客様の声を踏まえて

1. アンケートのご意見からの課題

お客様のご意見を参考にさせていただき、お客様にご満足いただける対応や業務運営に取り組んでまいります。また、以下について今後も検討を図り、お客様の更なる利便性向上に努めてまいります。

- (1) 店舗設備の改善
- (2) お客様のニーズに添った商品・サービス

2. お客様の声を踏まえた対応

各店舗において対応可能なことは随時対応を行い、設備や運営に関することについては、対応できる事から実施いたしました。また、お客様のご意見に対応できました事案について、お客様より感謝のメッセージも多くお寄せいただいております。今後もお客様からのご意見には、一つでも多くご期待に応えられるように取り組んでまいります。

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』をお聞きする姿勢を重んじ、お客様のご意見を真摯に受け止め、「お客様本位の業務運営」に努めてまいります。