

お客様各位

室蘭信用金庫

「お客様アンケート」の結果について

日頃は室蘭信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。

2020年11月に当金庫をご利用いただいているお客様を対象とした「お客様アンケート」を実施させていただきました。

お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様には、厚く御礼申し上げます。

皆様から頂戴したご意見・ご要望を受けて、より利用しやすい信用金庫を目指して、サービスの向上に努めて参りますので、引き続きご愛顧のほど、よろしく願い申し上げます。

1. アンケート概要

(1) アンケートの目的

お客様により一層ご満足いただけるサービスを提供すること、また、今後も皆様から信頼される信用金庫を目指して、①窓口に来店されたお客様と②当金庫の総代を務められているお客様に対してアンケートを実施させていただきました。

(2) 調査期間

2020年11月11日(水)～2020年11月30日(月)

(3) 調査方法

上記①と②のお客様を対象にアンケートをご記入いただき、①窓口ご来店のお客様には、封筒に入れ封をして、営業店窓口へ提出を依頼し、②総代のお客様は、封筒に入れ封をして、訪問した営業担当へ提出していただきました(無記名方式)。

(4) 回答率

調査対象数	280	先
回答数	276	先
回答率	98.57	%

(5) 調査項目

① 窓口ご来店

商品やサービスなど総合的な満足度に関する質問	4 項目
窓口係・営業係に関する質問	2 項目
店舗・ATMや電子取引に関する質問	5 項目
弊金庫に期待すること、ご意見やご要望	1 項目
合計	12 項目

以上の項目の質問について、ご回答いただいております。

なお、以下にアンケート結果の一部を公表させていただきますので、ご参照ください。

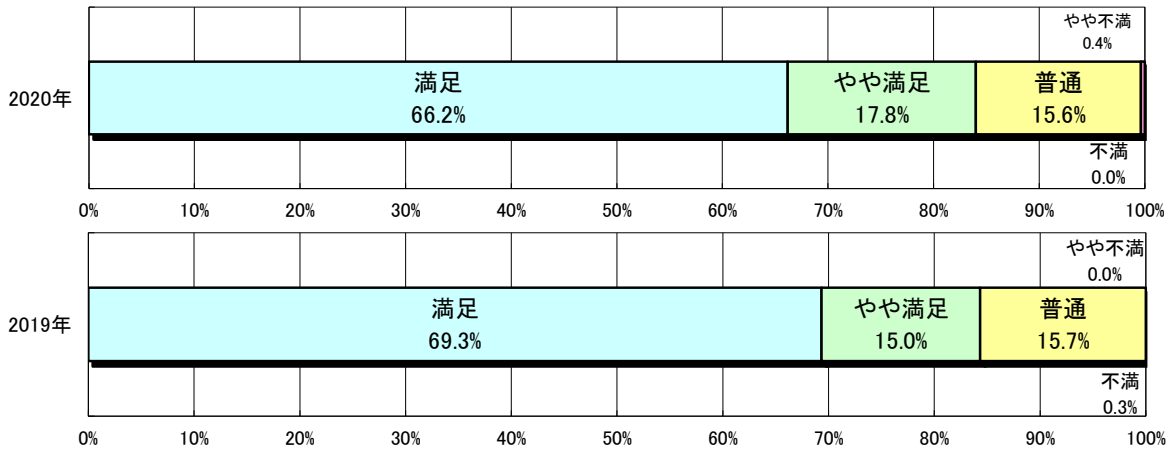
(6) ご回答いただいたお客様の属性

	男性	女性	未回答					
性別	43.4%	52.8%	3.8%					
年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	未回答
	0.0%	5.4%	5.8%	21.7%	22.1%	20.3%	21.7%	3.0%
職業	会社員	経理	会社役員	自営業	専業主婦	その他	未回答	
	14.4%	21.3%	28.6%	12.3%	5.4%	13.0%	5.0%	

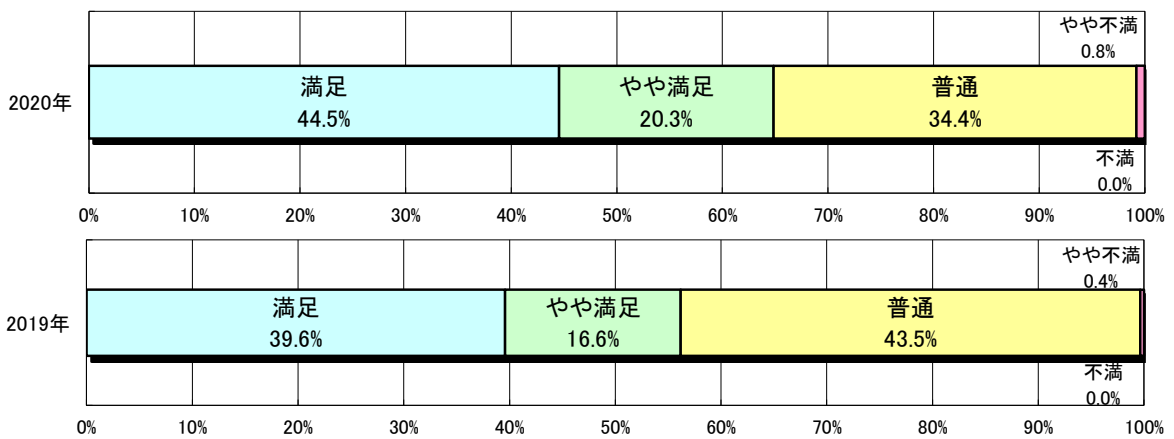
2. アンケート結果

(1) 弊金庫の総合的な満足度

① 弊金庫のご利用に際して、総合的な満足度はいかがですか？

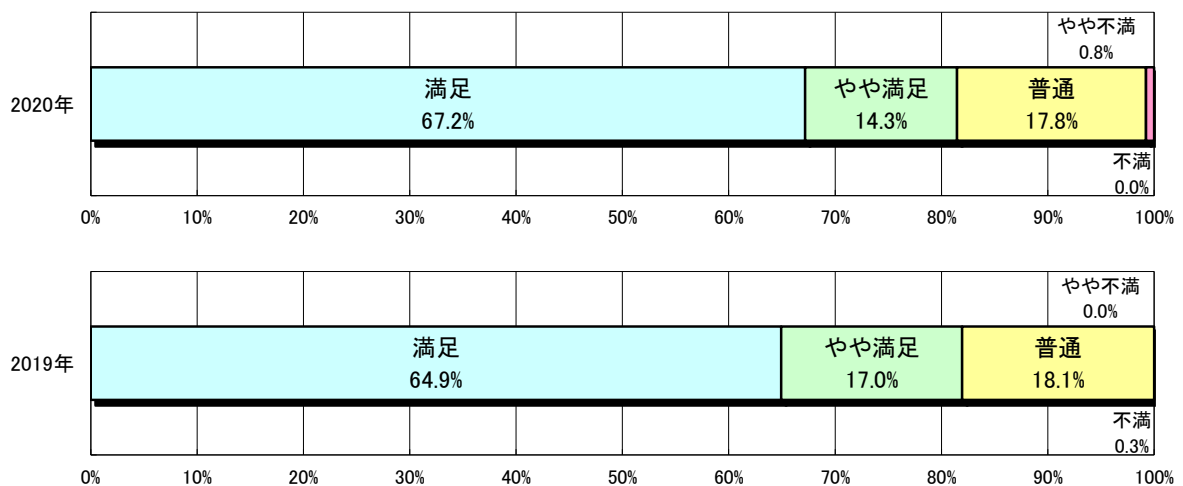


② 弊金庫の商品の充実度はいかがですか？

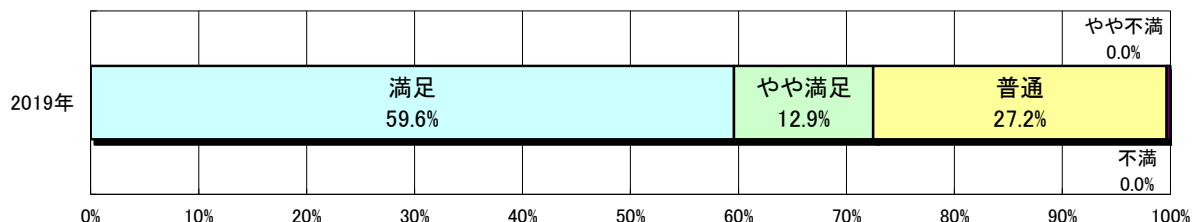
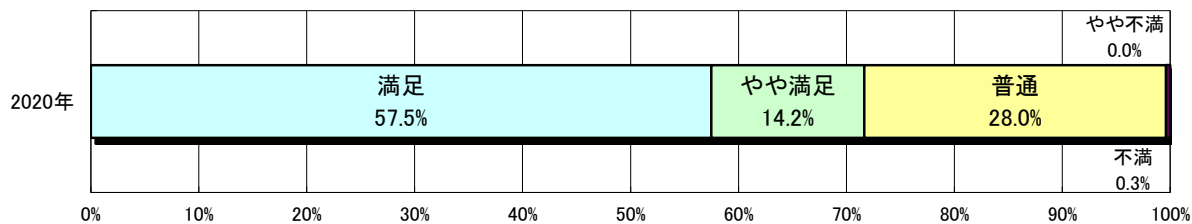


(2) 職員の対応について

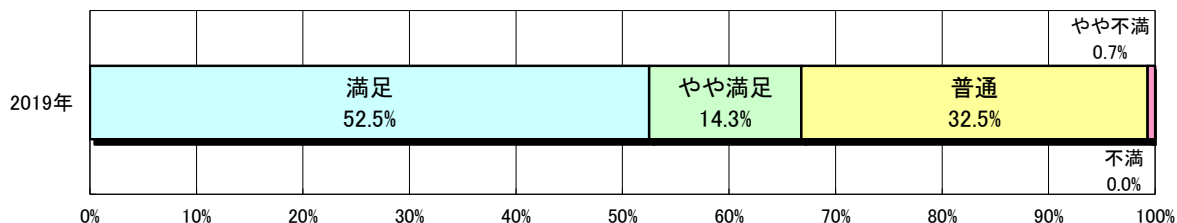
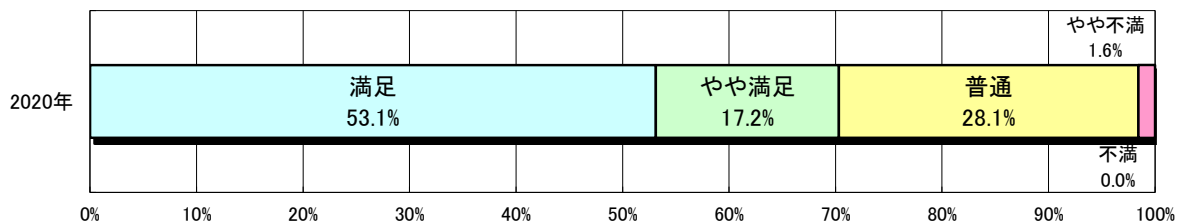
① 職員の対応にはご満足いただけますか？



②担当者の説明はわかりやすいですか？

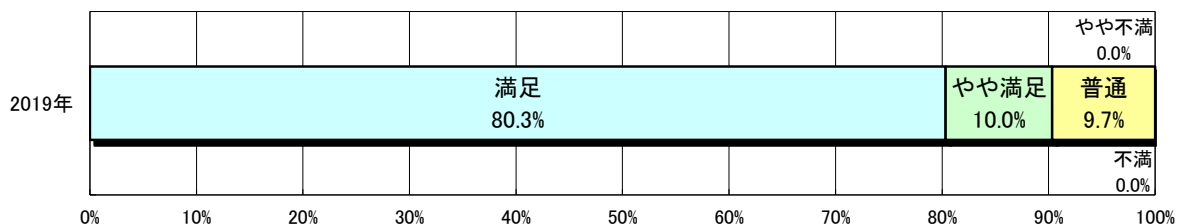
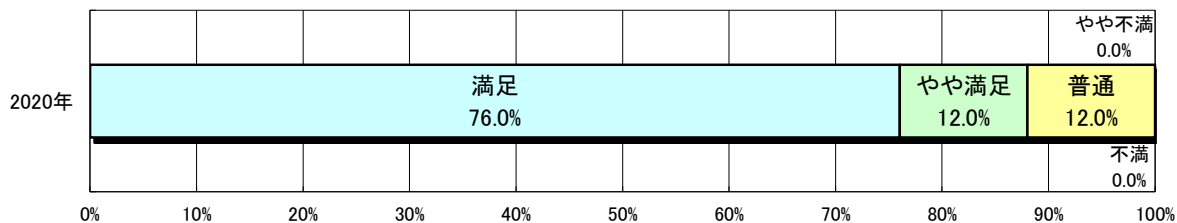


③対応時の情報提供にはご満足いただけますか？



(3)店舗について

①店内・店周等の清掃・整備はいかがですか？



4. お客様アンケートの結果を受けて

お客様からご回答いただいたアンケートの結果を収集・分析して、経営会議の場で報告するとともに、お客様の貴重なご意見・ご要望を、今後の業務改善に活かすべく取り組んで参ります。

◎ATM・両替機・各種手数料・電子取引に関することについて

・ATM、両替機の稼働時間・曜日や配置につきましては、現金を利用されるお客様が、スマートフォンの普及やクレジットカードの利用によりキャッシュレス化が広がりをみせ、利用件数が減少しております。今後もお客様のご意見、ご要望を真摯に受け止めご利用状況等を十分に勘案の上、効率的な稼働・最適な配置を検討してまいります。

・各種手数料につきましては、各々について機器維持・事務処理等のさまざまなコストがかかっておりますことから、お客様へはそのコスト分の一部をご負担していただいているところでございます。

◎店舗配置、営業時間、人事異動について

・当金庫では、お客様へのサービス内容の向上と店舗や業務の効率化を目的として、店舗内店舗化や昼休みの導入を進めております。お客様にはご不便をおかけしておりますが、キャッシュレス取引や非対面取引などのサービスを充実させることで、利便性の向上に努めて参ります。

・新たなサービスとしては、バンキングアプリの開始、ネット完結型の個人ローンの取扱等に加えて、2021年6月より「リモート相談窓口」を設置しております。

・適材適所の配置を行っておりますが、引継等を綿密に行い、お客様へご不便をおかけすることがないように努めて参ります。

◎窓口対応・待ち時間・商品説明・情報提供等について

・お客様に対し、感謝の気持ちを忘れず、マナーの基本である笑顔の挨拶を改めて指導して参ります。また、駐車場など店舗外であっても笑顔で挨拶するよう指導して参ります。

・お手続きの内容によっては確認や相談が必要な場合や、時間がかかる場合がございます。その際には、お客様への配慮を忘れずに、事前に時間を要することをお伝えするように指導いたします。また、職員の事務能力の向上に努めて参ります。

◎情報提供等について

・ディスクロージャー誌、ホームページ、Facebook等にて活動状況について発信しておりますが、ご意見頂いたものを含めその他発信方法も検討して参りたく存じます。

・役立つ情報の提供を行えるよう、お客様のニーズに合った各種セミナーの開催を検討して参ります。また、地元金融機関として、地域の情報はもとより、独自の情報提供、専門家の紹介、ニーズに即した商品提案、商品開発に努めて参ります。

【まとめ】

今回のアンケートの総合的な満足度では、「満足している」「やや満足している」回答の合計は84.0%（前年実績84.3%）となりました。多くのお客様から高い評価を頂いておりますが、現状の評価に満足せず、お客様からの信頼をより一層高めるため、皆様から頂きました貴重なご意見・ご要望を弊金庫の経営に活かして、更にご満足いただける地域金融機関を目指し、努力して参りますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。