

利用者満足度向上に向けた取組みについて

長岡信用金庫では、お客様からのご意見・ご要望を踏まえ、さまざまなサービス向上に取り組んでおります。当金庫での令和5年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組みの結果について、お知らせいたします。なお、アンケート調査でお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望は、真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるよう業務の改善に取り組んでおります。

アンケート結果については、本部と営業店で連携して対処・改善する体制をとり、全役職員にアンケート結果を還元し、お客様にご満足してお取引をいただけるようサービスの向上に努めてまいります。

《令和5年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組み》

○振込め詐欺防止について

- ・新潟県警察本部と連携し、営業店に「特殊詐欺防止だより」、「防犯ニュース速報」を配布、お客様へ注意喚起を図りました。

○金融商品・サービスの提供について

- ・東京海上日動火災保険株式会社とSDGsに関する包括連携協定を令和5年3月22日に締結しました。
- ・脱炭素・カーボンニュートラル分野の取組サポートを取扱うe-dash株式会社と令和5年3月22日に業務提携を締結しました。
- ・寄附金付き金利上乘せ定期預金「夏の思い出」を令和5年6月15日(木)～令和5年9月29日(金)まで取扱いました。成約額に応じた寄付金を長岡市・見附市・小千谷市・南魚沼市のスポーツ少年団事務局へ贈呈しました。
- ・投資信託商品の5銘柄(若い資産形成層向けに毎月分配でないものやノーロード型、手数料が割安でわかりやすいインデックス型、環境に配慮したテーマ型)新NISA対応の商品を中心に令和5年12月18日(月)から取扱開始いたしました。
- ・「令和6年能登半島地震災害復旧ローン」を令和6年1月9日(火)から取扱開始いたしました。

○お客様向けの研修・セミナー・講演会の実施

- ・(一社)環境共創イニシアチブが令和5年度において実施する、省エネルギー設備の新設・増設等の導入に係る融資の利子補給金交付事業について、当金庫は当該利子補給金交付対象となる融資を行う指定金融機関へ認定を受け、取引先1社が申請し採択されました。
- ・令和5年6月6日(火)に「商談前から差がつくビジネスセミナー」をリモート開催し、当庫より4社が参加しました。
- ・令和5年6月17日(土)に小千谷市が主催し新潟県スタートアップ拠点「CLIP長岡」が企画・運営を行う「起業スクール2023」に、創業・起業を応援する機関として当金庫も参加しました。
- ・令和5年7月11日(火)12日(水)に「新現役交流会」をWEB開催し、当金庫より4社が参加しました。
- ・令和5年9月8日(金)に県内9信金共催による対面式ビジネスマッチングフェア「しんきん個別商談会」に当金庫から5社が参加しました。
- ・令和5年9月13日(水)に長岡商工会議所が主催し当金庫も後援にて参画した「第7回ながおかビジネスマッチング個別商談会」に多数の取引先が参加しました。
- ・令和5年9月より「経営スキルアップセミナー」(全4回)を開催し、取引先6社6名が受講しました。
- ・令和5年11月より「第7期しんきん後継者育成塾」(全5回)を開講し、取引先12社12名が受講しました。
- ・令和5年11月9日(木)に長岡しんきんNBC講演会「これからの日本の経済」を開催しました。
- ・取引先の「ものづくり補助金」の申請を3社支援し、3社とも採択されました。
- ・取引先の「事業再構築補助金」の申請を1社支援し、採択されました。

利用者満足度アンケート調査の結果

【令和6年2月実施】



目 次

	ページ
利用者満足度アンケート内容（アンケート用紙）	1
調査対象店舗及び調査先数	2
利用者満足度アンケート調査結果	3
1. お客様の性別について	3
2. お客様の年齢について	3
3. お客様のご職業について	3
4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて	4
5. 職員のあいさつについて	4
6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて	4
7. 商品内容等の説明について	5
8. 相談・質問等に対する対応について	5
9. 窓口の待ち時間について	5
10. 電話対応について	6
11. お客様との約束について	6
12. 店内の雰囲気について	6
13. 店内・店周の美化について	7
14. 駐車場について	7
15. A T Mコーナーの営業時間について	7
16. ホームページについて	8
17. 長岡信用金庫への総合的な満足度について	8



お客様の声をお聞かせください



日頃は、長岡信用金庫をご愛顧賜りまして、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てアンケート調査を実施させていただくことにいたしました。つきましては、ご多忙とは存じますが、なにとぞご協力を賜りますようお願い申し上げます。
 なお、お手数をおかけしますが、令和5年3月1日(水)までに返信封筒にてご返送願います。

【回答形式は、ご回答欄(□)に✓印をおつけ願います。】

■お客様の属性についてお尋ねいたします。

- Q1. 性別をお聞かせください。
男性 女性
- Q2. ご年齢をお聞かせください。
20代 30代 40代 50代 60代 70代以上
- Q3. ご職業をお聞かせください。
会社員 公務員・団体職員 会社・団体役員 自営・個人事業主 専業主婦
派遣・パート・アルバイト 無職・定年退職 学生 その他()

■職員の対応についてお尋ねいたします。

- Q4. 職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q5. 職員のあいさつはいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q6. 職員の事務処理スピード・正確さはいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q7. 商品内容等の説明はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q8. 相談・質問等に対する対応はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q9. 窓口の待ち時間はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q10. 電話対応はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q11. お客様との約束が守られていますか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

■ご利用店舗についてお尋ねいたします。

- Q12. 店内の雰囲気はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q13. 店内・店周の美化はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q14. 駐車場は利用しやすいですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- Q15. ATMコーナーの営業時間はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

■情報開示についてお尋ねいたします。

- Q16. ディスクロージャー誌やホームページをご覧になったことがありますか。
見たことがある 見たことがない

■総合的な満足度についてお尋ねいたします。

- Q17. 長岡信用金庫の総合的満足度はいかがですか。
満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

※その他、特にご意見等がございましたらご自由にご記入ください。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

【令和5年2月】



店名

当金庫では、お客様のご要望やご意見を把握して、今後の経営に役立てていくために、令和6年2月に利用者満足度アンケート調査を実施いたしました。ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところお時間を頂戴しまして、誠にありがとうございました。

皆様よりいただいた貴重なご意見を経営に生かしていく所存でございます。つきましては、調査結果をご報告いたします。

○アンケート調査

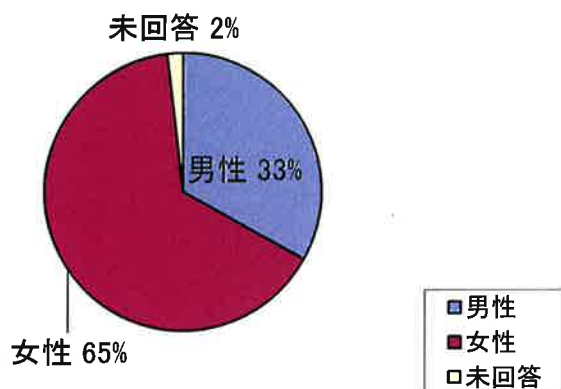
調査時期 令和6年1月15日～令和6年2月15日
 調査店舗 全店舗
 調査方法 訪問直接配布、郵送回収
 回答数 1,000名に配布し、641名の方より回答いただきました。

調査対象店舗及び調査先数

店舗名	調査先数	回収先数	回収率
本店営業部 中島支店	90枚	72枚	80.0%
千手支店	70枚	33枚	47.1%
台町支店	90枚	16枚	17.7%
新町支店	90枚	68枚	75.5%
大島支店	90枚	39枚	43.3%
六日町支店	50枚	23枚	46.0%
川崎支店	40枚	39枚	97.5%
宮内支店	70枚	64枚	91.4%
土合支店	40枚	40枚	100.0%
栃尾支店	70枚	47枚	67.1%
見附支店	70枚	57枚	81.4%
美園支店	40枚	37枚	92.5%
江陽支店	70枚	38枚	54.2%
宝支店	70枚	33枚	47.1%
小千谷支店	50枚	35枚	70.0%
合計	1,000枚	641枚	64.1%

満足度アンケート調査結果

1. お客様の性別について

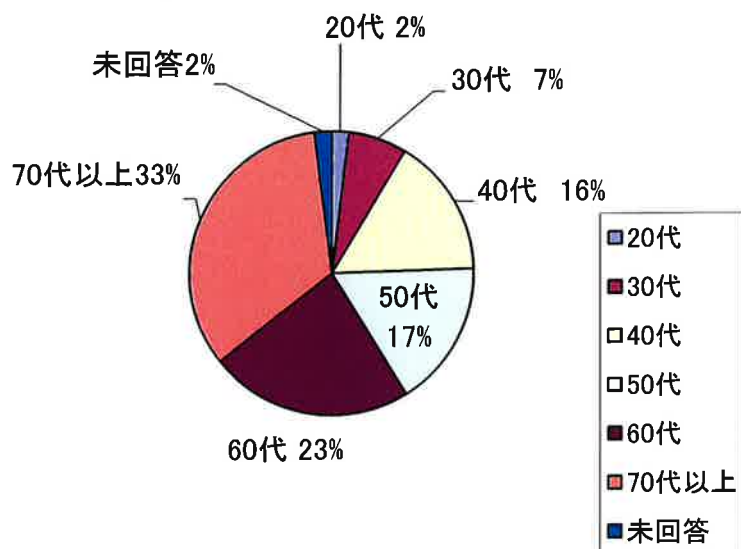


<コメント>

男性 33%、女性 65%と女性の皆様からの回答が多く寄せられました。

男性	212名	33%
女性	417名	65%
未回答	12名	2%
合計	641名	100%

2. お客様の年齢について

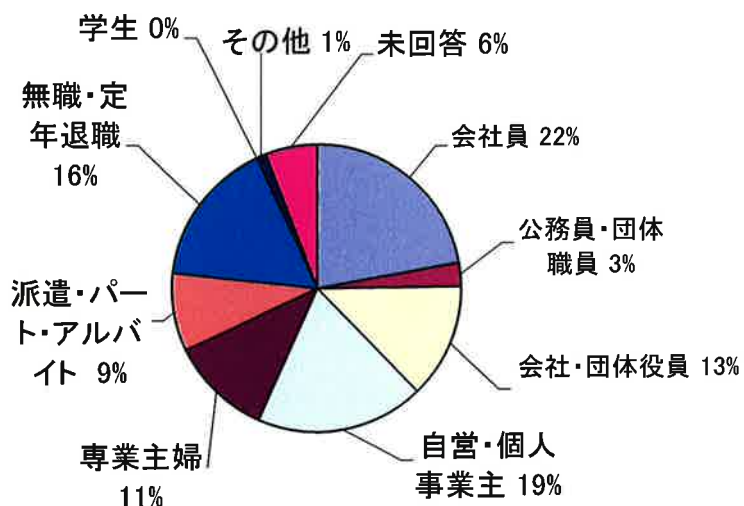


<コメント>

50歳代以上の方が73%で前回調査と同様となり、50歳以上のお客様からの回答が多く寄せられました。

20代	12名	2%
30代	43名	7%
40代	102名	16%
50代	107名	17%
60代	149名	23%
70代以上	215名	33%
未回答	13名	2%
合計	641名	100%

3. お客様のご職業について

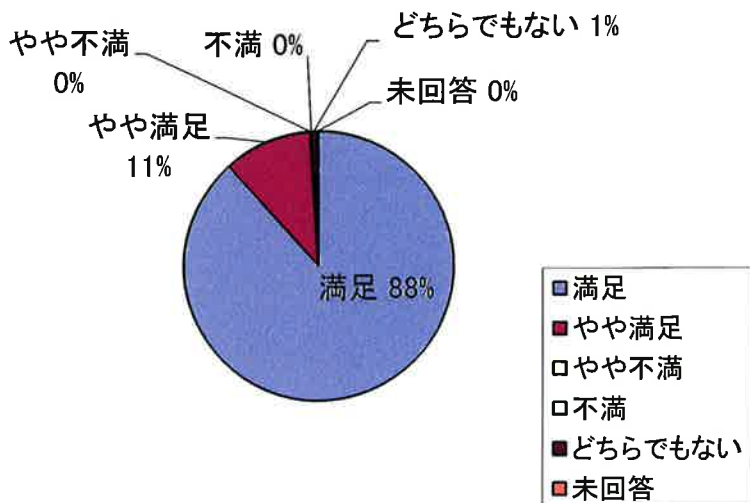


<コメント>

お客様の職業は比較的にバランスの取れたものとなっております。

会社員	142名	22%
公務員・団体職員	17名	3%
会社・団体役員	83名	13%
自営・個人事業主	121名	19%
専業主婦	73名	11%
派遣・パート・アルバイト	56名	9%
無職・定年退職	105名	16%
学生	0名	0%
その他	7名	1%
未回答	37名	6%
合計	641名	100%

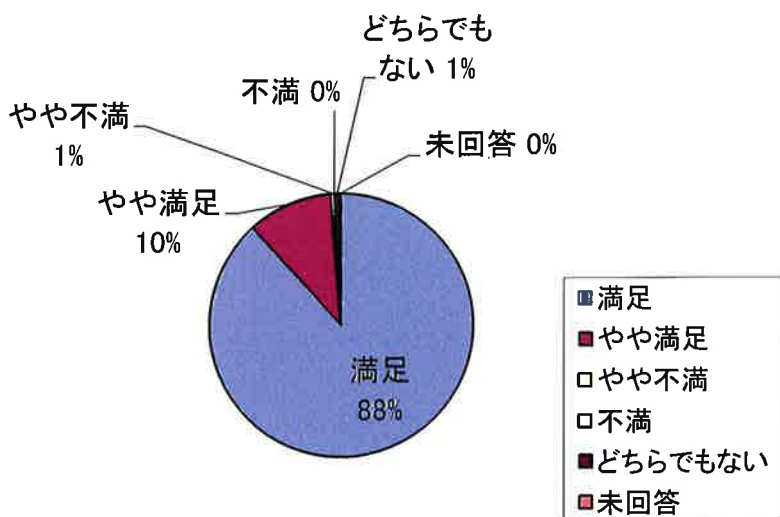
4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて



<コメント>
「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 99%評価をいただきました今後も身だしなみには十分注意してまいります。

満足	566名	88%
やや満足	68名	11%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	4名	1%
未回答	2名	0%
合計	641名	100%

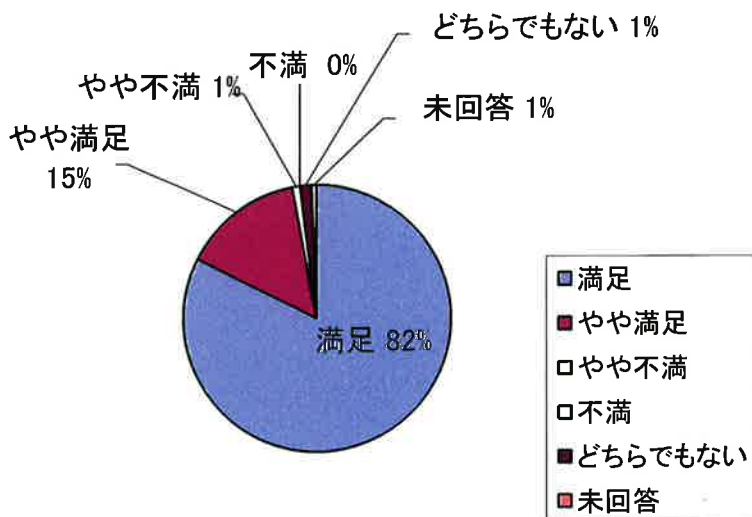
5. 職員のあいさつについて



<コメント>
「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 98%と評価をいただきました。今後も気持ち良いあいさつを心掛けてまいります。

満足	566名	88%
やや満足	67名	10%
やや不満	3名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	4名	1%
未回答	0名	0%
合計	641名	100%

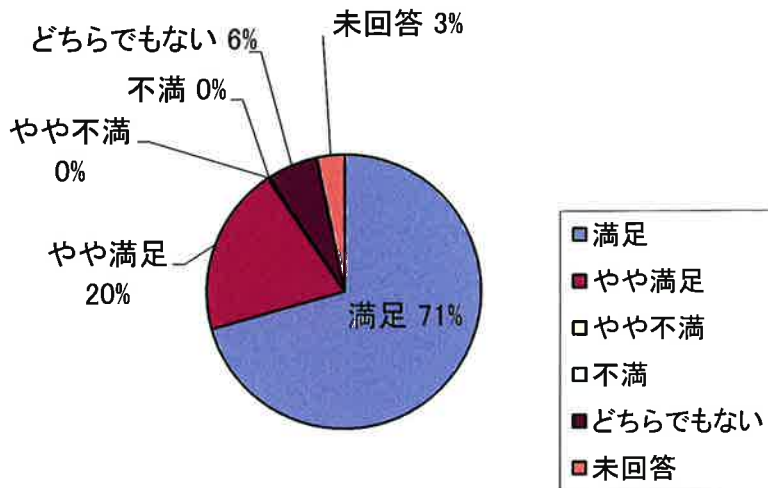
6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて



<コメント>
「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 97%と評価をいただきました。今後も正確・迅速・丁寧な事務処理を心掛けてまいります。

満足	528名	82%
やや満足	94名	15%
やや不満	6名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	9名	1%
未回答	4名	1%
合計	641名	100%

7. 商品内容等の説明について

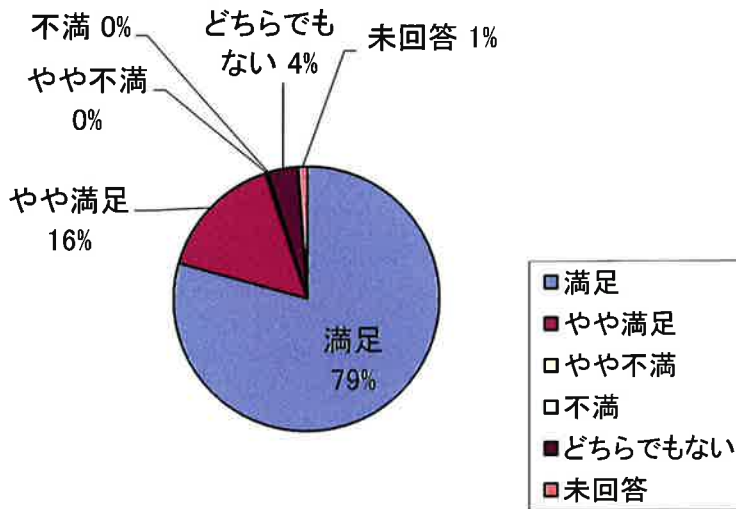


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が91%と評価をいただきましたが、「どちらでもない」「未回答」とのご回答の方が9%おられ、今後も研修や勉強会等により知識向上に努め、お客様にわかり易い説明が出来るよう職員の教育に努めてまいります。

満足	453名	71%
やや満足	128名	20%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	38名	6%
未回答	21名	3%
合計	641名	100%

8. 相談・質問等に対する対応について

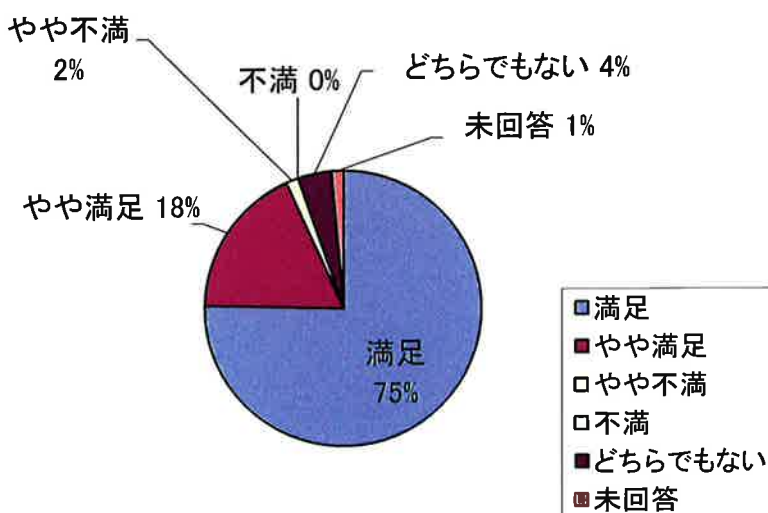


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が95%と評価をいただきました。今後も研修や勉強会等により知識向上に努め、お客様に満足いただけるよう職員の教育に努めてまいります。

満足	509名	79%
やや満足	100名	16%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	23名	4%
未回答	7名	1%
合計	641名	100%

9. 窓口の待ち時間について

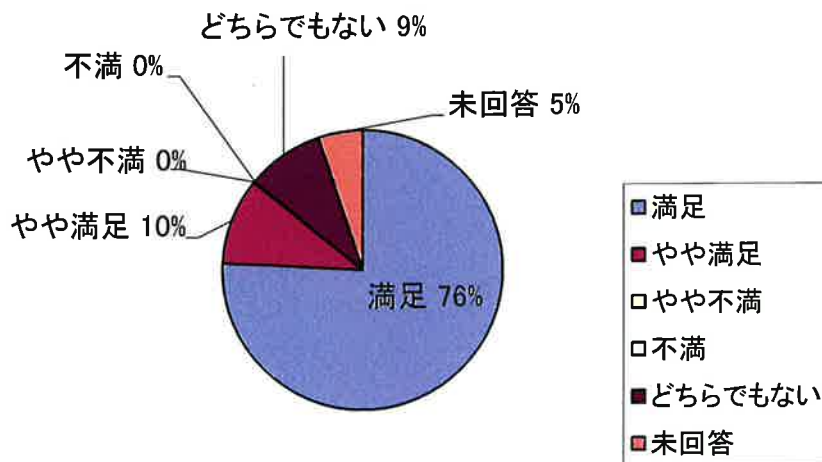


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が93%と評価をいただきましたが、「やや不満」とのご回答の方が2%おられ、今後も事務処理を含め、職員のスキルアップにより迅速な対応に努めてまいります。

満足	483名	75%
やや満足	115名	18%
やや不満	9名	2%
不満	0名	0%
どちらでもない	25名	4%
未回答	9名	1%
合計	641名	100%

10. 電話対応について

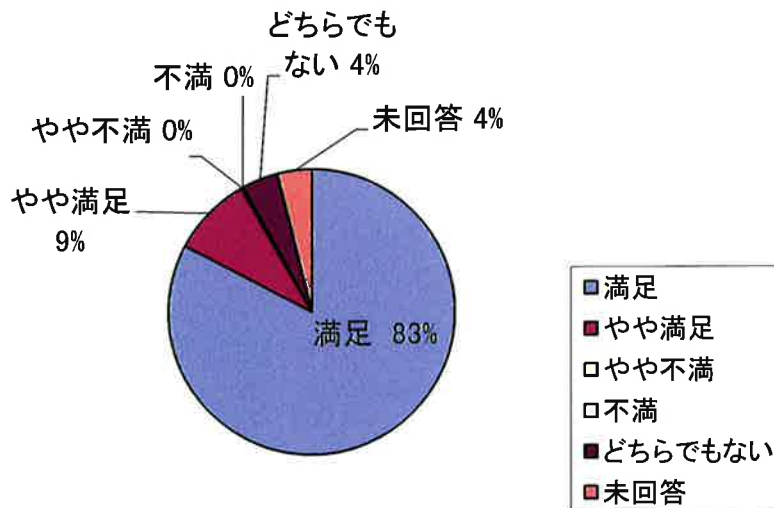


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 86%と評価をいただきました。今後も丁寧な対応に努めてまいります。

満足	486名	76%
やや満足	64名	10%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	57名	9%
未回答	33名	5%
合計	641名	100%

11. お客様との約束について

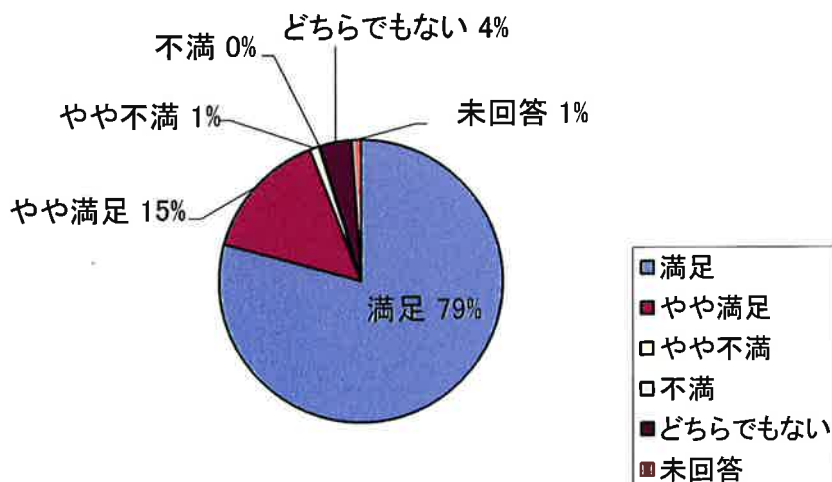


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 92%と評価をいただきました。今後もお客様との約束事を厳守してまいります。

満足	530名	83%
やや満足	58名	9%
やや不満	1名	0%
不満	1名	0%
どちらでもない	26名	4%
未回答	25名	4%
合計	641名	100%

12. 店内の雰囲気について

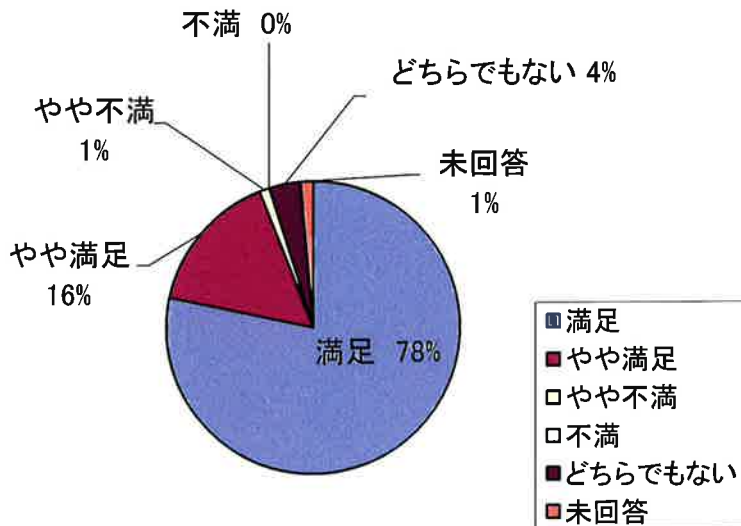


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 94%と評価をいただきました。今後も明るく雰囲気の良い店作りを行ってまいります。

満足	508名	79%
やや満足	95名	15%
やや不満	7名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	23名	4%
未回答	7名	1%
合計	641名	100%

13. 店内・店周の美化について

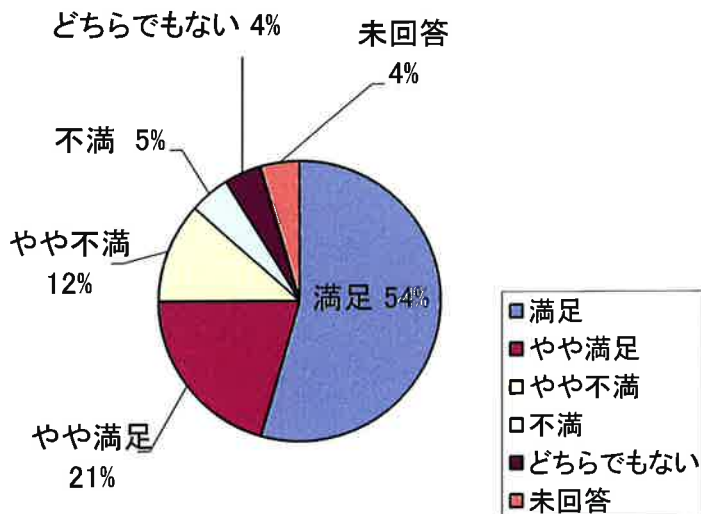


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が94%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が1%おられ、今後もお客様が気持ちよくご利用いただけるよう整理・整頓を心がけてまいります。

満足	502名	78%
やや満足	101名	16%
やや不満	7名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	22名	4%
未回答	9名	1%
合計	641名	100%

14. 駐車場について

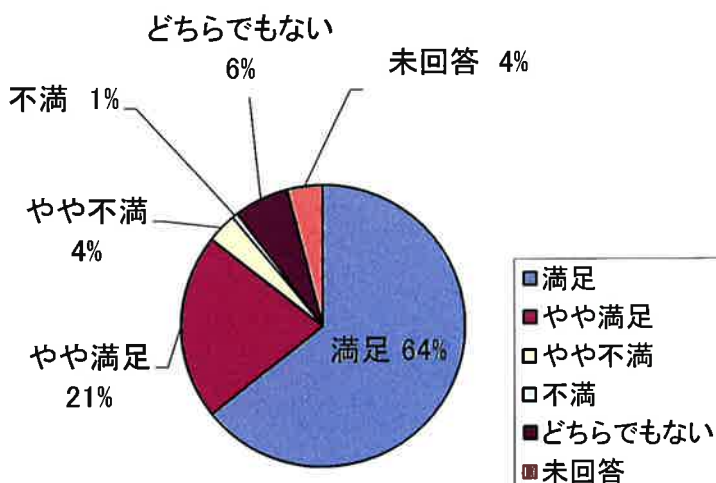


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が75%となりましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が17%となりました。店舗立地等の関係から抜本的な解決策はなかなか難しいですが、より使いやすい駐車場を目指してまいります。

満足	349名	54%
やや満足	132名	21%
やや不満	74名	12%
不満	30名	5%
どちらでもない	27名	4%
未回答	29名	4%
合計	641名	100%

15. ATMコーナーの営業時間について

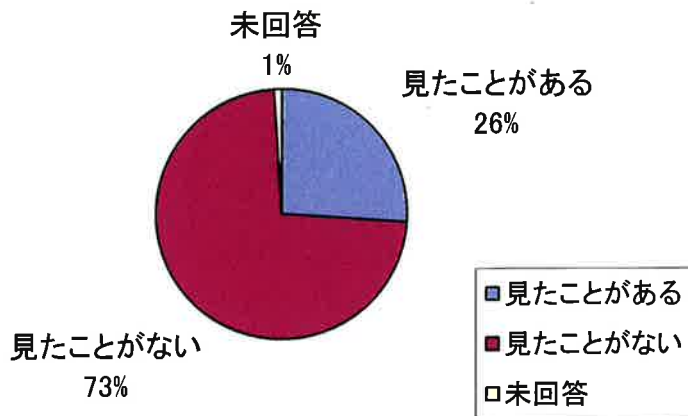


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が85%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が5%おられ、今後ともご利用状況等を勘案し、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

満足	412名	64%
やや満足	137名	21%
やや不満	22名	4%
不満	4名	1%
どちらでもない	40名	6%
未回答	26名	4%
合計	641名	100%

16. ホームページについて



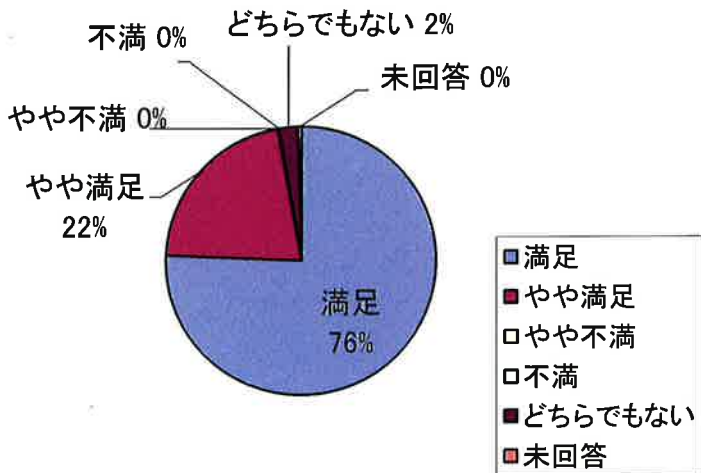
<コメント>

「見たことがある」とご回答いただいたお客様が26%となり、「見たことがない」とご回答いただいたお客さまが73%となりました。

長岡信用金庫の経営方針や財務内容、組織さらには地域貢献活動等につきましてご報告させていただく目的で作成しております。長岡信用金庫をよりご理解いただくための参考として、今後もより一層の周知を図ってまいります。

見たことがある	167名	26%
見たことがない	467名	73%
未回答	7名	1%
合計	641名	100%

17. 長岡信用金庫への総合的な満足度について



<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が98%となりました。今後も地域金融機関として、お客様が安心してお取引が出来る金融機関を構築していくよう努力してまいります。

満足	485名	76%
やや満足	138名	22%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	14名	2%
未回答	3名	0%
合計	641名	100%