

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6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6年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組み》

○振込め詐欺阻止について

- ・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

- ・特別金利定期預金「地域応援スマイル」を令和6年5月13日(月)～令和6年8月6日(火)まで取扱いいたしました。
- ・未来を担う地域の子供の人材育成のため、長岡市サッカー協会主催の第1回長岡しんきんカップU-9サッカー大会を令和6年9月16日(月)に開催いたしました。
- ・特別金利定期預金「地域応援スマイルⅡ」を令和6年11月1日(金)～令和6年12月30日(月)まで取扱いいたしました。
- ・能登半島の復興を支援するため、能登半島復興応援定期積金「エール」を令和7年1月6日(月)～令和7年2月17日(月)まで取扱いしました。
- ・地域の皆様に日頃のご愛顧に対する感謝の気持ちと、子供達の健全な心身の発育に資するために、富国生命保険相互会社様と共同で、長岡市教育委員会に「おやさいクレヨン」を贈呈しました。
- ・スマホ決済サービス「バンクペイ (BankPay)」と「ことら送金」の取扱を開始いたしました。
- ・「令和7年大雪災害復旧ローン」を令和7年2月25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

- ・令和6年6月4日(火)に新潟県信用保証協会ならびに新潟県内9金庫による「商談前から差がつくビジネスセミナー」を開催し、当金庫より9社が参加しました。
- ・令和6年7月10日(水)に新潟県内5金庫による「新現役交流会」を開催し、当金庫から2社が参加しました。
- ・令和6年7月25日(木)に長岡東・みやうち青年信友会で当金庫の経営支援活動についての講演を行いました。
- ・令和6年8月11日(日)に長岡市が開催した企業支援イベント「リーチローンチパッドプログラム」に当金庫もコメンテーターとして参加しました。
- ・令和6年9月6日(金)に新潟県内9金庫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」を開催し、当金庫から8社が参加しました。
- ・令和6年11月14日(木)に長岡しんきんNBC講演会「逆境に負けない中小企業の在り方」を開催しました。
- ・令和7年1月より「第8期しんきん後継者育成塾」(全5回)を開講し、取引先8社が受講しました。
- ・お取引先の補助金(事業再構築補助金、省エネ補助金、新事業チャレンジ補助金等)の申請を5社支援し、5社とも採択されました。
- ・お取引先の事業承継にかかるM&Aについて2件のご支援を実施しました。

利用者満足度アンケート調査の結果

【令和7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. A T Mコーナーの営業時間について	7
15. ホームページ・インスタグラムについて	7
16. 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7年2月21日(金)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. 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。

Q15. 当金庫のホームページ・Instagramをご覧になったことがありますか。

当庫Instagram

- 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。

- Q16. 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。



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7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

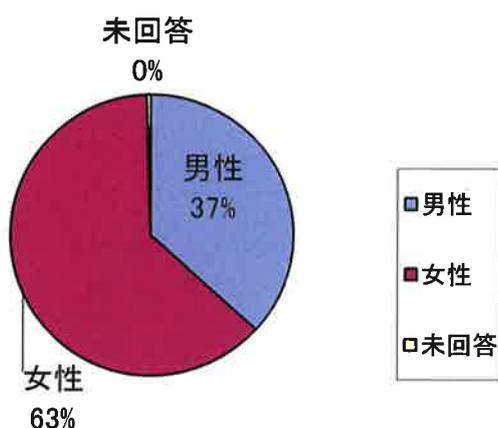
調査時期 令和7年1月15日～令和7年2月21日
 調査店舗 全店舗
 調査方法 訪問直接配布、郵送回収
 回答数 1,000名に配布し、616名の方より回答いただきました。

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	66枚	73.3%
千手支店	70枚	42枚	60.0%
台町支店	90枚	27枚	30.0%
新町支店	90枚	54枚	60.0%
大島支店	90枚	51枚	56.6%
六日町支店	50枚	26枚	50.2%
川崎支店	40枚	34枚	85.0%
宮内支店	70枚	37枚	52.8%
土合支店	40枚	39枚	97.5%
栃尾支店	70枚	38枚	54.2%
見附支店	70枚	61枚	87.1%
美園支店	40枚	23枚	57.5%
江陽支店	70枚	63枚	90.0%
宝支店	70枚	29枚	41.4%
小千谷支店	50枚	26枚	52.0%
合計	1,000枚	616枚	61.6%

満足度アンケート調査結果

1. お客様の性別について

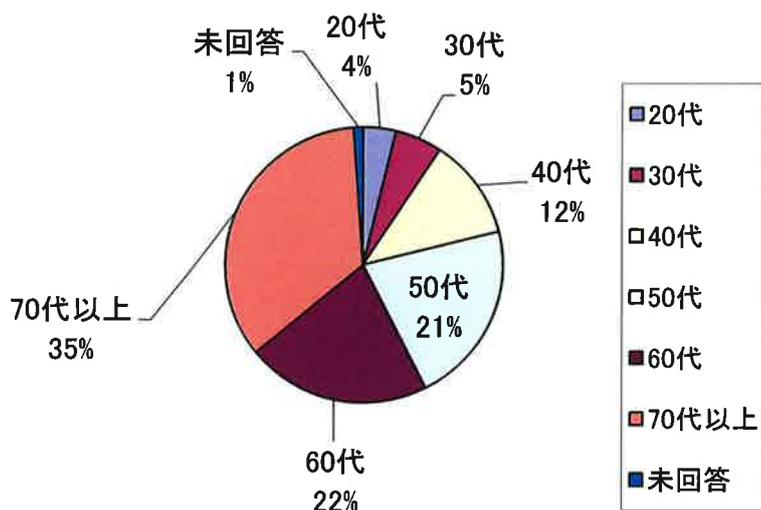


<コメント>

男性 37%、女性 63%と女性の皆様からの回答が多く寄せられました。

男性	226名	37%
女性	387名	63%
未回答	3名	0%
合計	616名	100%

2. お客様の年齢について

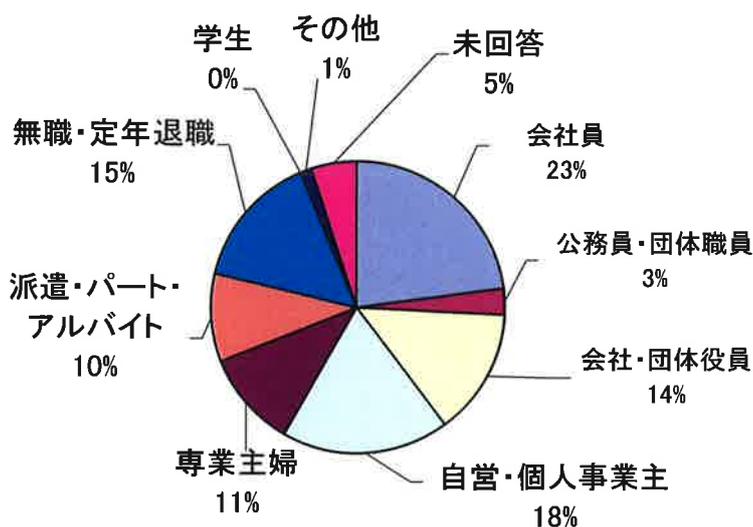


<コメント>

50歳代以上の方が78%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	23名	4%
30代	34名	5%
40代	73名	12%
50代	132名	21%
60代	133名	22%
70代以上	214名	35%
未回答	7名	1%
合計	616名	100%

3. お客様のご職業について

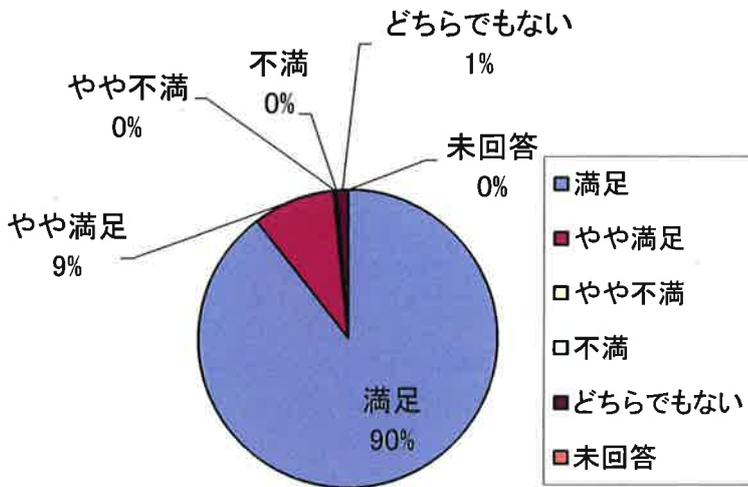


<コメント>

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	141名	23%
公務員・団体職員	18名	3%
会社・団体役員	86名	14%
自営・個人事業主	114名	18%
専業主婦	66名	11%
派遣・パート・アルバイト	60名	10%
無職・定年退職	92名	15%
学生	0名	0%
その他	8名	1%
未回答	31名	5%
合計	616名	100%

4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて

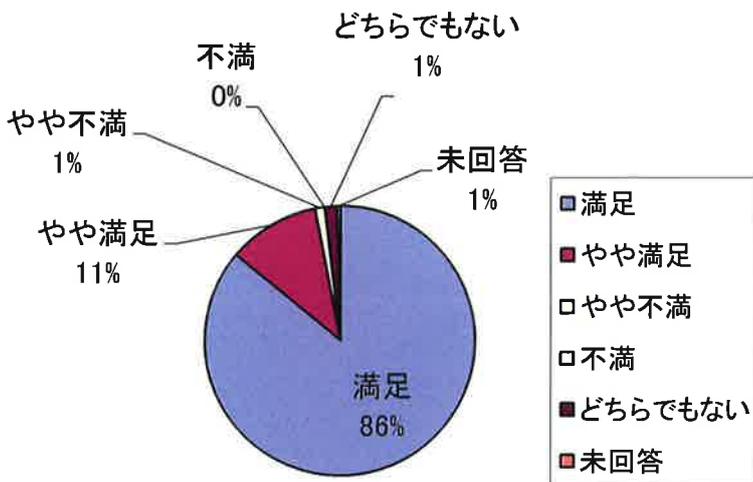


<コメント>

「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	551名	90%
やや満足	55名	9%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	8名	1%
未回答	0名	0%
合計	616名	100%

5. 職員のあいさつについて

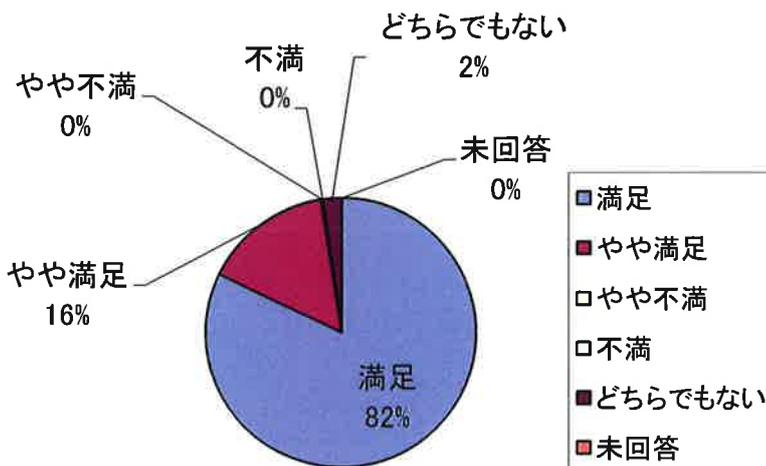


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が97%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、今後も全職員で気持ち良いあいさつを心掛けてまいります。

満足	530名	86%
やや満足	67名	11%
やや不満	7名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	9名	1%
未回答	3名	1%
合計	616名	100%

6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて

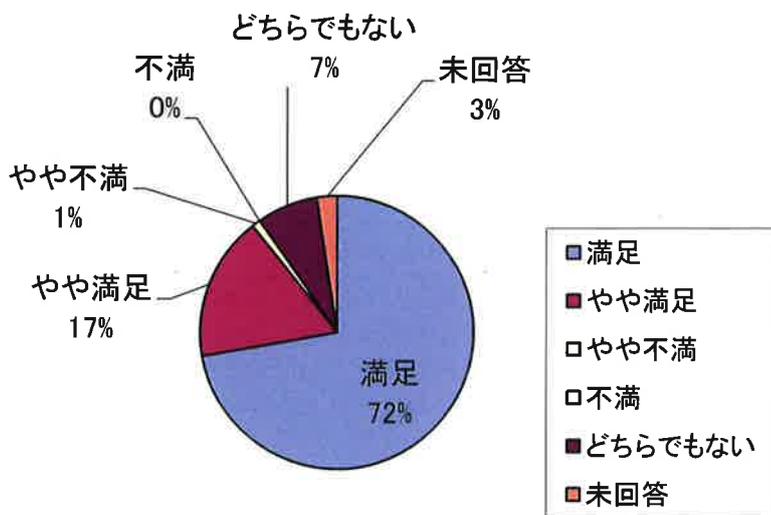


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が98%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	506名	82%
やや満足	95名	16%
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	0名	0%
合計	616名	100%

7. 商品内容等の説明について

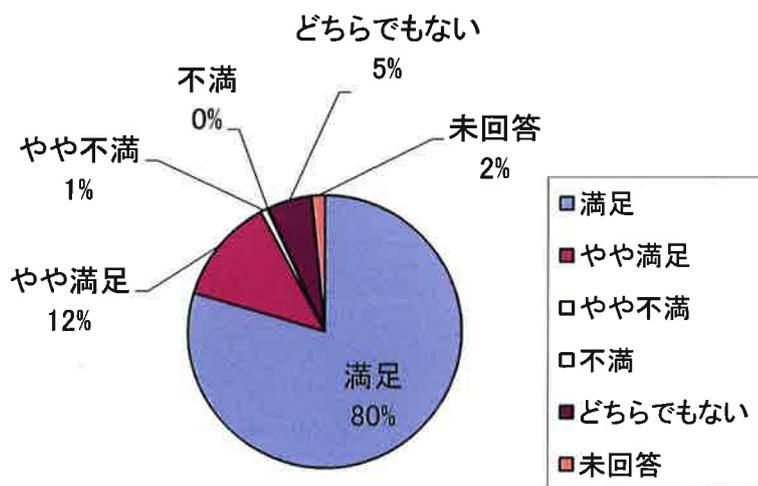


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が89%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」「どちらでもない」「未回答」とのご回答の方が11%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	445名	72%
やや満足	105名	17%
やや不満	6名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	45名	7%
未回答	15名	3%
合計	616名	100%

8. 相談・質問等に対する対応について

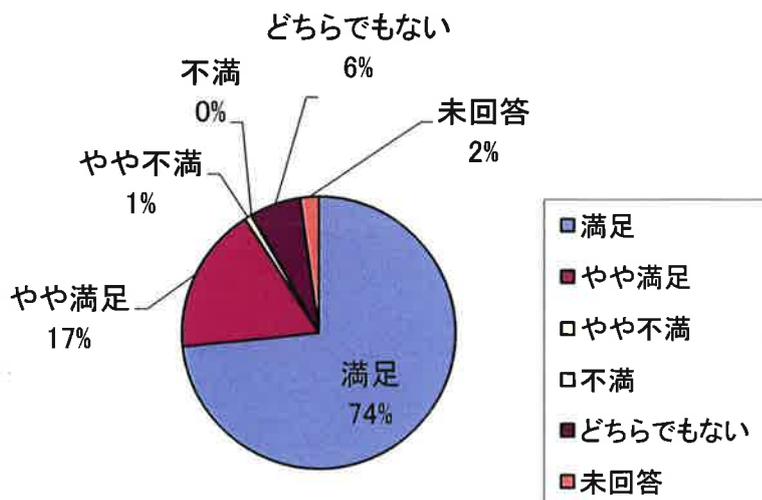


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が92%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	490名	80%
やや満足	77名	12%
やや不満	5名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	33名	5%
未回答	10名	2%
合計	616名	100%

9. 窓口の待ち時間について

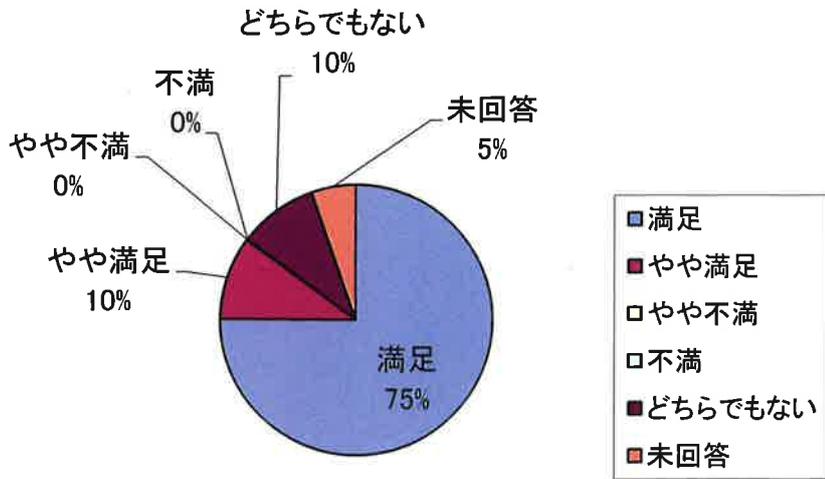


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が91%と評価をいただきましたが、「やや不満」とのご回答の方が1%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	452名	74%
やや満足	107名	17%
やや不満	5名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	37名	6%
未回答	14名	2%
合計	616名	100%

10. 電話対応について

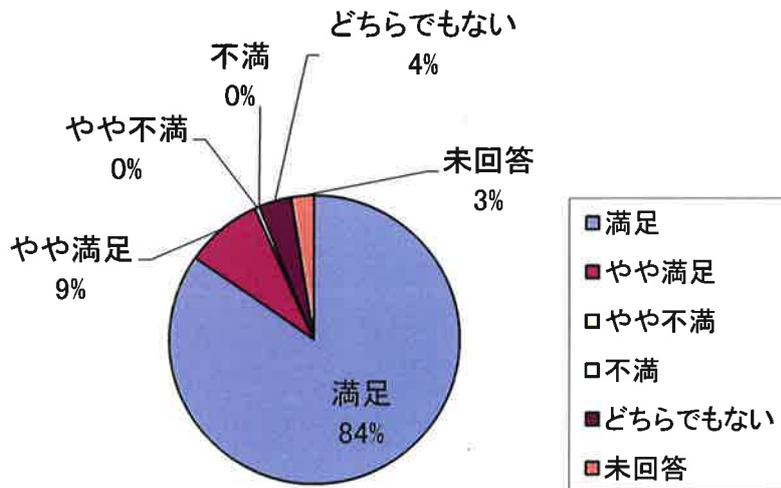


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 85%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」「どちらでもない」「未回答」とご回答の方が 15%おられ、今後も丁寧な対応に努めてまいります。

満足	463名	75%
やや満足	61名	10%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	58名	10%
未回答	33名	5%
合計	616名	100%

11. お客様との約束について

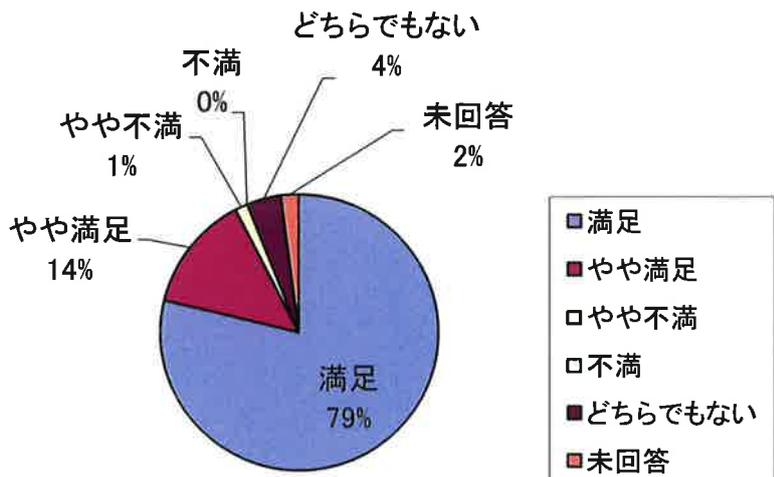


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 93%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	521名	84%
やや満足	53名	9%
やや不満	3名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	23名	4%
未回答	16名	3%
合計	616名	100%

12. 店内の雰囲気について

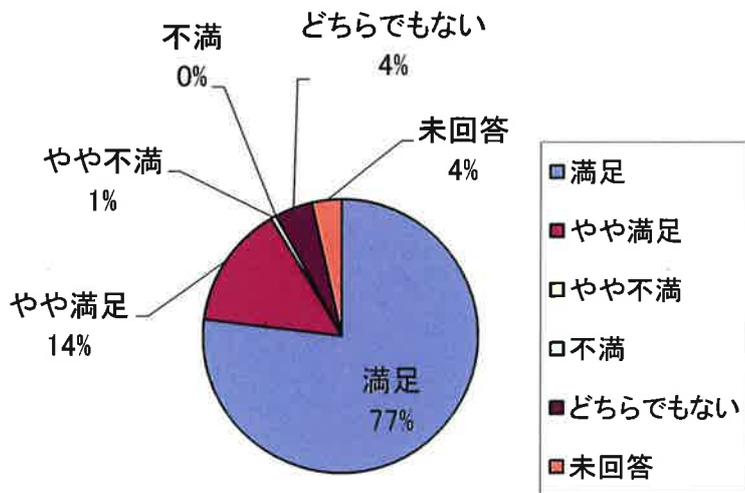


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 93%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、今後も明るく雰囲気の良い店作りを行ってまいります。

満足	485名	79%
やや満足	84名	14%
やや不満	9名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	25名	4%
未回答	13名	2%
合計	616名	100%

13. 店内・店週の美化について

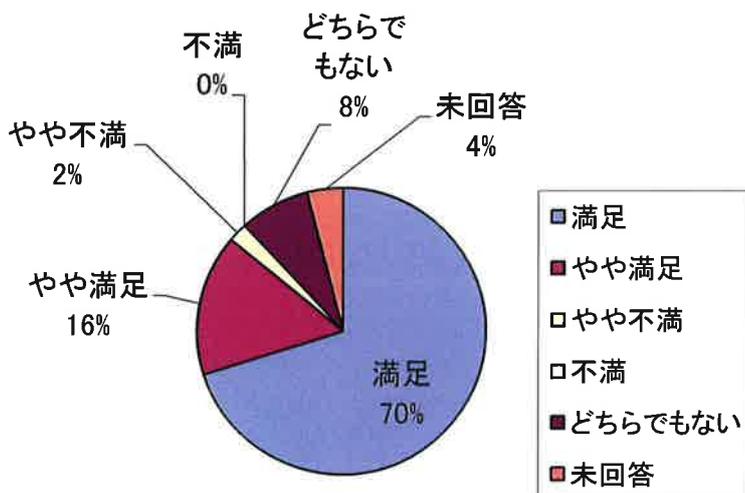


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 91%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	474名	77%
やや満足	89名	14%
やや不満	4名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	27名	4%
未回答	22名	4%
合計	616名	100%

14. ATMコーナーの営業時間について

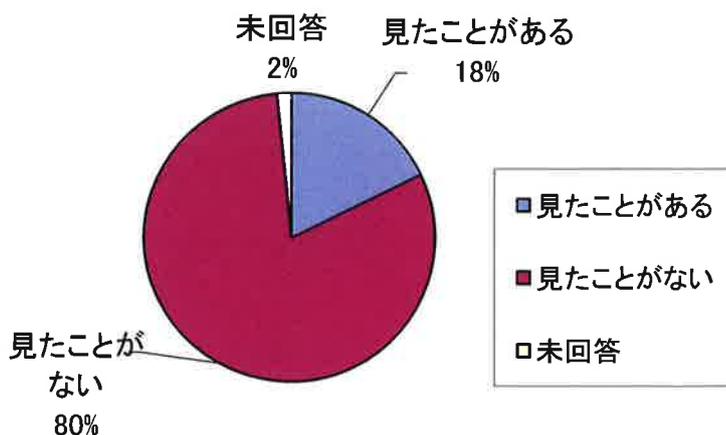


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が 86%となりましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が2%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	432名	70%
やや満足	98名	16%
やや不満	13名	2%
不満	0名	0%
どちらでもない	48名	8%
未回答	25名	4%
合計	616名	100%

15. ホームページ・Instagramについて

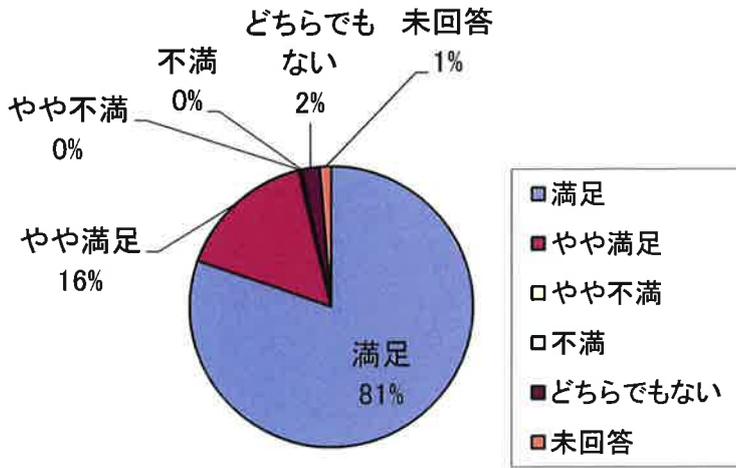


<コメント>

「見たことがある」とご回答いただいたお客様が 18%となり、「見たことがない」とご回答いただいたお客さまが 80%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きた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	110名	18%
見たことがない	496名	80%
未回答	10名	2%
合計	616名	100%

16. 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97%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」「どちらでもない」「未回答」とのご回答の方が3%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	495名	81%
やや満足	98名	16%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	13名	2%
未回答	8名	1%
合計	616名	100%

2025.03