

『お客さまのご意見をお聞かせください』

アンケート集計結果

ご協力いただきました皆さまにおかれましては、お忙しいところ誠にありがとうございました。
本アンケート調査は、当金庫がご提供する商品やサービスによりお客さまに一層ご満足いただけるよう、多くのお客さまからいただいた貴重な「ご意見」を金庫経営に反映させることを目的に取り組んでいるものです。皆さまからお寄せいただきました多くの貴重なご指摘やご要望等につきましては、各種業務の改善に生かせるよう速やかに検討を行い、逐次改善を行っていく所存でございます。

調査期間： 令和6年1月11日（木）～1月31日（水）

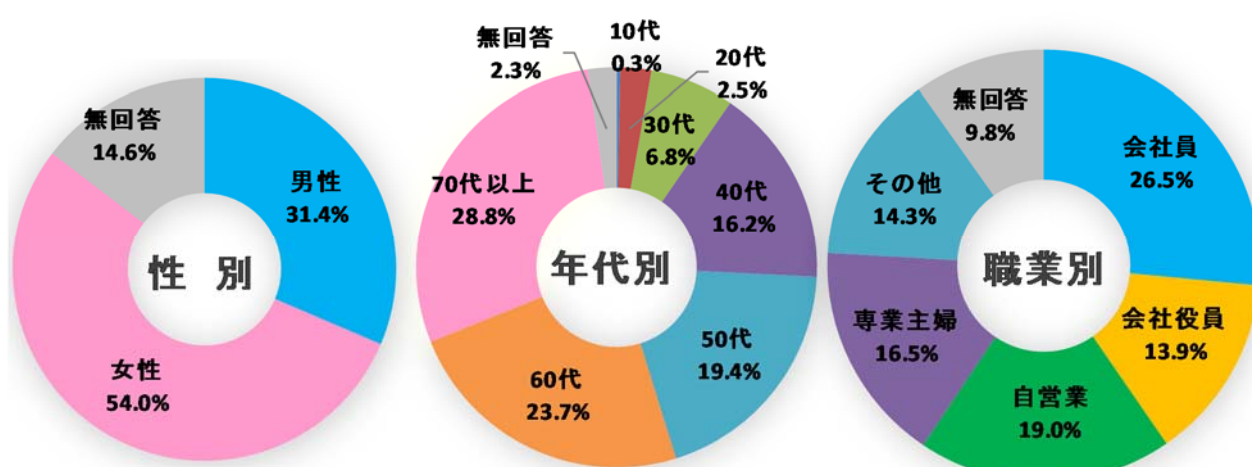
調査対象： 当金庫とお取引のあるお客さま 1,500先

回収総数： 733先 （回収率48.8%）

調査方法： ○配布方法・・・店頭又は得意先係による配布

○回収方法・・・直接投函又は封緘し、店頭・得意先係による回収

お客さまからいただいたご回答の内訳



今後とも、大牟田柳川信用金庫をご愛顧、お引き立ていただき、私どもの業務について色々とお気づきの点がございましたら、各営業店や下記お客さま相談窓口へ、ご遠慮なくお申し出いただきますようお願い申し上げます。

＜お客さま相談窓口連絡先＞

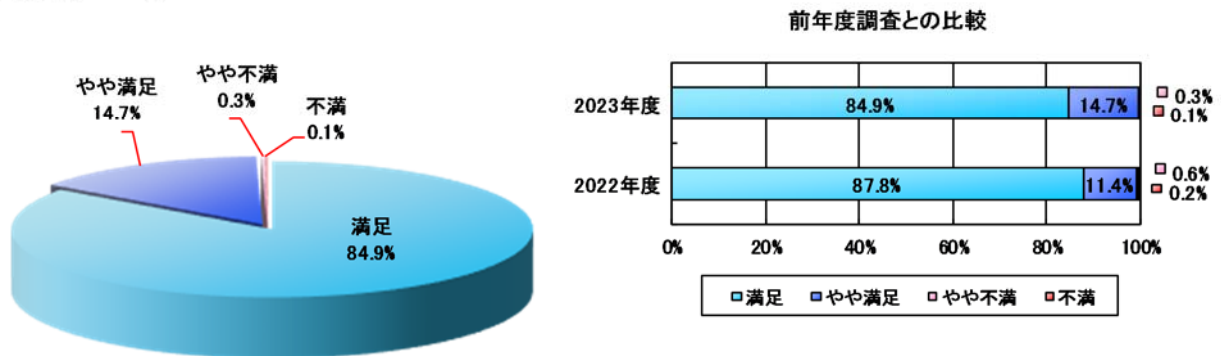
大牟田柳川信用金庫 法務部 TEL 0944-52-3358（直通）

受付時間 平日 9：00～17：00

土、日曜日、祝日はお休みとさせていただきます。

1. 職員の言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか？

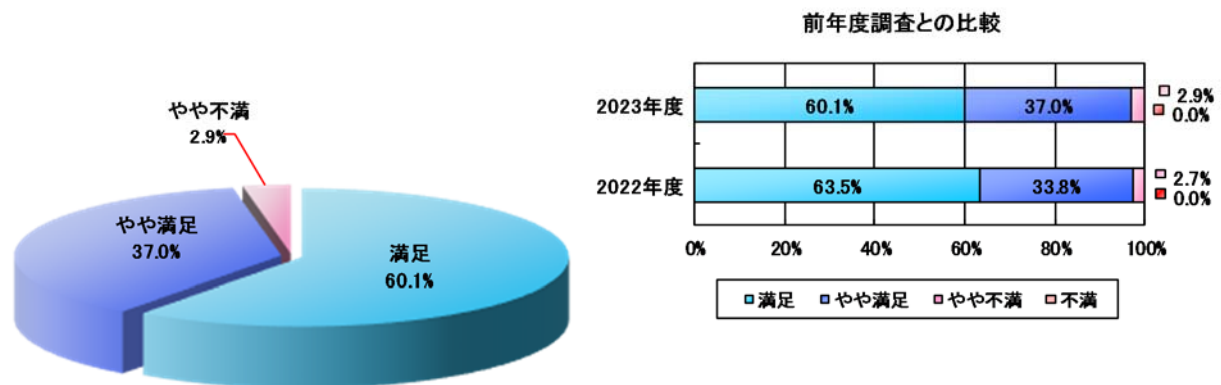
(回答数 730)



本項目につきましては、99.6%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。当金庫は毎年、新入職員を対象に大牟田商工会議所主催の「ビジネスマナーアップセミナー」への派遣や、外部講師を招いてのビジネスマナー研修を開催し、社会人としてのマナー習得を図っております。今後とも、お客さまに満足いただけるよう、マナーの向上に努めてまいります。

2. 店内のレイアウトや雰囲気はいかがでしょう？

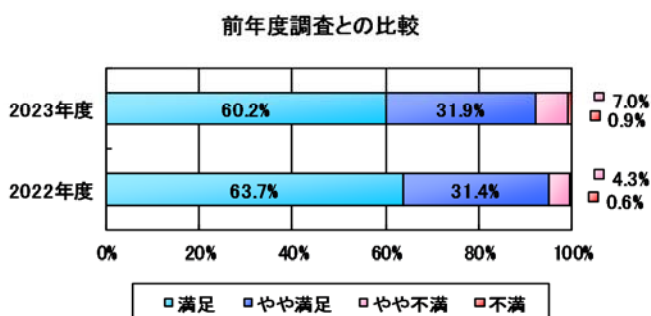
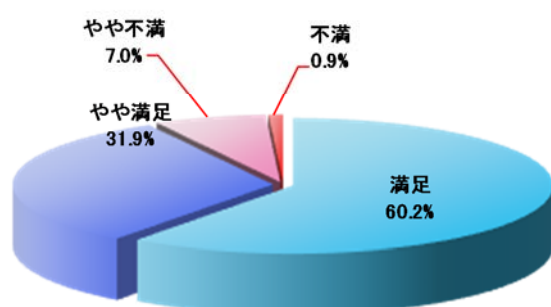
(回答数 698)



本項目につきましては、97.1%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。お客さまをお迎えする店舗は、地域の皆さまに役立つ各種情報を発信し、地域コミュニティの拠点として地域につながり、安心と信頼の結びつきを深める場所であります。そのため、当金庫の店舗が地域に密着した存在として気軽にお立ち寄りいただける場所であることを願い、「人と環境に優しい店舗」を目指して、店舗施設の充実・改善を図っていく予定としております。全店舗にデジタルサイネージを導入しております。これからも、お客さまの目線に立った店舗施設の充実・改善に取り組んでまいります。

3. A T M等機械設置状況及び、その使い勝手はいかがですか？

(回答数 698)

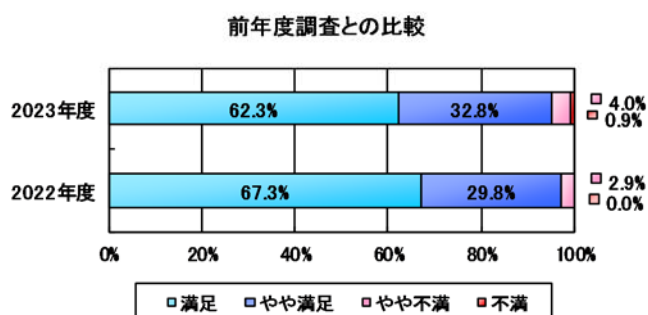
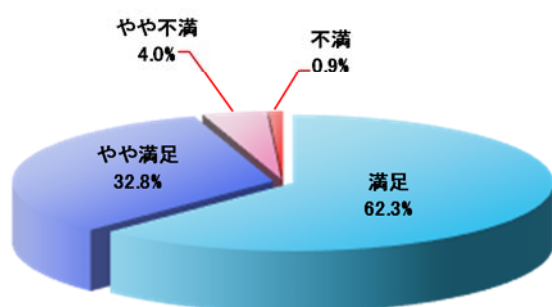


本項目につきましては、92.1%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。しかしながら、7.9%のお客さまが「やや不満」「不満」と回答されていること、またA T Mに関するご意見を頂いていることから、今後、さらに利用しやすくなるよう改善を図って参ります。

目のご不自由な方のために、A T Mにつきましては、すべてハンドセット（音声案内機能）を搭載しております。

4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか？

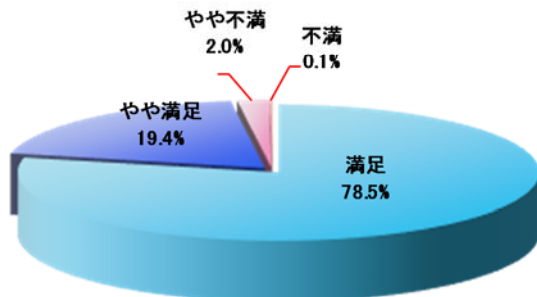
(回答数 705)



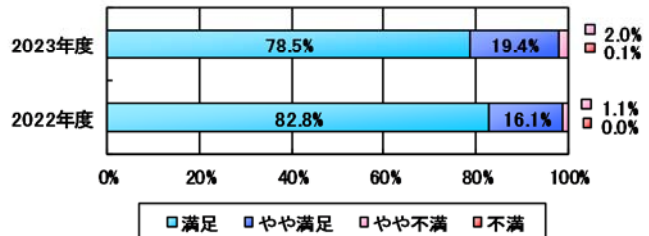
本項目につきましては、95.1%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。多くのお客さまにご満足いただいていると考えられますが、4.9%のお客さまが「やや不満」「不満」と回答されていることを真摯に受け止め、今後とも正確かつ迅速な事務処理を行うと共に、待ち時間の短縮に努めてまいります。

5. 窓口の対応ぶりはいかがですか？

(回答数 705)



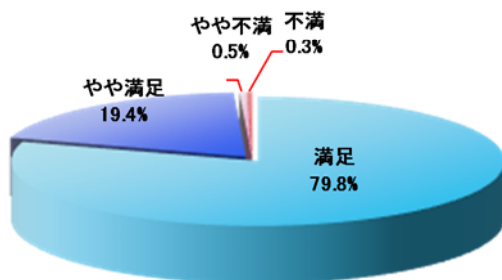
前年度調査との比較



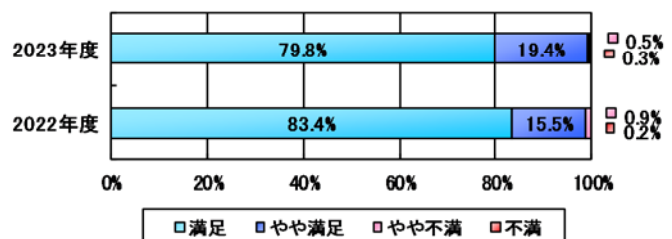
本項目につきましては、97.9%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。高評価とともに満足のご意見を多数いただきましたが、ご不満のご意見もいただいております。当金庫では、外部講師を招いてマナー研修を行うなど、職員のマナーアップに努めております。ご不満の意見をいただいた事を真摯に捉え、お客さまに気持ちよく利用していただけるよう、改善に取り組んでまいります。

6. 渉外担当者の対応ぶりはいかがですか？

(回答数 649)



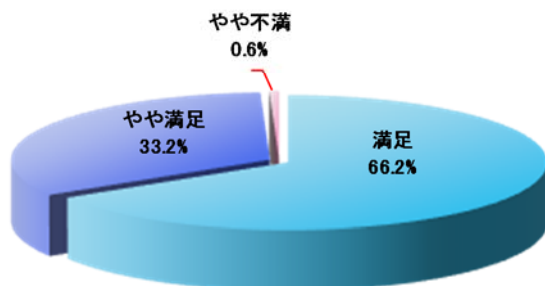
前年度調査との比較



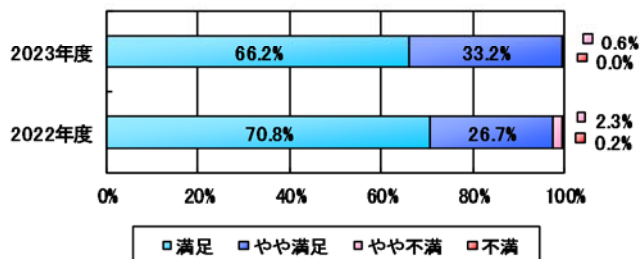
本項目につきましては、99.2%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。当金庫は「わが町応援隊」として地域の皆さまから、必要とされる金融機関をめざし営業活動を行っております。その大きな柱として他金融機関を大幅に上回る渉外担当者を営業地域内に配置しております。また、お客さまとの接点が大きい渉外担当者は営業推進の要であり、その育成とスキルアップの向上を図っていくことが重要であると考えており、今後とも、お客さまのお役に立てるよう、サービスの向上に努めてまいります。

7. 商品内容の説明はいかがでしたか？

(回答数 645)



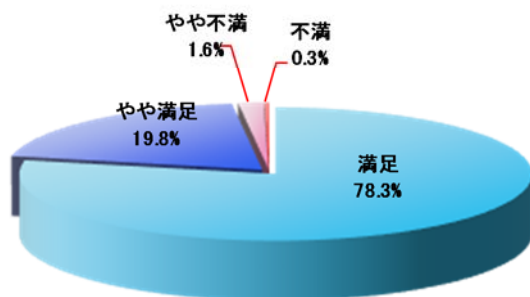
前年度調査との比較



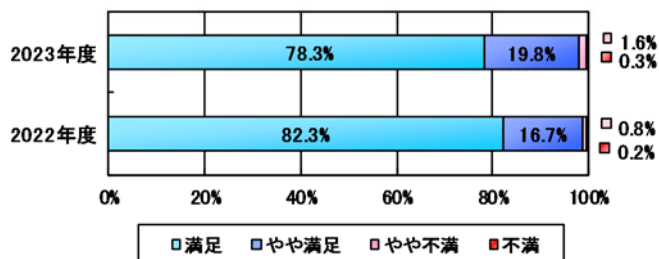
本項目につきましては、99.4%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。今後とも、金庫内における研修・勉強会を行うとともに、外部講師を招いた勉強会やセミナーを実施し、職員のスキルアップを図り、お客さまに対し適正な情報をわかりやすくお伝えできるよう努めてまいります。

8. ご相談・ご質問等について誠意をもって対応をしていますか？

(回答数 693)



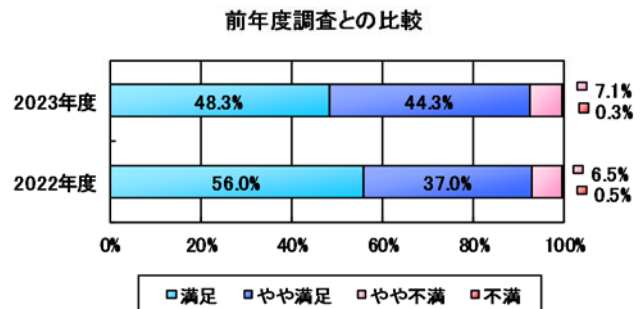
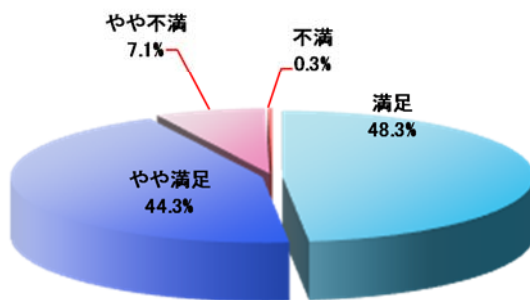
前年度調査との比較



本項目につきましては、98.1%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。当金庫では、お客さまからのご相談やご質問につきましては誠実な対応に努めております。特に苦情等につきましては、それらの発生原因や内容分析等を行い、金庫全体でその情報を共有して類似した事案が発生しないように取り組んでおります。これからも当金庫はお客さまからの「声」を大切にしていまいります。

9. 当金庫がご提供しております預金関連商品の品揃えはいかがですか？

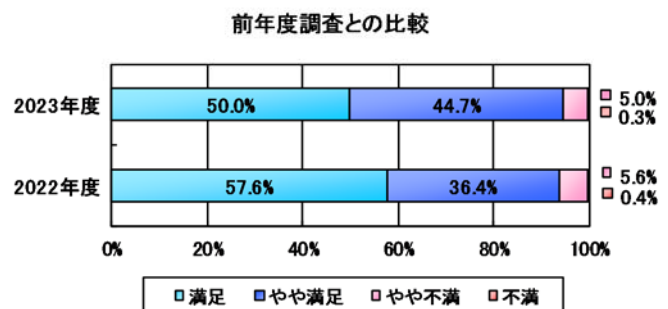
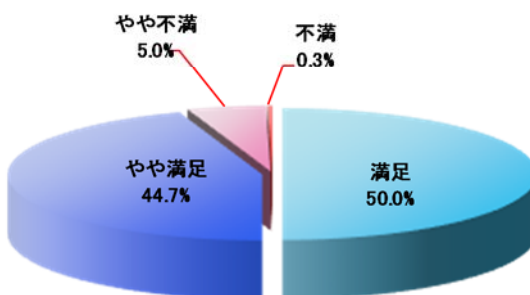
(回答数 630)



本項目につきましては、92.6%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。今年度は、地域貢献・社会貢献事業の一環として、募集総額の0.01%相当額（最大100万円）を「大牟田市社会福祉協議会」、「柳川市社会福祉協議会」、「みやま市社会福祉協議会」、「筑後市社会福祉協議会」、「荒尾市社会福祉協議会」に按分して寄付する特別金利定期預金「未来への架け橋2」を販売し大変ご好評をいただきました。今後もお客さまのニーズに即した新商品の開発・販売に努めてまいります。

10. 当金庫がご提供しております融資関連商品の品揃えはいかがですか？

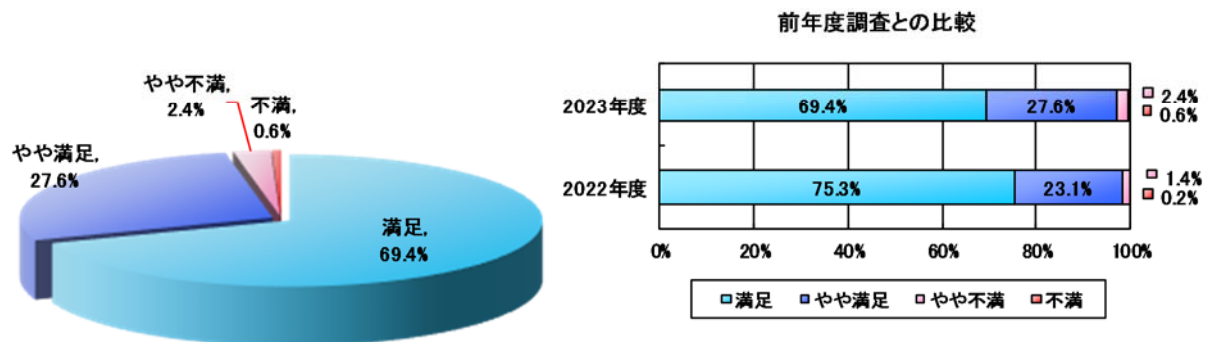
(回答数 582)



本項目につきましては、94.7%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。今年度は、事業者さまへの資金面でのご支援および「しんきんカーライフプラン」「しんきん教育プラン」等の特別金利キャンペーンを行いました。今後とも、お客さまの資金ニーズに適した融資商品のご提供ができるよう努めてまいります。

1 1. 当金庫は地域に貢献していると感じられますか？

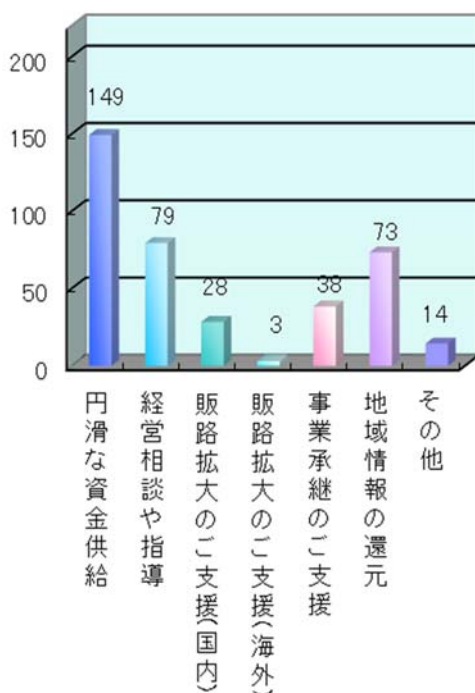
(回答数 676)



本項目につきましては、97%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただきました。今年度、地域イベントへの取組みとして「第5回FMたんと42.195kmリレーマラソン」へ特別協賛させていただきました。また「認知症予防セミナー」や「小学生職場体験」等様々なイベントを実施し、地域の行事（お祭り等）へも積極的に参加しております。また、地域の清掃活動等をはじめ各種スポーツ大会の主催・協賛等を行い、文化的・社会的な面でも地元への貢献活動を継続して行っています。

1 2. 会社役員・自営業の方で、当金庫に対し何を期待されますか？

(回答数 384)複数回答



本項目につきましては、中小企業の皆さまにとりまして「円滑な資金供給」、「地域情報の還元」、「経営相談や指導」に対し高いご関心があると認識いたしました。当金庫では、地域社会やお客さまの課題解決に向けた取組みや成長・発展等に向けた支援の取組みに力を入れていくこととしており、その為、課題解決型金融の実践による地域・中小企業金融の円滑化及び事業再生等への支援強化を最重要課題としております。今後とも、しんきん合同商談会や信金中央金庫と連携した商談機会のご提供や、経営相談等のコンサルティング機能を十分に発揮できるよう、職員の能力向上や体制整備に努めてまいります。