

～お客様の声をお聞かせください～

平成26年度版

アンケート調査結果



～本店 クリスマスイルミネーション2014～

 おおがわ信用金庫

<http://www.shinkin.co.jp/ookawa/>

「お客様の声をお聞かせ下さい」アンケート調査結果について

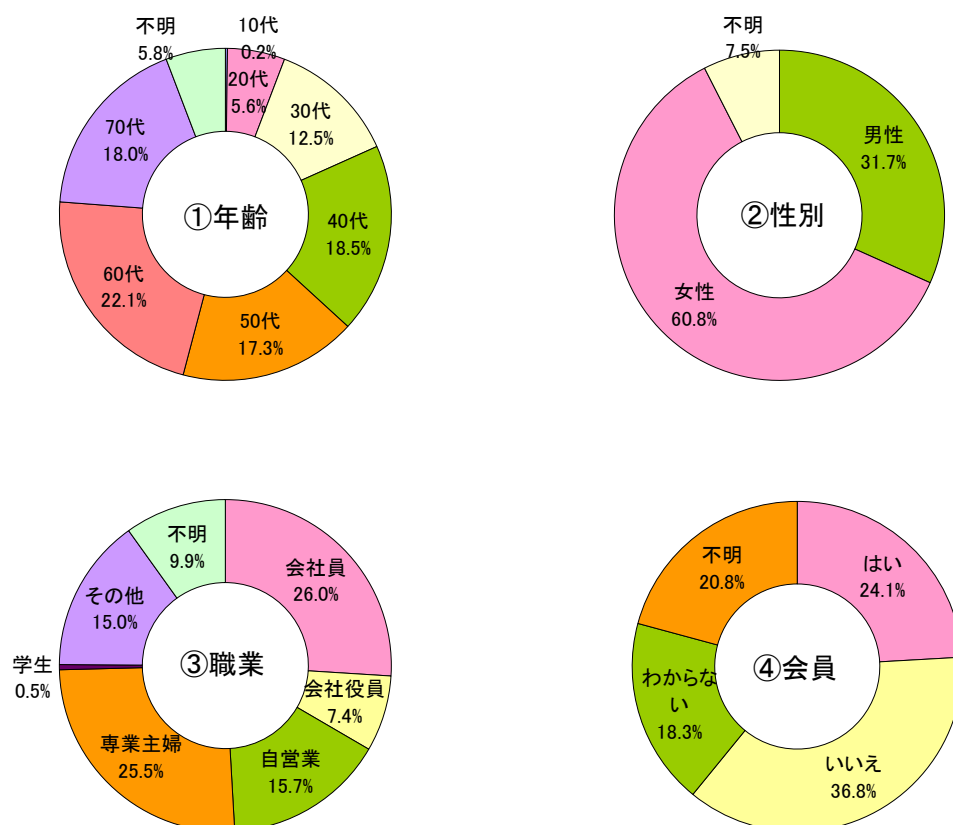
大川信用金庫では、お客様に満足してお取引いただけるよう、平成26年11月17日から平成26年12月17日にかけて「お客様の声をお聞かせください」とするお客様アンケートを実施いたしました。

お忙しい中、多くの皆様からアンケートにご協力いただき、貴重なご意見やご要望を賜り誠にありがとうございました。

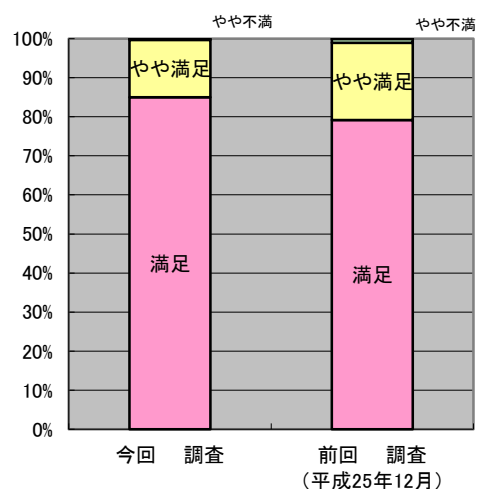
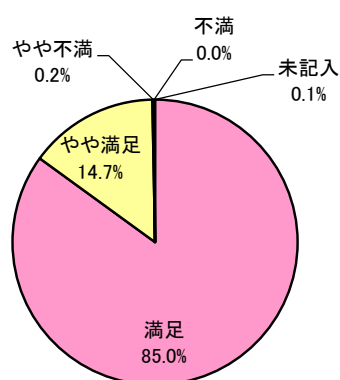
今回のアンケート結果をもとに、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりますので、今後とも末永く当金庫をご愛顧賜りますようお願いいたします。

- ◇調査期間 平成26年11月17日（月）～平成26年12月17日（水）
- ◇実施店舗 全11店舗
- ◇調査方法 営業店窓口および渉外係による訪問回収
- ◇有効回答数 1,260枚
- ◇調査項目 11項目

◇回答いただいたお客様の属性



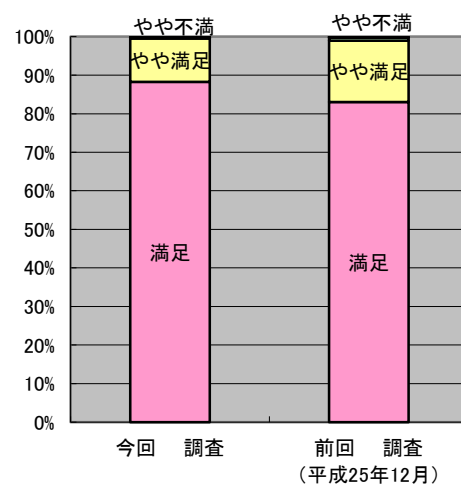
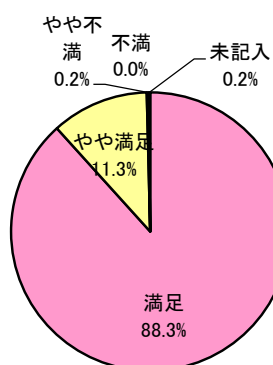
1. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか



職員の言葉づかいや挨拶については、「満足」と「やや満足」を合わせると 99.7% となっており、非常に高い評価をいただいております。

前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が 5.8 ポイント上昇し「やや不満」「不満」とされたお客様の比率が減少しており、引続きマナー研修等によって、ご満足いただけるよう取り組んでまいります。

2. 職員の身だしなみはいかがでしたか

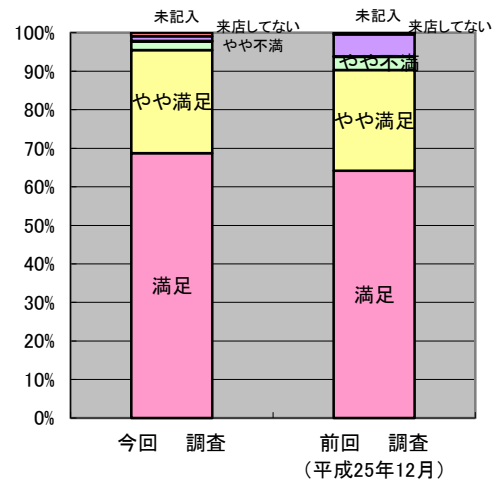
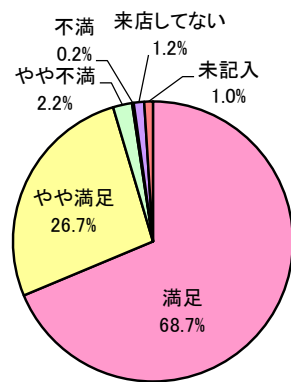


職員の身だしなみについては、「満足」と「やや満足」を合わせると 99.6% となっており、非常に高い評価をいただいております。

営業店および本部の各フロアーには、身だしなみチェック用の姿見を設置し、身だしなみチェックを習慣付けるよう取り組んでおります。

前回アンケート結果と比べ「満足」とされたお客様の比率が 5.2 ポイント上昇しており、引続き身だしなみへの気配りを徹底するようマナー研修等に取り組んでまいります。

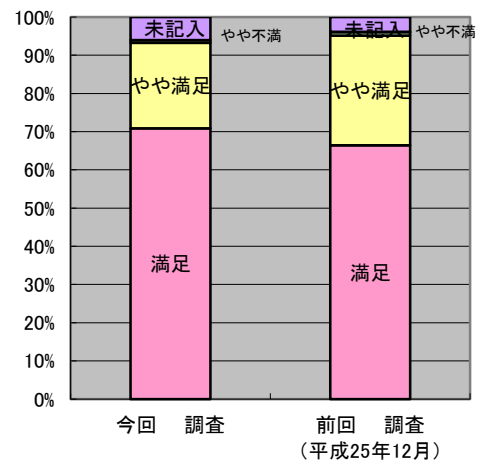
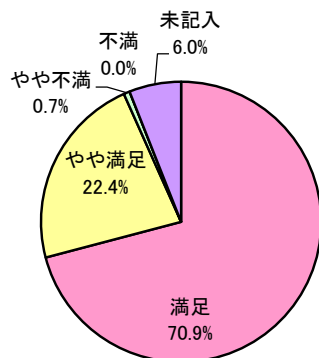
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしたか



ご来店いただいた際の待ち時間については、「満足」と「やや満足」を合わせると95.4%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が4.5ポイント、「やや満足」とされたお客様の比率が0.6ポイント上昇しており、事務処理等の迅速化への取り組みに一定の評価を得たものと考えております。今後も、職員のレベルアップに向け研修等に力を入れていきます。

4. 商品内容等の説明はいかがでしたか

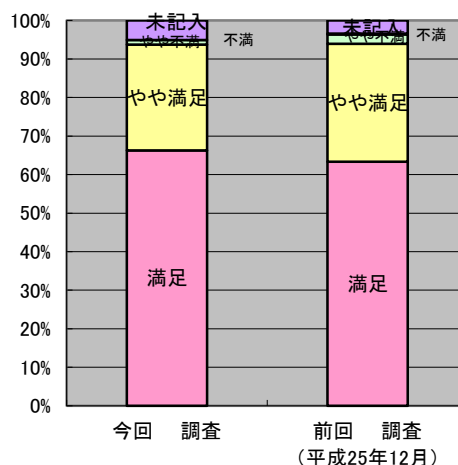
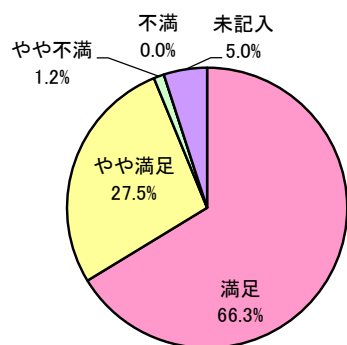


商品内容等の説明については、「満足」と「やや満足」を合わせると93.3%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

また、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が4.2ポイント上昇しており、説明責任の徹底、研修等による商品知識の向上やロールプレイング等による説明話法向上への取り組みによって成果がでたものと受け止めております。

今後も商品知識や話法等の向上を目的とした研修等により、お客様への分かりやすいご説明に努めてまいります。

5. 商品・サービスはご満足いただいていますか

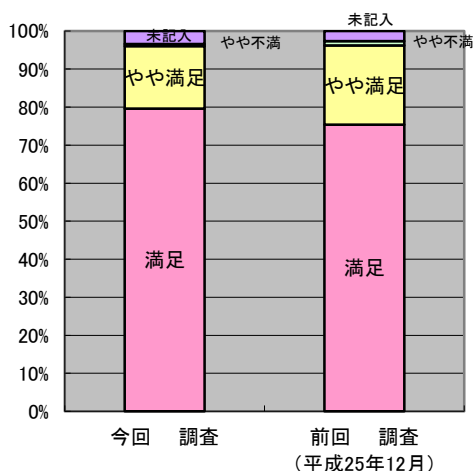
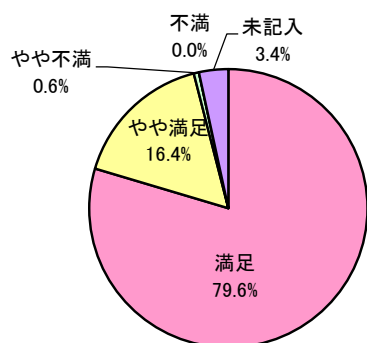


商品・サービスについては、「満足」と「やや満足」を合わせると 93. 8%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

また、前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が2. 9ポイント上昇しており、よりよいサービスの提供に向けた取り組みが評価されたものと受け止めております。

今後もお客様のニーズに応じた各種商品の開発やサービスの充実に取り組んでまいります。

6. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか

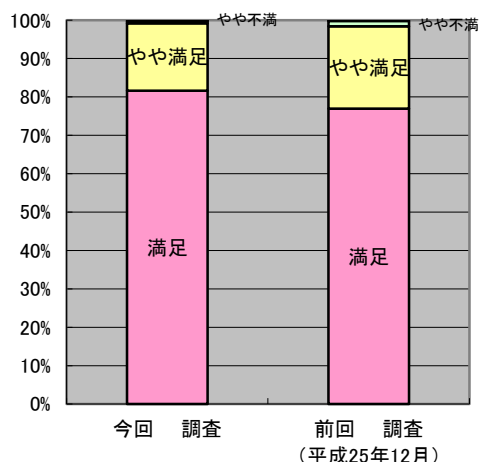
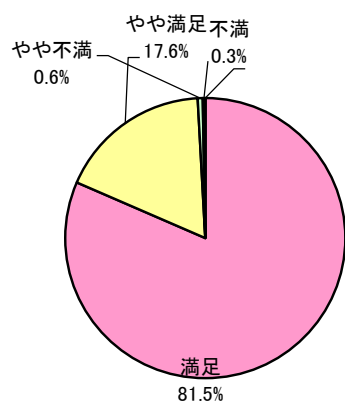


ご相談、ご質問等への対応については、「満足」と「やや満足」を合わせると96. 0%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

前回アンケート結果に比べ「満足」とされたお客様の比率は4. 2ポイント増加しております。

当金庫は、お客様本位のサービスを基本とし役職員一同で取り組んでおり、引続きお客様のご期待に沿えるよう取り組んでまいります。

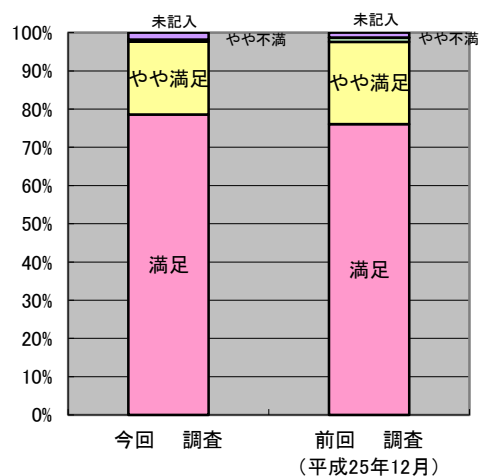
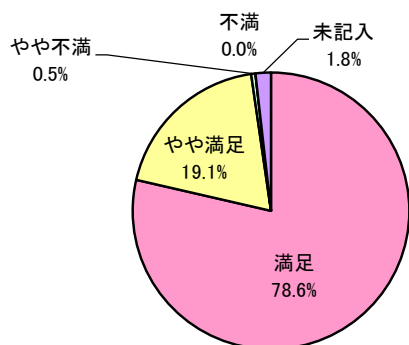
7. ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか



ご訪問させていただいた際の対応については、「訪問がない」と回答および「未記入」を除いた訪問先で評価させていただきますと、「満足」と「やや満足」を合わせて99.1%となります。前回アンケート結果に比べ「満足」とされたお客様の比率が4.7ポイント上昇しており、概ねご満足いただいているものと考えております。

お客様との約束事を確実に守ることが基本であることを再度徹底し、今後もお客様に信頼されるよう取り組んでまいります。

8. 店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理はいかがですか

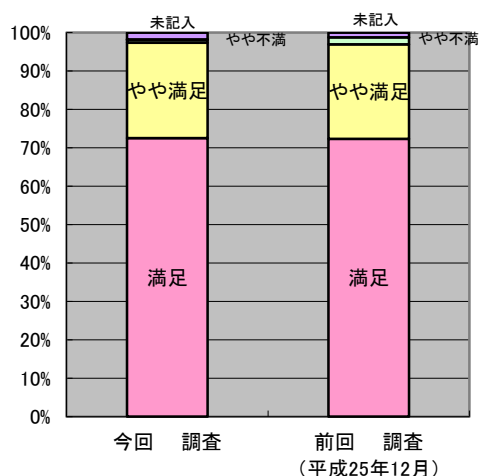
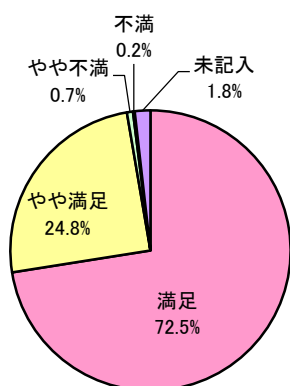


店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理については、「満足」と「やや満足」を合わせると97.7%となっており、前回と同じく高い評価をいただいております。

前回アンケート結果より「満足」とされたお客様の比率が2.5ポイント上昇しております。

当金庫では5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)活動に積極的に取り組んでおり、店舗外周部についても花壇・樹木の手入れや清掃など、お客様に気持ちよくご来店していただける清潔な店舗作りを心がけております。これからもご満足いただけるよう取り組んでまいります。

9. 店舗の環境や設備はいかがですか

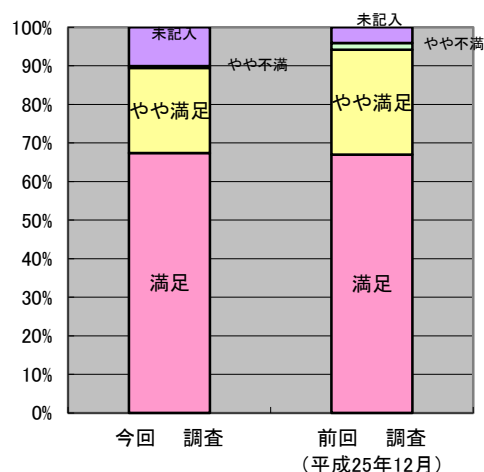
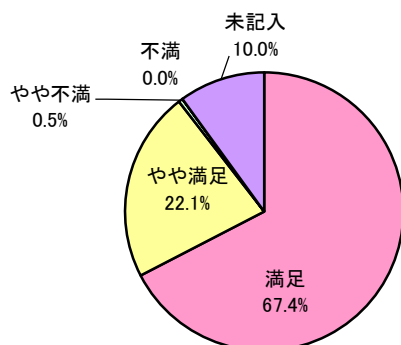


店舗の環境や設備については、「満足」と「やや満足」を合わせると97.3%となっており、前回と同じく高い評価をいただいております。

以前ご要望がありました「ATM通帳繰越機能」につきましても前回調査以降、諸富支店、三又支店において導入するなど、できるだけお客様のご意向に沿えるよう心がけております。また、店舗内を順次LED照明に変更しております。

ご要望によっては早急に対応できない項目もございますが、今後もお客様の貴重なご意見を参考としながら、前向きに店舗環境等の整備に取り組んでまいります。

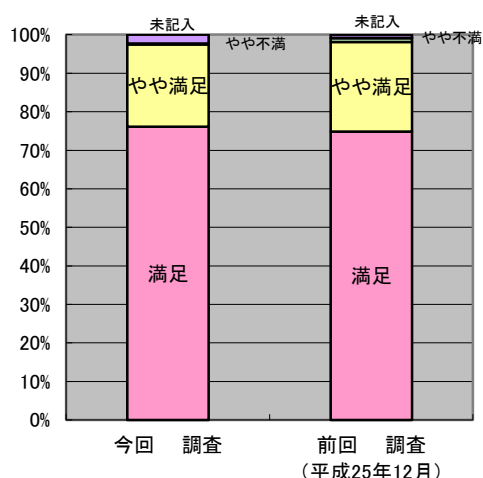
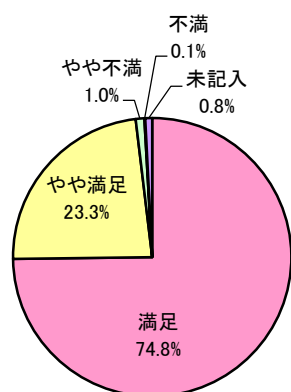
10. 当金庫の地域貢献活動についてどうお考えですか



当金庫の地域貢献活動については、前回アンケート結果に引き続き「不満」との回答はありませんでした。更に、「満足」とされたお客様の比率が0.4ポイント上昇しており、積極的な当金庫の取り組みが評価されたものと受け止めております。

当金庫では、「公益信託おおかわしんきん地域振興基金」をはじめ、「地域に参画する会」を組織し、少年野球・少年サッカー・グラウンドゴルフなどのスポーツ振興やボランティア活動のほか、ロビー展などの文化的活動にも取り組んでおり、地域金融機関として今後更に地域貢献活動に積極的に取り組んでまいります。

11. 当金庫の総合的満足度はいかがでしたか



当金庫の総合的満足度については、「満足」と「やや満足」を合わせると98.1%となり、前回アンケート結果に比べ「満足」とされたお客様の比率も1.3ポイント上昇するなど、非常に高い評価をいただきました。お客様第一主義を基本理念とした当金庫の取り組みについて様々な面から評価していただいたものと考えております。

当金庫は地域に密着した金融機関として、当金庫が築いてきた情報・企画力を基に、真にお客様の立場に立った「お客様本位」のサービスを提供し、地域になくてはならない金融機関として、より高いお客様満足度の実現を目指しております。

また、このたびの調査結果や、お寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、役職員一同真摯に受け止め、今後の業務に反映し、お客様にご満足いただけるよう、より一層の努力を続けてまいります。

地域とともに歩む、コミュニティバンクであるために・・・

地域活性化のための地域貢献事業



年金バラエティーショー2014



野点・ロビー展（本店営業部）



おおかわ信用金庫少年サッカー大会



前回（平成25年12月）「お客様の声」からの主な改善事項等

商品・金利 に対するご要望	① 教育・カーライフローンの特別金利キャンペーン（最優遇1.45%）を実施しております。 ② 職域サポート制度「パートナー」の取扱い開始によりローン金利の割引を開始しました。 ③ 懸賞付定期預金「ビッグドリームⅢ」を取扱いました。 ④ 金利2倍の定期積金「夢の箱」を取扱いました。 ⑤ 金利上乘せ（5倍）定期預金「ドリームプラン」を取扱いました。 ⑥ 投信インターネットサービスの取扱いを開始し、取扱商品を充実させました。 ⑦ 大型カードローンの取扱商品を追加しました。
店舗・その他 に関する要望	① 本店・城島支店においてLED照明設備工事を行いました。 ② 川口支店の店内改装・LED照明工事を行いました。 ③ 酒見支店において駐車場舗装工事を行いました。 ④ 諸富支店・三又支店ATMにて通帳繰越ができるようにしました。 ⑤ 年金感謝デー「バラエティーショー2014」を開催しました。



消費者ローン特別金利 職域サポート「パートナー」 定期預金「ビッグドリームⅢ」 年金バラエティーショー

◆今回、主なお客様のご意見と当金庫の対応（平成27年1月6日現在）

お客様のご意見等	当金庫の対応
手すりを付けて欲しい。 （本店営業部）	早速、本店営業部エントランスに手すりを付ける工事を依頼しております。今後も高齢者・障害者へのやさしい店舗づくりを目指してまいります。
またイベントなど企画してください。 （本店営業部）	ロビーイベントについては、各営業店において地域や季節にかかわる展示物やイベントを企画しております。多くのお客様にご来店いただき、楽しんでいただけるよう、今後もイベントの企画を工夫していきたいと考えております。
硬貨（ＡＴＭ）入金できるようにして欲しい。（大木支店）	本店において１台ＡＴＭの硬貨入金をできるようにしておりますが、ＡＴＭの障害が増加しております。障害が発生しますと他のお客様に大変ご迷惑をお掛けすることとなりますので、現状の取扱いでお願いいたします。なお、硬貨の入金が必要な場合は、窓口でお願いいたします。
番号札あるとうれしい。順番が前後するとやっぱりいい気はしないので。 （諸富支店）	番号札を導入することの良さはあるものの、お客様と金庫職員の「ふれあい」が大切と考えており、また、お客様の中にはこの職員にお願いしたいと希望される方もいらっしゃいますので、現状の運用とさせていただきたいと考えております。
粗品をもっとよくして欲しい。 粗品の種類を増やして欲しい。 アンパンマングッズがよい。 （諸富支店）	粗品の選定については、日用品など、なるべくお客様の必要に応じた商品選定を行うようにしております。差し上げても不要な商品とならないよう心掛けたいと考えております。なお、アンパンマングッズについては、キャンペーン等の粗品として今後採用を検討したいと考えております。
雑誌を置いて欲しい。 趣味の雑誌が少ない。待ち時間が長く感じる時がある。 （三又支店）	昨年度、お客様の声により週刊誌「女性自身」を全店に置かせていただいたところですが、再度趣味の雑誌等検討を行い待ち時間を少しでも楽しく過ごしていただきたいと考えております。また、待ち時間についてはなるべく短縮できるよう、事務処理の迅速化のため、今後も職員のレベルアップに向けた研修等に力を入れてまいります。
他の店舗にも両替機の設置を希望します。 （酒見支店）	両替機の設置につきましては、窓口での取引状況等を考慮したうえで設置の判断をさせていただいておりますが、現在のところ窓口での対応で可能と考えております。また、お客様と金庫職員の「ふれあい」を大切にさせていただきたいと考えておりますので、現状の運用とさせていただきたいと考えております。

以上

(特別調査) 当金庫のサービス・商品についてご意見をお聞かせください。

※年金バラエティーショーについて	回答数	構成比率	希望構成
続けて欲しい	668	53.02%	69.80%
ほかの懸賞（誕生日プレゼント・年金の日プレゼント・旅行等）がいい	289	22.94%	30.20%
無回答	303	24.04%	
合 計	1,260		

※定期預金商品の特典について（複数回答あり）	回答数	構成比率	希望構成
金利上乘せ	688	50.85%	61.16%
懸賞金付	273	20.18%	24.27%
懸賞品付	154	11.38%	13.69%
その他	10	0.74%	0.88%
無回答	228	16.85%	
合 計	1,353		

例年実施しております「年金バラエティーショー」についてご意見を伺ったところ、「続けて欲しい」とのご意見が多数を占める結果となりました。当金庫では、このようなご意見を踏まえ、平成27年度の開催に向けて前向きに検討することといたします。
定期預金商品の特典につきましては、アンケートの意見を参考に今後の商品づくりに活かしていきます。
今後とも当金庫をご愛顧いただきますようお願いいたします。

私どものアンケート結果について、お気づきの点がございましたら、下記まで、ご遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【本件についての問合せ先】 大川信用金庫 営業推進部 0944-86-6923

～～～営業店のご案内～～～

		TEL	FAX
本店 営業部	大川市大字榎津305-1	(0944)86-5191	(0944)88-3545
若 津 支 店	大川市大字向島1840-15	(0944)87-2031	(0944)87-0501
田 口 支 店	大川市大字三丸1368-2	(0944)87-5131	(0944)87-1125
木 室 支 店	大川市大字本木室434-1	(0944)88-2031	(0944)87-2166
川 口 支 店	大川市大字一木716-1	(0944)87-2001	(0944)87-3350
三 又 支 店	大川市大字鐘ヶ江651-3	(0944)87-1110	(0944)87-1106
酒 見 支 店	大川市大字酒見510-10	(0944)86-5900	(0944)89-1223
大 木 支 店	三潞郡大木町大字八町牟田699-1	(0944)32-1112	(0944)33-0811
城 島 支 店	久留米市城島町城島220	(0942)62-3167	(0942)62-4691
ミ ヅ マ 支 店	久留米市三潞町玉満2544-12	(0942)65-1001	(0942)65-0000
諸 富 支 店	佐賀市諸富町大字諸富津67-3	(0952)47-4131	(0952)47-4200

※平成27年2月23日 大木支店新築移転予定
新所在地：三潞郡大木町大字八町牟田651-4

発行／平成27年1月
営業推進部 (0944)86-6923