

# 利用者満足度調査 結果報告書



2008年7月

## 教賀信用金庫

### はじめに

平素は教賀信用金庫をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
私どもは「身近な金融機関として、お客様の事業や生活設計に役立つ信用金庫を目指し、地域経済の発展につくす」といった経営理念のもとに、日々努力いたしております。  
今回、お客様へのよりよいサービスの実現を目指すために、ご利用のお客様のご意見をお伺いするアンケートを実施いたしましたので、その結果をご報告させていただきます。  
お客様からの貴重なご意見・ご要望を日常業務に反映し、より一層お客様に満足いただける地域金融機関を目指し努力まいります。また、今回アンケートにご協力いただきましたお客様には心より感謝いたします。今後とも一層のお引立てとご愛顧を願いますようお願い申し上げます。

### アンケートの概要

1)調査時期	平成20年2月				
2)調査の対象と回収数等					
	配付数	回収数	有効回収数	回収率	有効回収率
個人のお客様	780	708	669	90.8%	85.8%
事業者のお客様	195	177	177	90.8%	90.8%

### 調査の方法

質問紙による郵送調査

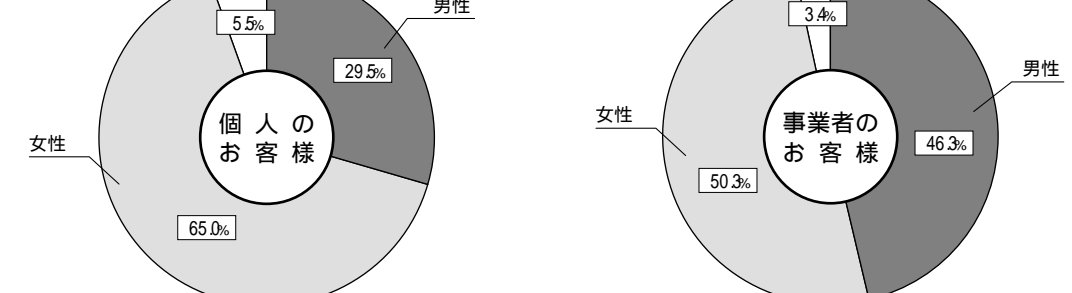
### 調査時期

平成20年2月19日～2月28日

### お答えいただいたお客様のプロフィール

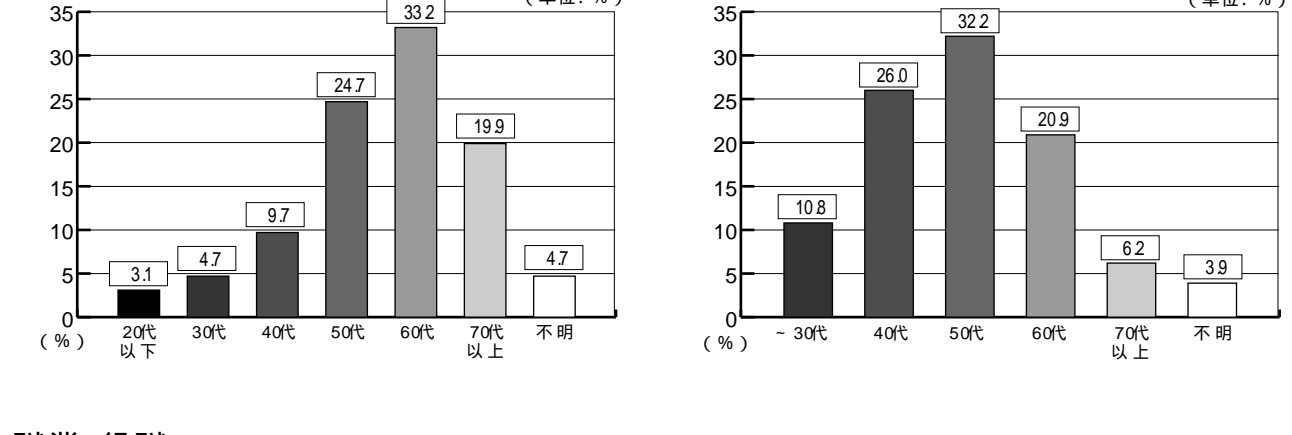
#### 1.性別

個人のお客様では男性が約3割、女性が約7割であり、事業者のお客様では男性、女性がほぼ半数となっています。



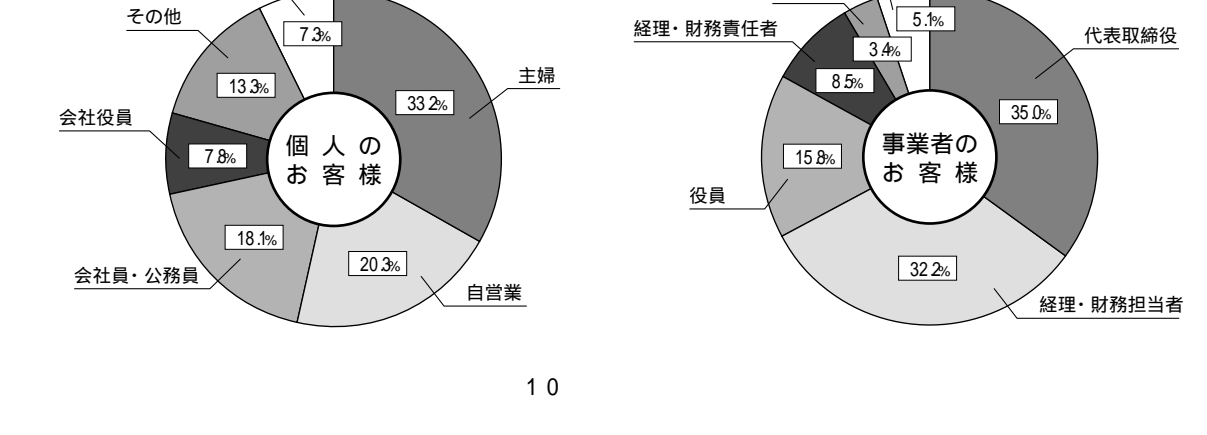
#### 2.年代

年代を見ると個人のお客様では50歳代、60歳代、70歳代の方がそれぞれ20%前後を占めており、中高年齢が主体となっています。  
事業者のお客様のお答えいただいた方の中では50歳代が32%と最も多くなっています。



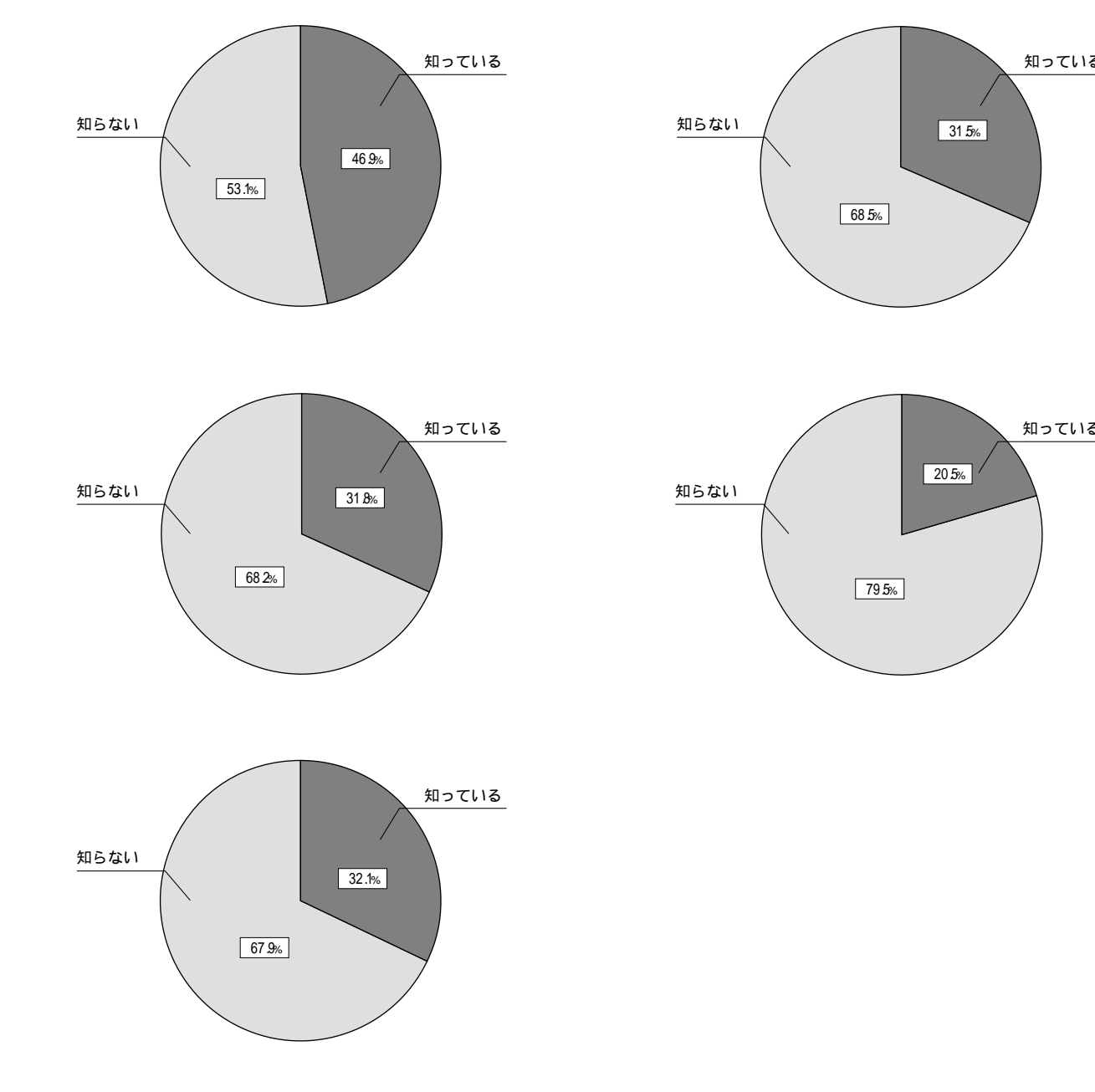
#### 3.職業・役職

個人のお客様の職業は「主婦」の方が一番多く33.2%、ついで「自営業」の方20.3%、会社員・公務員の方が18.1%となっています。  
事業者のお客様の役職は「代表取締役」の方が35.0%と最も多く、「経理・財務担当」の方が32.2%、「役員」の方が15.8%、「経理・財務責任者」の方が8.5%となっています。



### 3Fプラザいちご館 についての認知

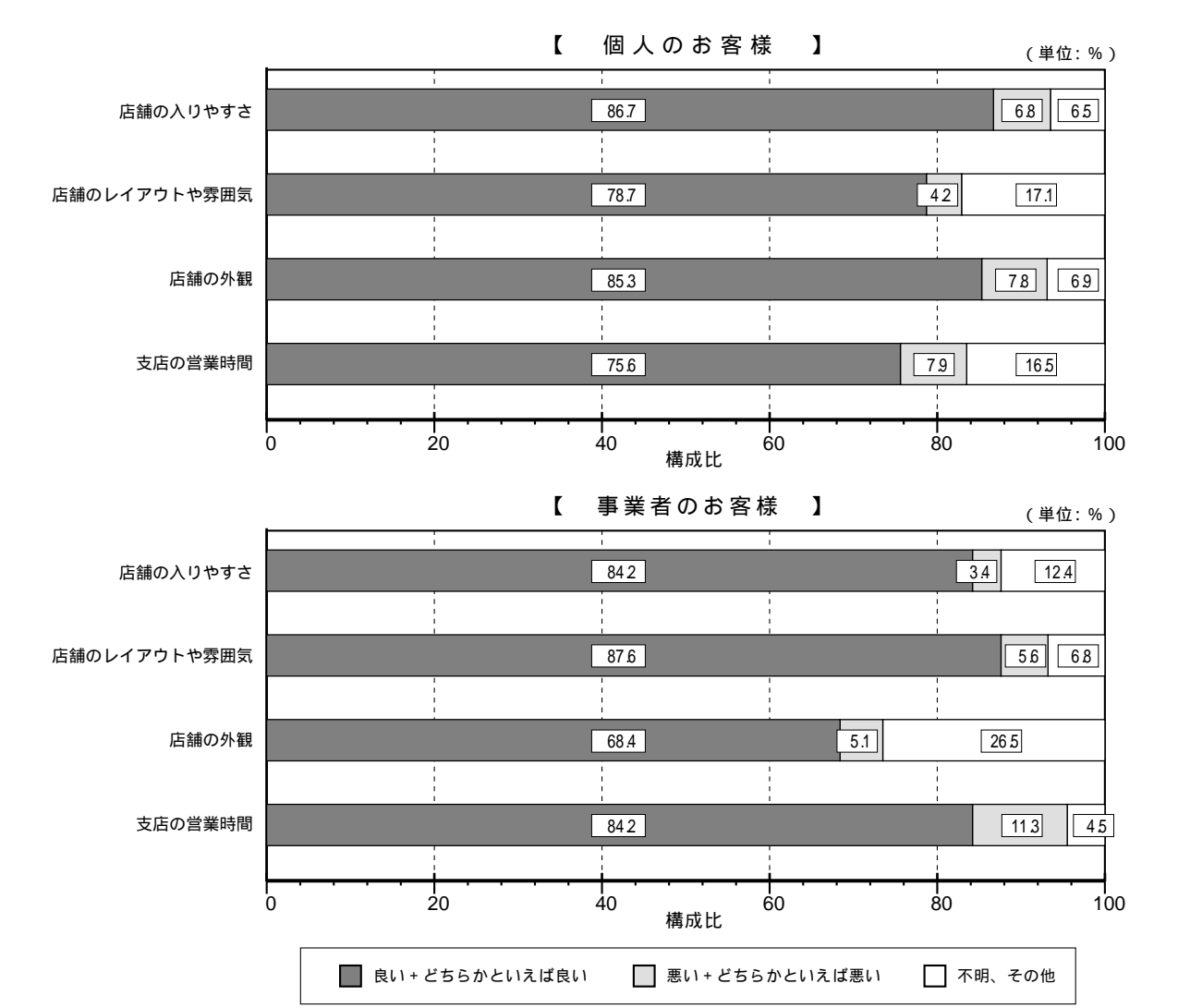
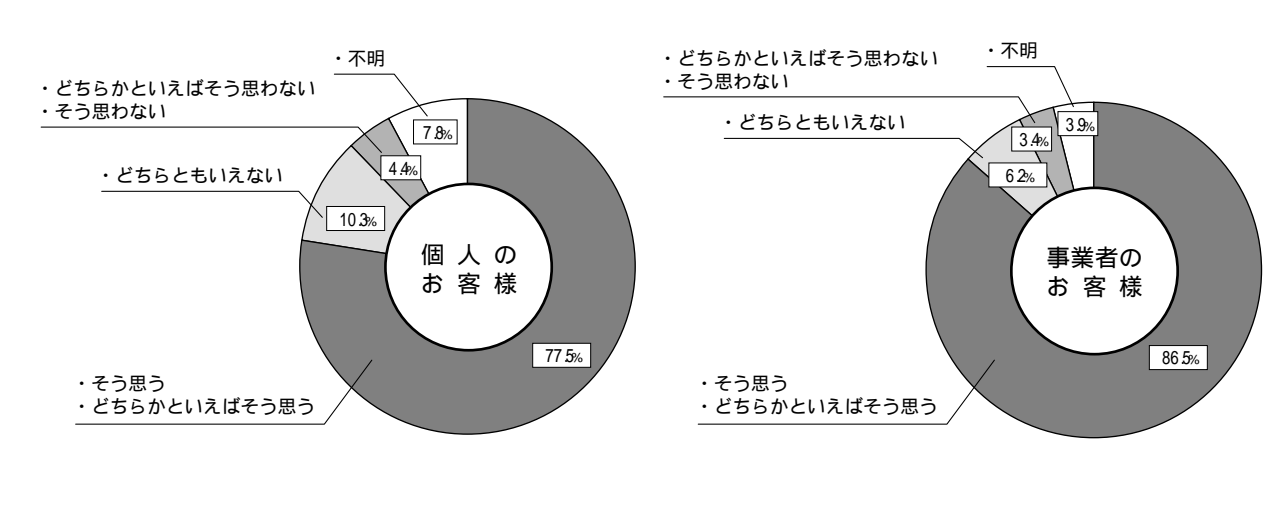
「プラザいちご館」が提供しているサービスについて個人のお客様にご存知かどうかをお伺いしました。  
「土・日・祭日も午後5時まで営業している」とことに関しては40%以上のお客様がご存知でしたが、休日も「ローン相談」「預金・公共料金などの通常の窓口業務」「投信・保険などのご案内」などができることや、「平日午後7時まで営業している」ことに関しては、まだまだご存知でないお客様が多くおられました。  
共働きの多い地域であり、もっとご利用いただけるようにPRしてまいります。



### 教賀信用金庫の商品やサービスに対する評価

#### 1 店舗などに関する評価

店舗についての評価を「店の場所/入りやすさ/店舗のレイアウトや雰囲気/店の外観」などについて「良い/悪い/どちらかといえば良い」とお答えいただいた方が個人・事業者のお客様ともにほぼ7割以上であり、良い評価をいただきました。

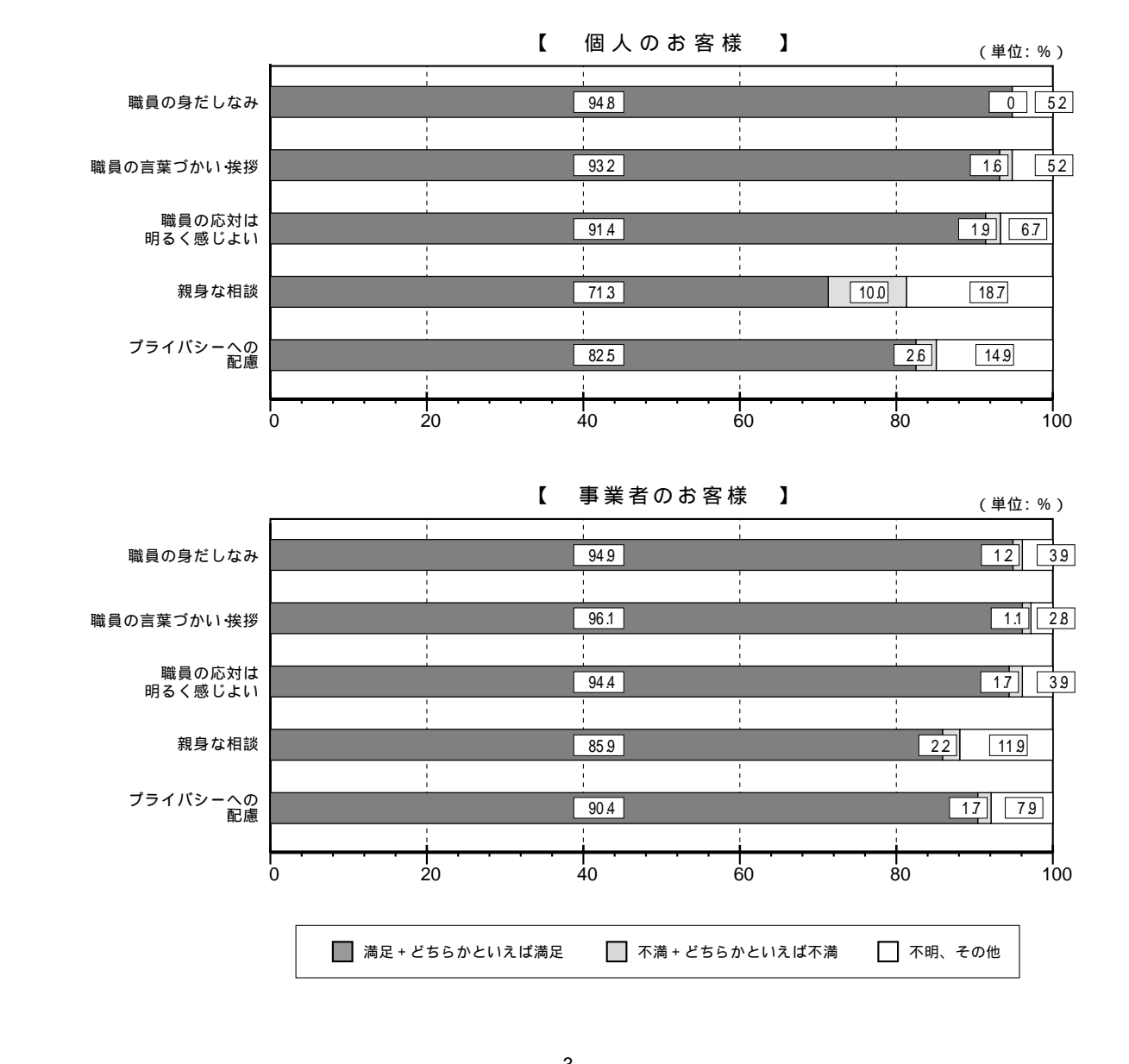


ただ、「店舗の入りやすさ」に関して一部の支店で、駐車場への出入りが不便とのご指摘を受けております。

「営業時間」に関しては個人のお客様で7.9%、事業者のお客様で11.3%と1割前後の方が「悪い」とあるいは「どちらかといえば悪い」と評価されております。

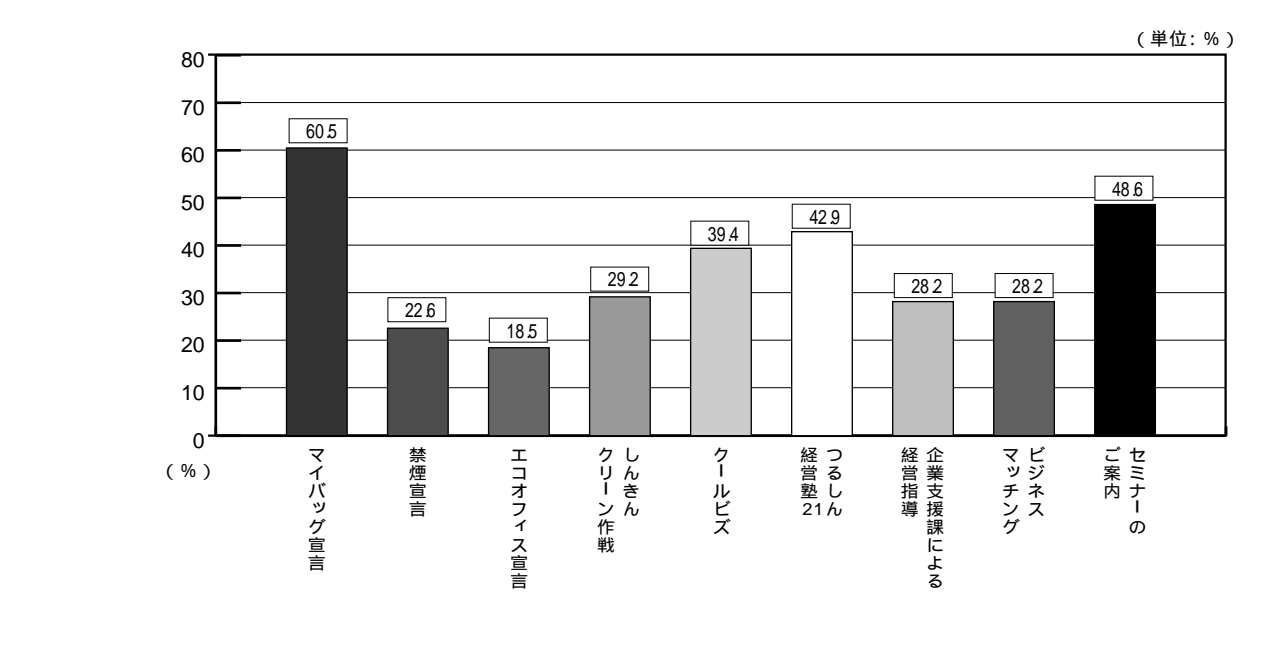
### 2 職員の応対などに関する評価

1)応対に対する評価  
「身だしなみ」「言葉づかい」など職員の応対に関しては個人・事業者いずれのお客様からも高い評価をいただきました。  
「明るい応対/親身な相談」に関しては個人のお客様で「不満/どちらかといえば不満」と答えられた方が、事業者のお客様より少し多くなっています。



#### 2 教賀信用金庫の活動について

教賀信用金庫では「マイバグ宣言」など環境や地域に貢献する活動に取り組んでいますが、それらの活動についてご存知かどうかを尋ねたところ、「マイバグ宣言」と「つるしん経営塾2」は約4割以上のお客様にご利用いただいております、知っていただいております。

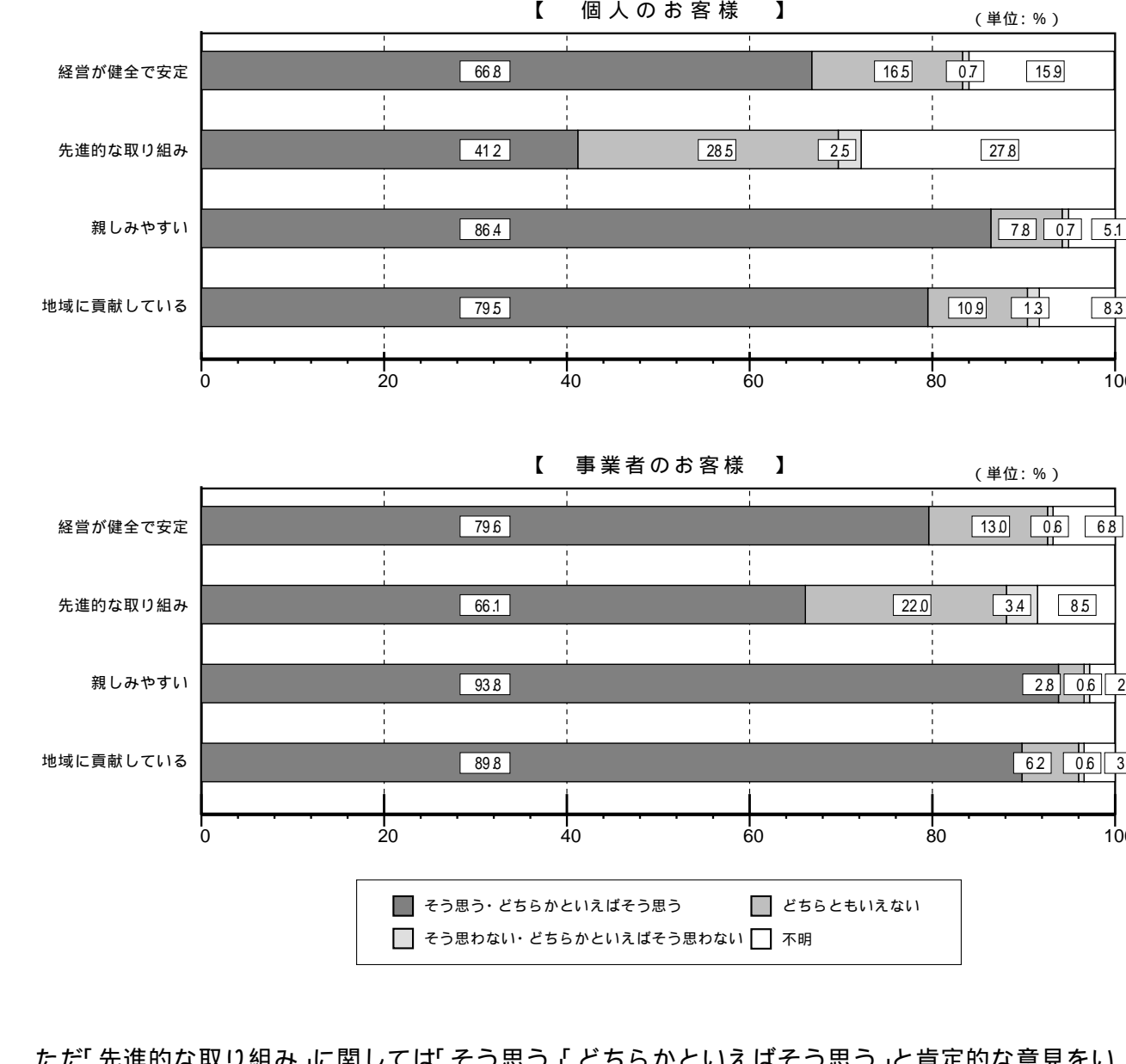


ただ、「経営塾1/エコオフィス宣言/しんきんクリーン作戦/企業支援課による経営指導」などをご存知のお客様はまだ少なく、3割以下となっております。いずれも大事な活動であり地域の皆様方にご理解いただけますようPRしてまいります。

### 教賀信用金庫のイメージ

#### 1 教賀信用金庫のイメージ

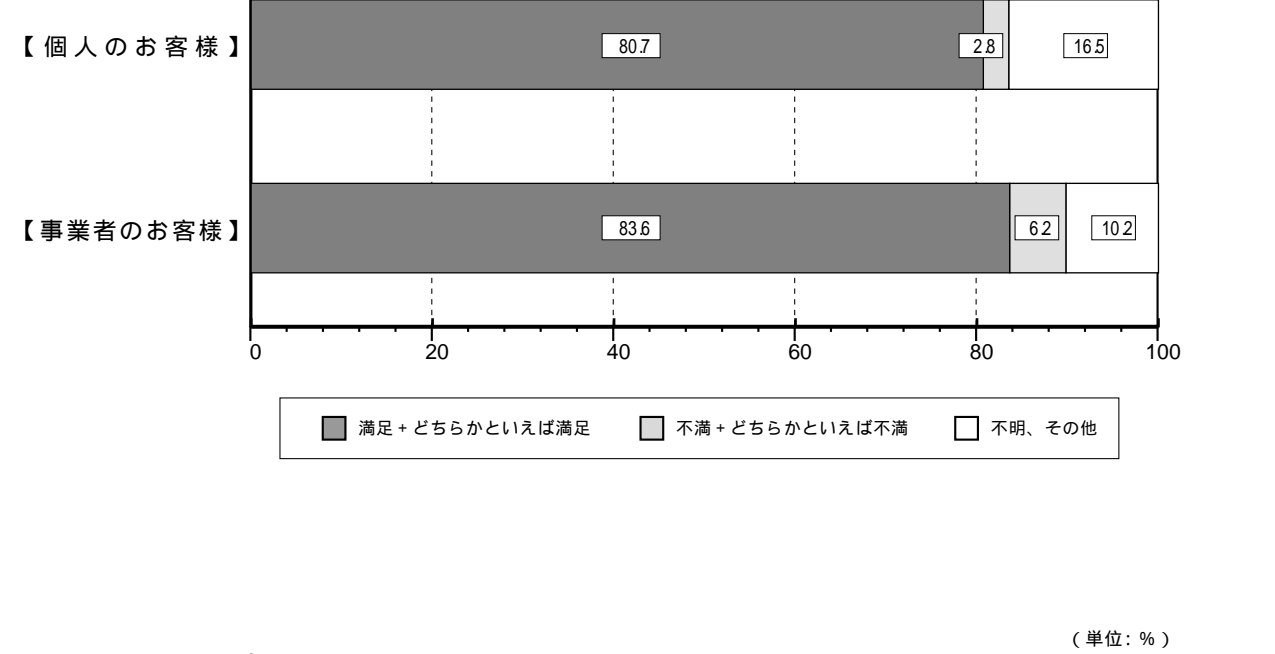
1)経営姿勢に関して  
「地域貢献」や「親しみやすさ/経営が健全で安定」では個人・事業者のお客様ともに高い評価をいただきました。



ただ「先進的な取り組み」に関しては「そう思う/どちらかといえばそう思う」と肯定的な意見をいただいたのは個人のお客様で4.1%、事業者のお客様で6.6%と約半数の方でした。  
環境に関する商品の取扱いやインターネットを通じた取引などの取り組みを行っておりますが、まだまだ十分とは言えず、今後お客様にご満足いただけるよう努力してまいります。

#### 2)商品説明

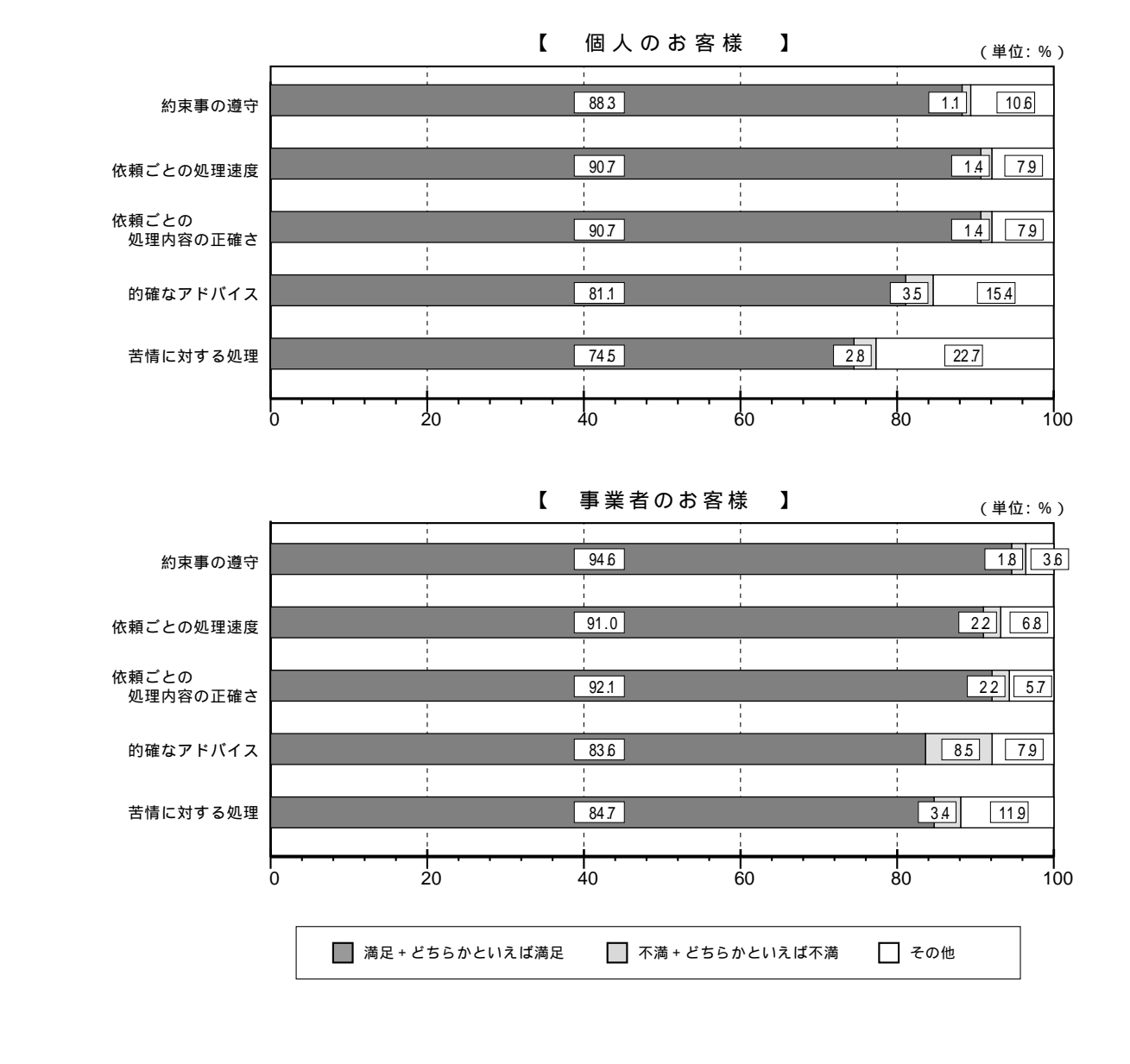
涉农外や窓口での商品説明に関しては8割以上のお客様に「十分である/分かりやすい」とお答えいただいております。



#### 3)営業姿勢

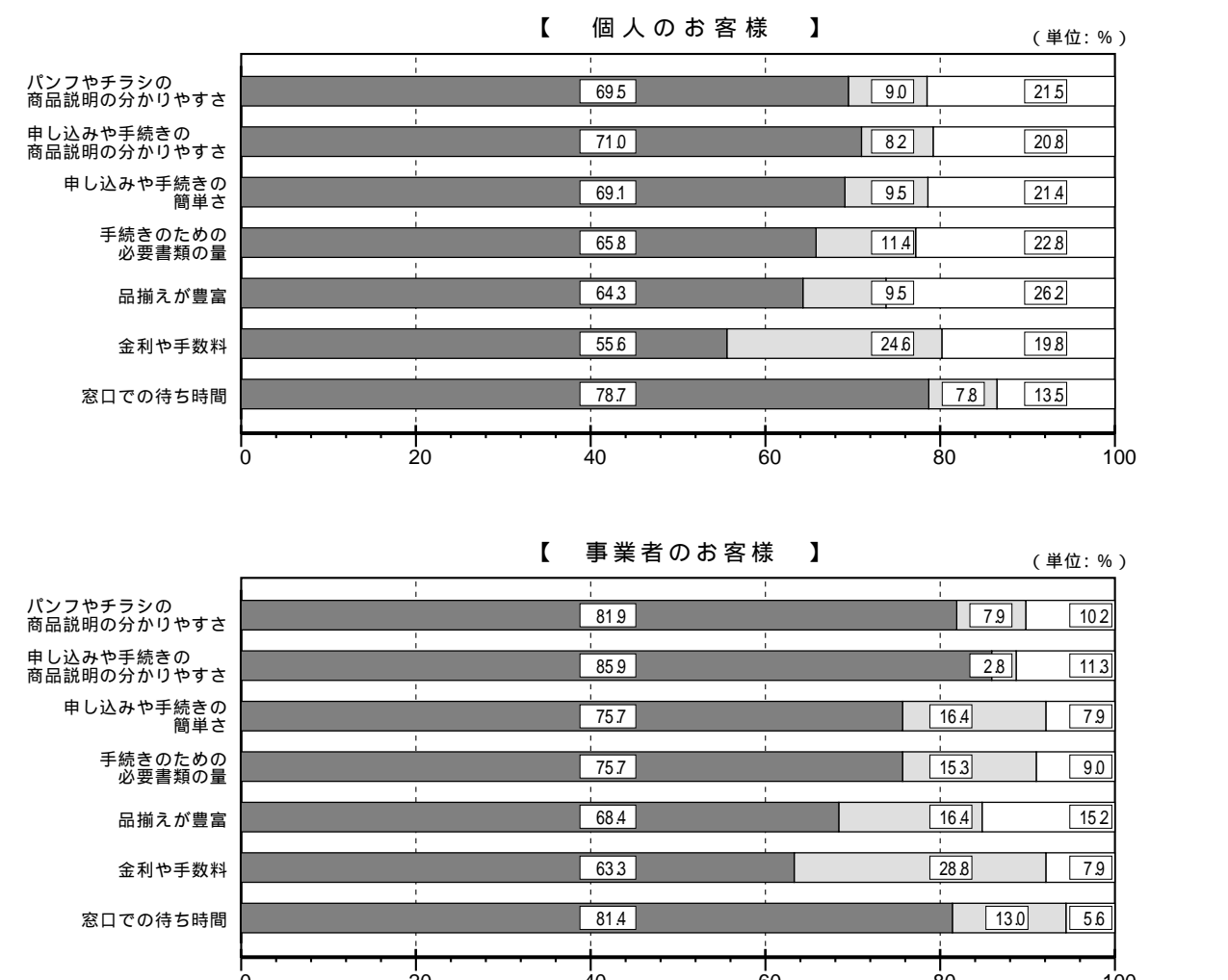
お客様とご「約束事項の遵守」やお客様からのご依頼に対する「処理の早さ/処理内容」などについて、90%前後の方に「満足」「どちらかといえば満足」とお答えいただいております。  
ただ、「依頼ごとの処理内容の正確さ/的確なアドバイス」について、事業者のお客様で「不満」「どちらかといえば不満」とお答えいただいた方が、個人のお客様に比べて少し多くなっています。

それらを踏まえ、教賀信用金庫では今後、お客様に対する事務処理能力や相談能力の向上に取り組んでまいります。



#### 3 商品やサービスに関する評価

「J/Nフレットやチラシの商品説明の分かりやすさ/申し込みや手順の分かりやすさ」など「分かりやすさ」では、個人・事業者のお客様ともにほぼ7割以上「満足」「どちらかといえば満足」とお答えいただいております。



ただ、「申し込みや手順の簡単さ/必要書類の量」に関しては「分かりやすさ」よりも評価が低く、特に事業者のお客様は15%前後の方が「不満」「どちらかといえば不満」と答えておられます。今後お客様によりご満足いただけるよう整備に努めてまいります。

「金利や手数料」に関しては、個人・事業者のお客様とも3割近くの方が「不満/どちらかといえば不満」と答えていただいております。今後市場金利動向などを踏まえながらの取り組みとなりますが、少しでもお客様のお役に立てるよう努力を重ねたいと考えてまいります。

当金庫のキャッシュカードで全国のしんきんATMをご利用の場合、その利用手数料が無料となるサービスなどを知っていただくよう努めてまいります。