

# 利用者満足度調査 結果報告書

2011年9月

 敦賀信用金庫

## ● はじめに

平素は敦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」という経営理念のもとに、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してまいります。

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賜り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23年4月
- 2) 調査の対象と回収数等

	配 付 数	回 収 数	回 収 率
個人のお客様	900	803	89.2%
事業者のお客様	228	220	96.4%

### 調査の方法

質問紙による留置き調査

### 調査期間

平成23年4月7日～4月26日

### 調査分析業者

株式会社 日本マネジメント協会

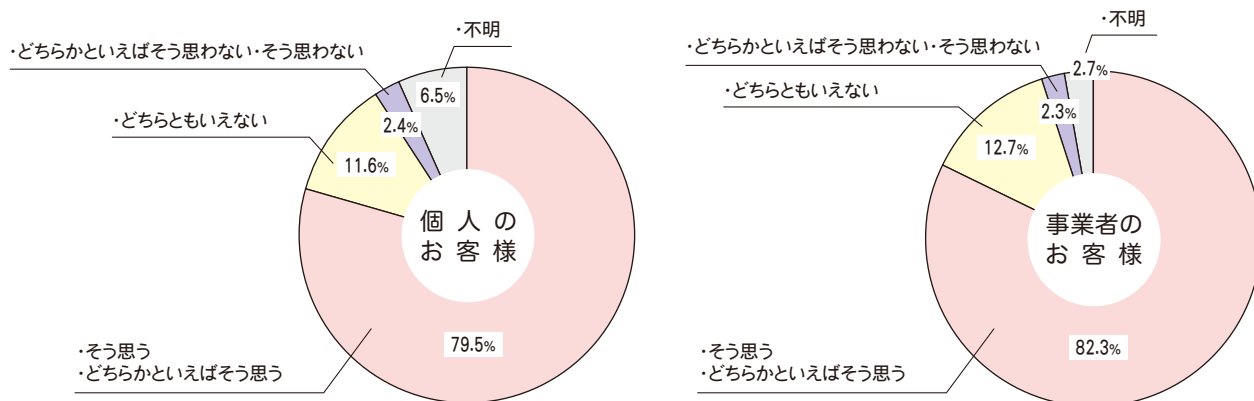
# I. 敦賀信用金庫の商品やサービスに対する評価

## 1. 店舗などに関する評価

店舗についての評価を見ると、「便利なところにあり行きやすい」では、個人・事業者のお客様とも「そう思う」「どちらかといえばそう思う」で79%以上の評価をいただきました。

また、「店舗内の雰囲気」でも、個人・事業者のお客様とも「満足」「どちらかと言えば満足」で86%以上の高い評価をいただきました。

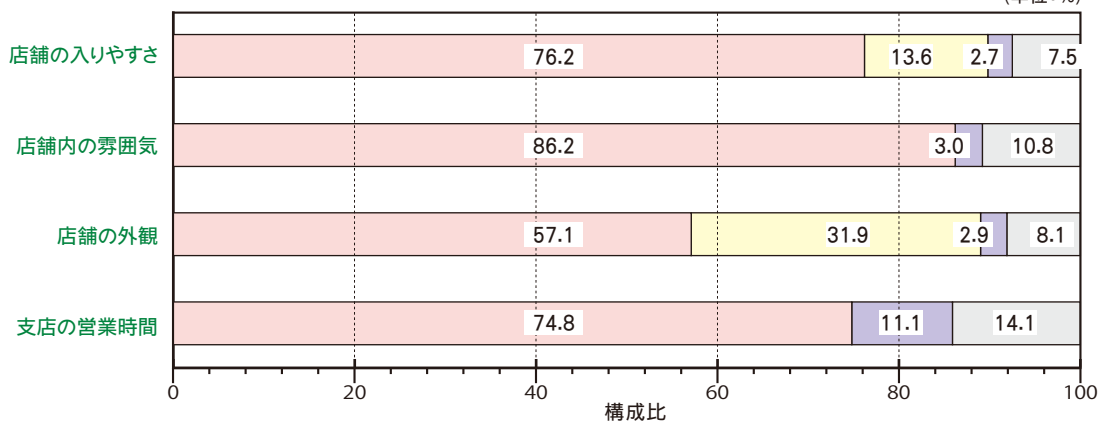
### 店舗の場所が便利なところにあり、行きやすい



### 店舗についての評価

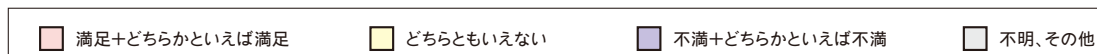
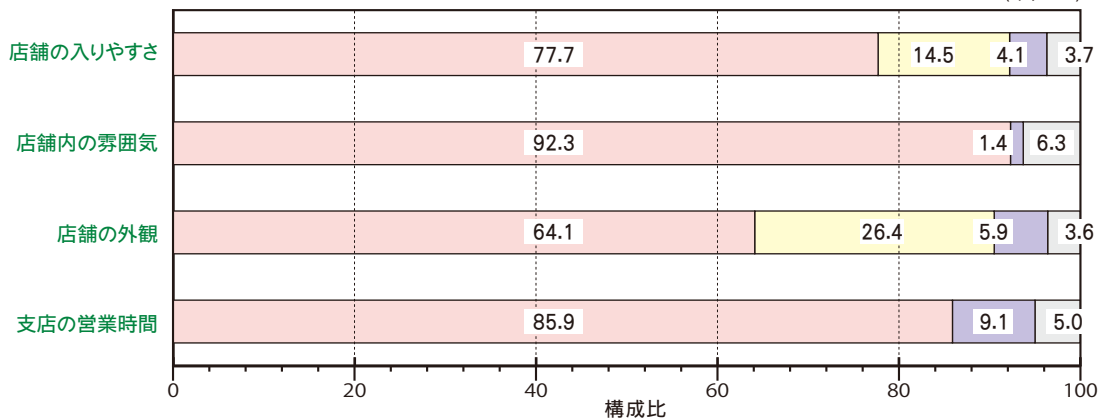
#### 【 個人のお客様 】

(単位:%)



#### 【 事業者のお客様 】

(単位:%)



ただ、店舗の入りやすさに関して、一部の支店で「駐車場が狭い」とのご指摘を受けております。  
 営業時間については、個人のお客様では11.1%、事業者のお客様では9.1%と、一割前後の方が「不満」「どちらかといえば不満」と評価されております。

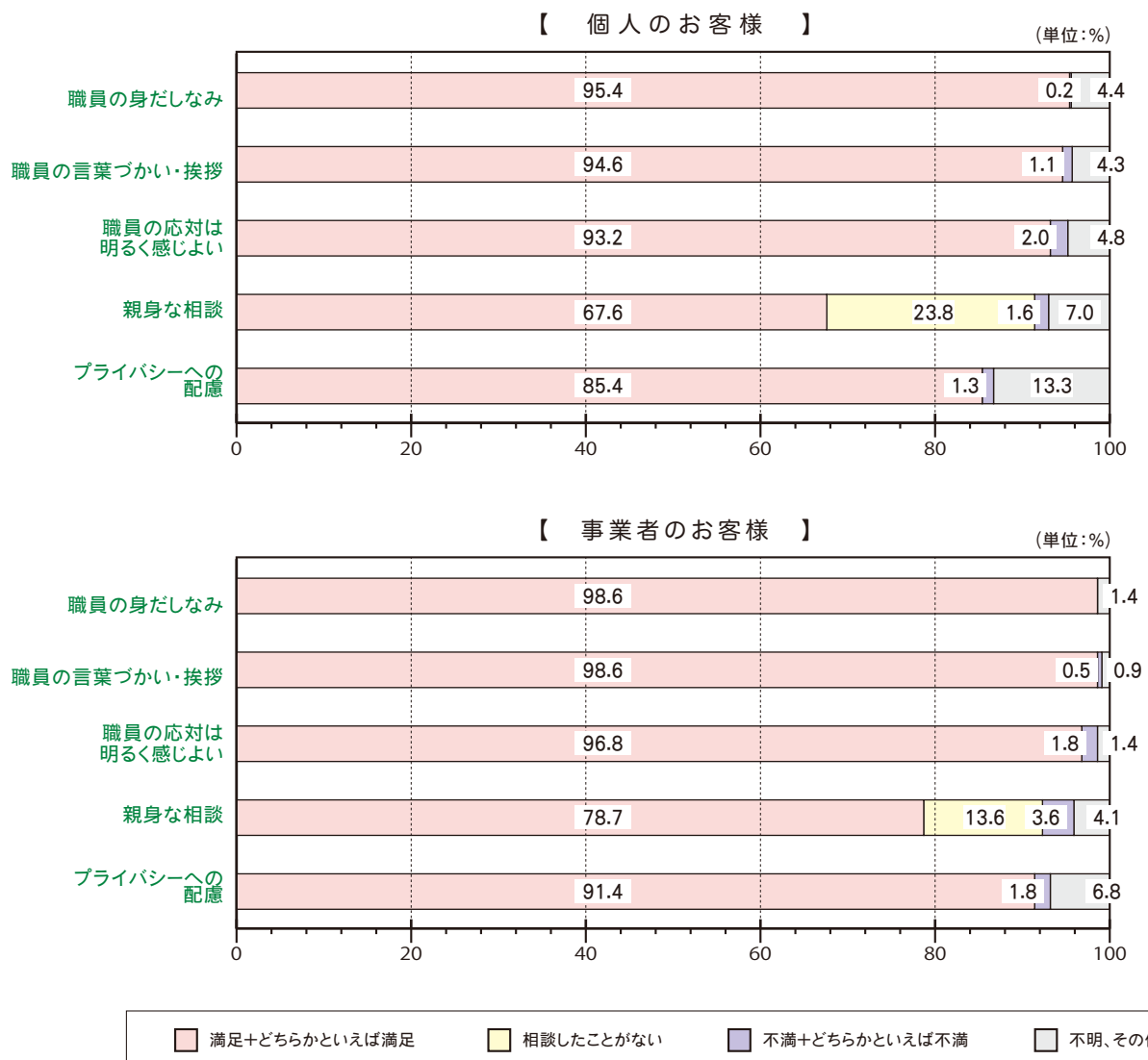
## 2. 職員の対応などに関する評価

### 1) 対応に対する評価

「身だしなみ」「言葉づかい・挨拶」「明るく感じよい」では、個人・事業者のいずれのお客様からも、93%以上の高い評価をいただきました。

「親身な相談」に関しては、「相談したことがない」が個人のお客様では23.8%、事業者のお客様が13.6%となっております。今後、お客様との相談能力の向上に努めてまいります。

#### 職員の対応など



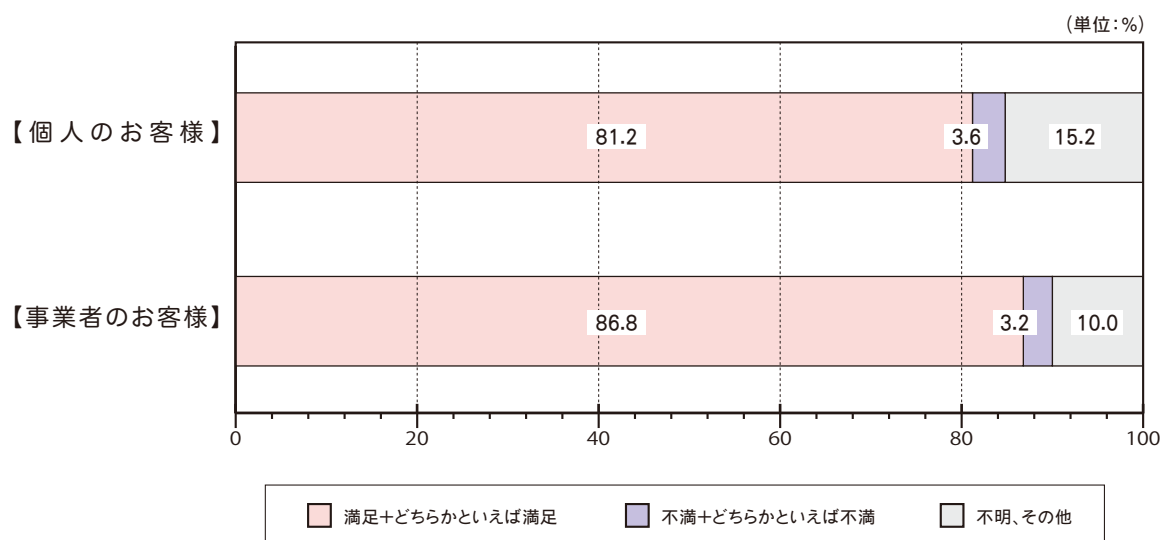
## 2) 商品説明

渉外係や窓口で「商品知識」は81%以上の個人・事業者のお客様に「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただいております。

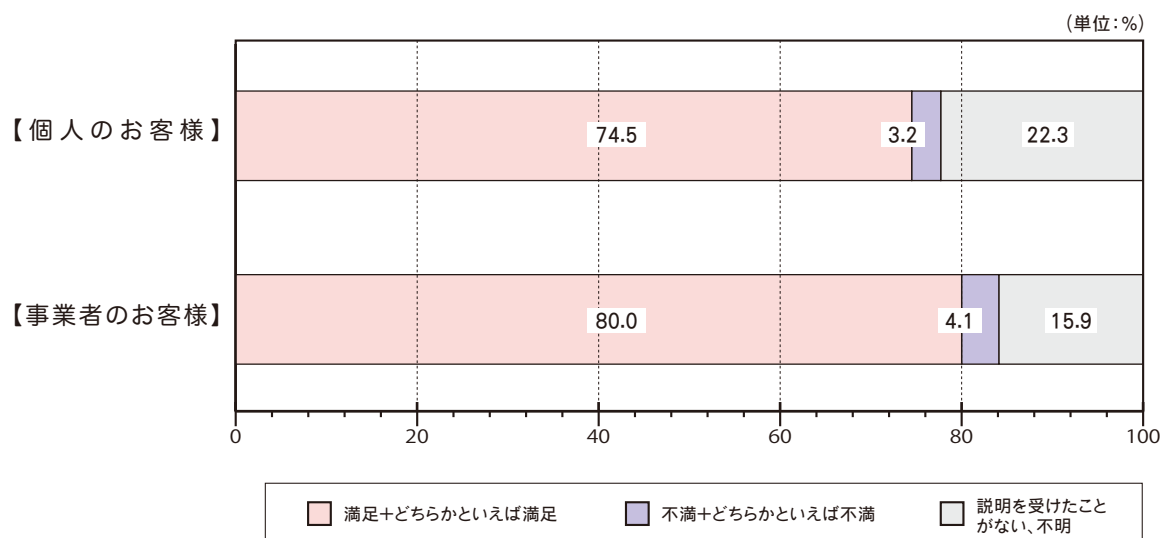
「商品説明の分かりやすさ」では、「説明を受けたことがない・不明」が、個人のお客様では22.3%、事業者のお客様では15.9%となっております。

渉外係、窓口のセールス活動の更なる向上に努めてまいります。

### 渉外係や窓口での商品知識



### 渉外係や窓口での商品説明の分かりやすさ



### 3) 営業姿勢

#### ①個人のお客様

「約束事の遵守」「苦情に対する処理」では、87%以上の「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただいております。

「依頼ごとの処理速度」「処理内容の正確さ」「的確なアドバイス」では、70%前後の評価となっております。「依頼したことがない」13.3%、「アドバイスを受けたことがない」20.2%の評価をいただいております。

#### ②事業者のお客様

「約束事の遵守」では、92%以上の「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただいております。

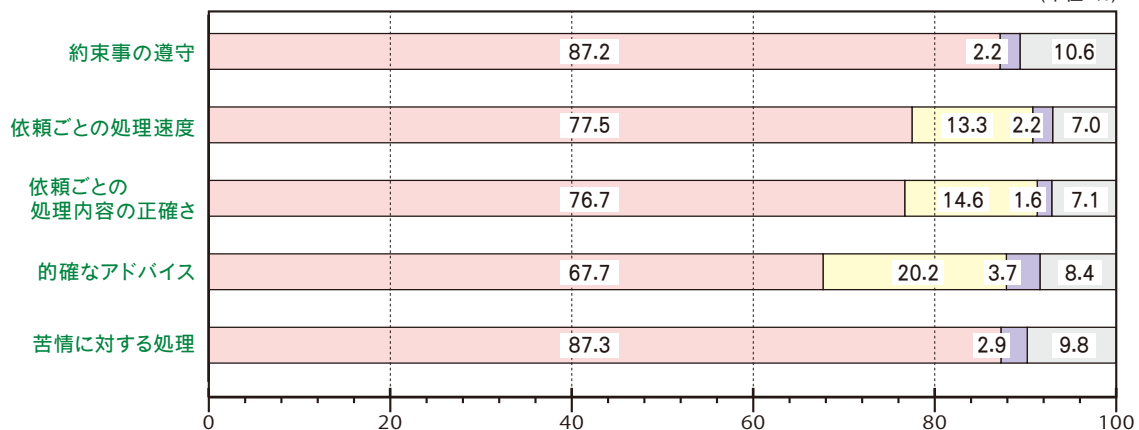
「依頼ごとの処理速度」「処理内容の正確さ」「的確なアドバイス」では、76%以上の評価をいただいております。「依頼したことがない」4.5%、「アドバイスを受けたことがない」14.1%の評価をいただいております。

これらを踏まえ、お客様に対する事務処理・相談能力の向上に取り組んでまいります。

#### 職員の営業姿勢

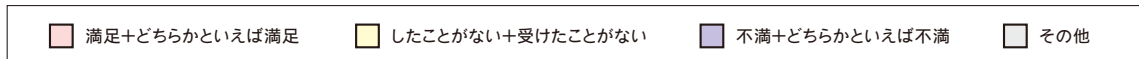
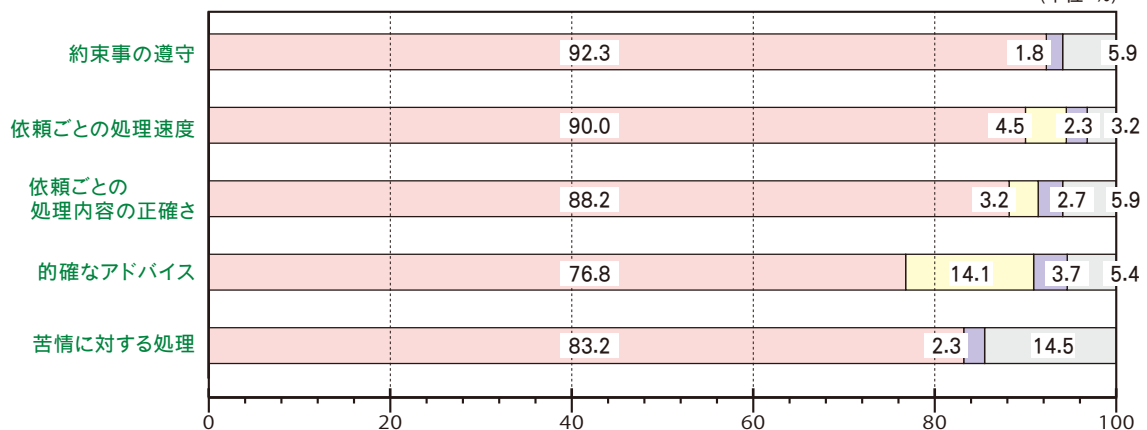
【 個人のお客様 】

(単位:%)



【 事業者のお客様 】

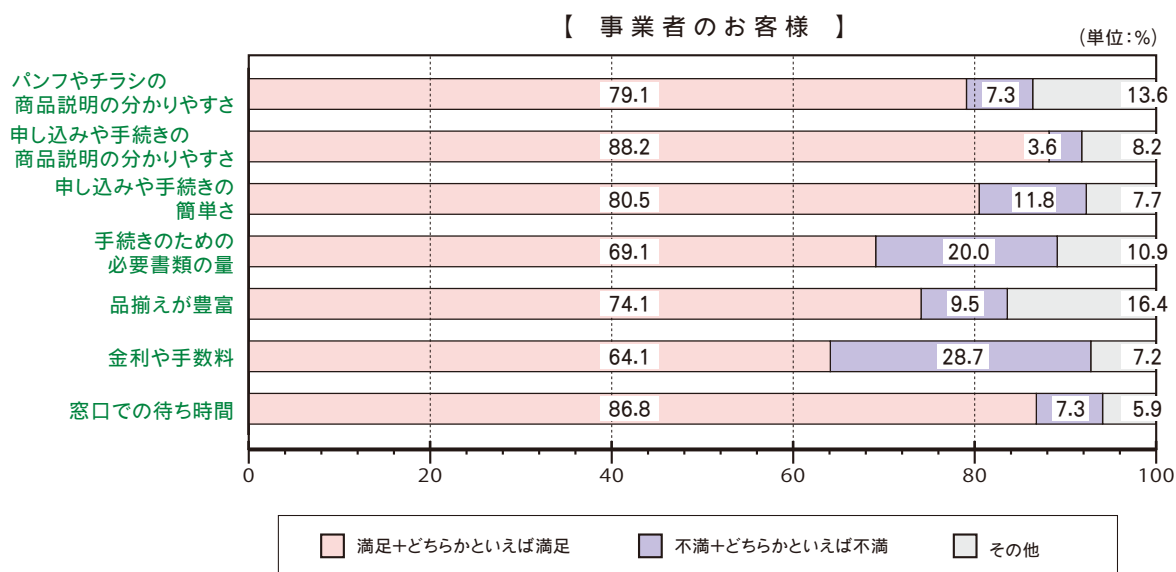
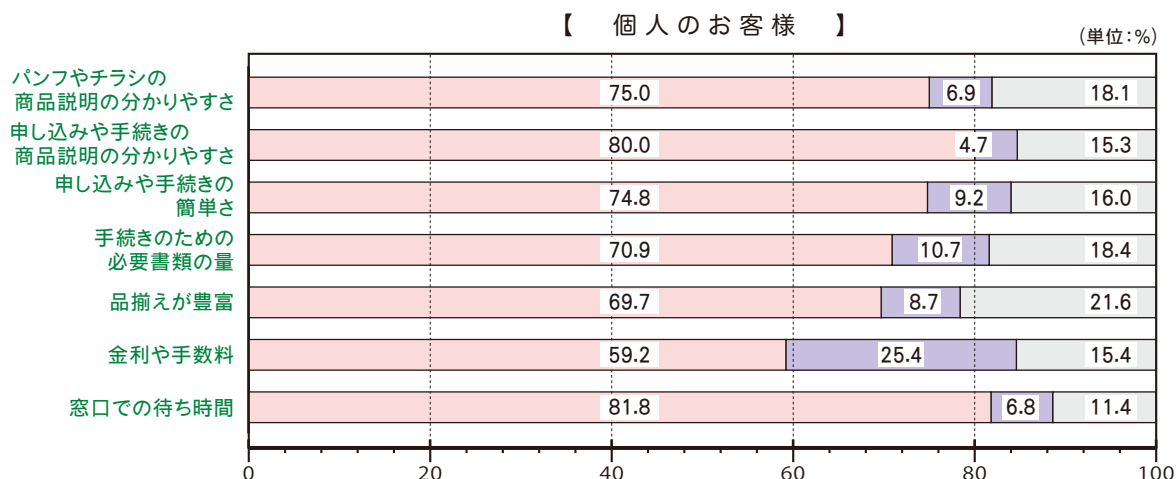
(単位:%)



### 3. 商品やサービスについての評価

「パンフレットやチラシの商品説明分かりやすさ」「申込の手続きの商品説明分かりやすさ」では、個人・事業者の客様ともに75%以上「満足」「どちらかといえば満足」の評価をいただいております。

#### 商品やサービスについて



「手続きのための必要書類の量」では、個人・事業者の客様ともに70%前後と評価が低くなっており、今後、必要書類の量について検討する必要があると考えております。

「金利や手数料」に関しましては、個人・事業者の客様ともに3割近くの方から「不満」「どちらかといえば不満」と答えられております。今後も、市場金利の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おります。

その他のサービスとして、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。

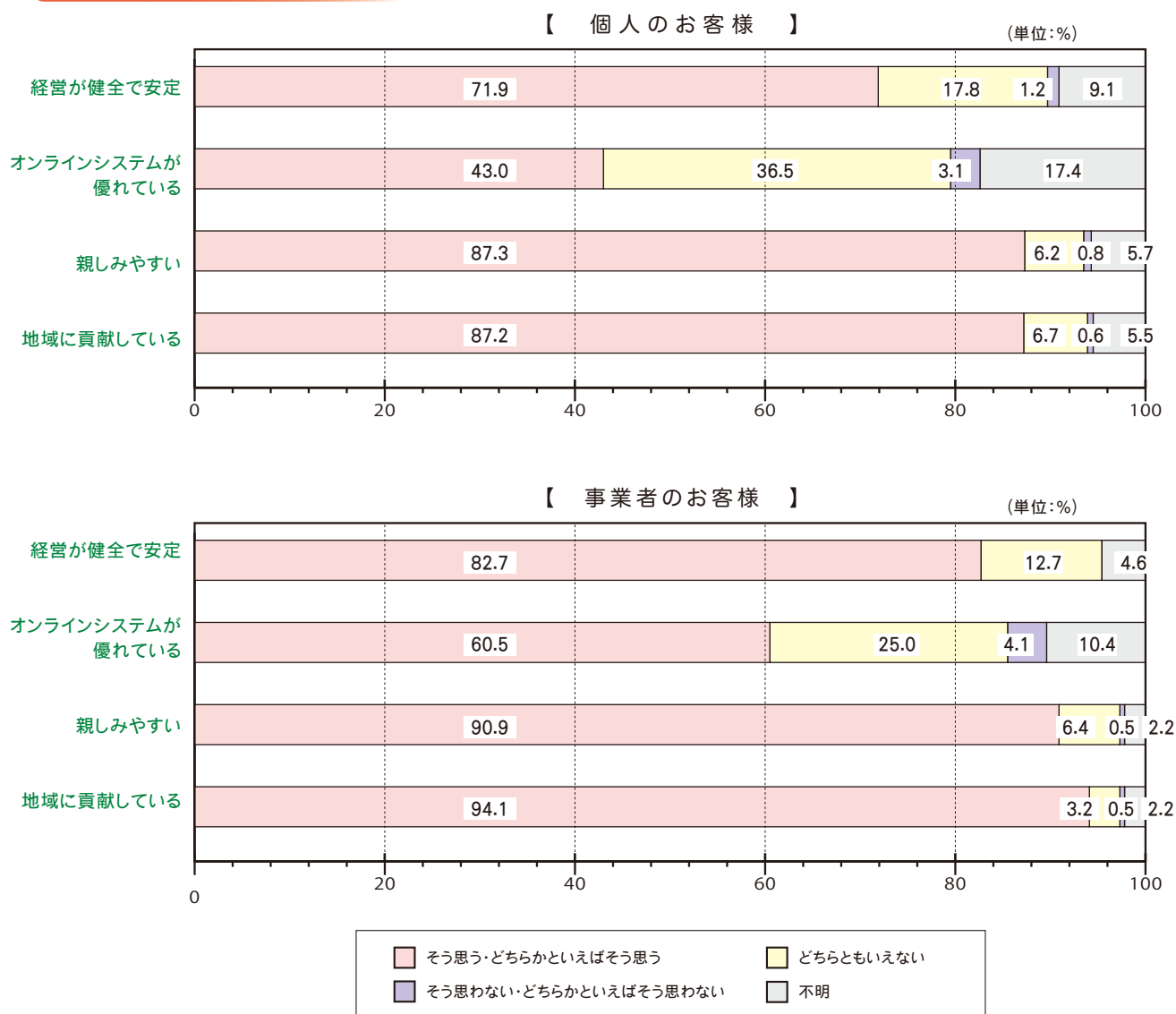
## II. 敦賀信用金庫のイメージ

### 1. 敦賀信用金庫のイメージ

#### 1) 経営姿勢に関して

「地域に貢献している」「親しみやすい」「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。

#### 敦賀信用金庫のイメージ



「オンラインシステムが優れている」に関しましては、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と肯定的な評価をいただいたのは、個人のお客様で43.0%、事業者のお客様では60.5%でした。

インターネットを通じた取引(個人・法人インターネットバンキング等)の取組みを行っておりますが、お客様へのご案内が不十分であったと考えております。今後は、お客様にご理解いただけるよう努力してまいります。



## 2) 敦賀信用金庫の活動について

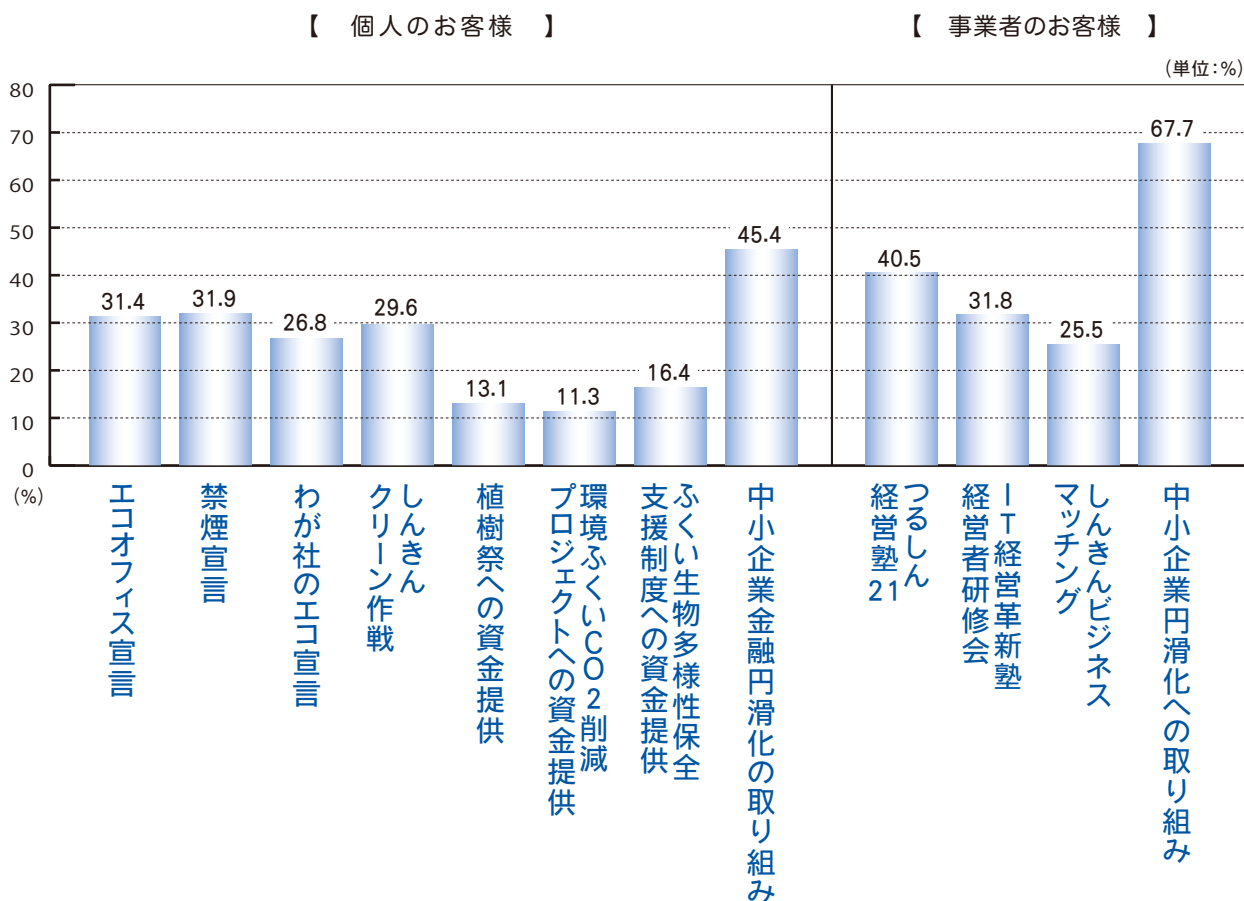
敦賀信用金庫の環境に対する活動のうち、「エコオフィス宣言」「禁煙宣言」「しんきんクリーン作戦」につきましては、個人のお客様の約3割の方が知っていただいております。しかし、環境団体等への寄付については、ご存知ない方が8割以上おられます。

事業者の皆様では、67.7%の方が「中小企業円滑化への取り組み」を、40.5%の方が「つるしん経営塾21」の活動を知っていただいております。

環境への取り組みは地元金融機関として大事な活動であり、地域の皆様にご理解いただけるようPRしてまいります。

また、事業者の皆様には、今後も経営支援活動の一助として「中小企業円滑化への取り組み」等を実施してまいります。

### 敦賀信用金庫の活動の認知



### 3)「プラザいちご館」についての認知

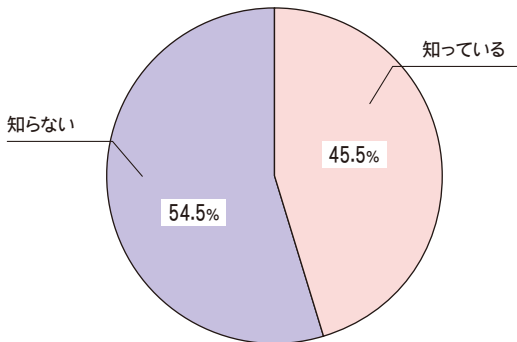
「プラザいちご館」が提供しているサービスについて、個人のお客様にご存知かお伺いいたしました。

「土・日曜日 10時から17時まで営業している」に関しては、45.5%以上のお客様がご存知でしたが、「平日9時から19時まで営業している」は39.8%と、以外にご存じない方がおられました。

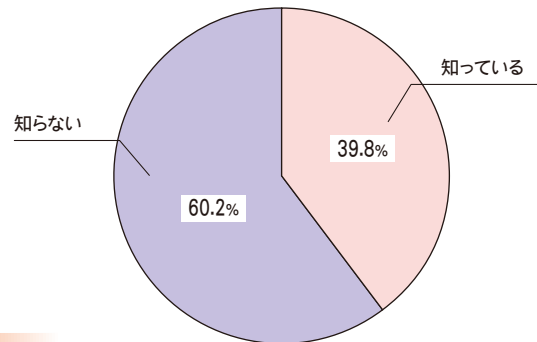
「ローンの相談」「休日の預金・公共料金等の通常窓口業務」「投資信託・保険等の取扱い」ができることについて、まだまだご存じないお客様が多くおられました。

今後も、「プラザいちご館」をもっとご利用いただけるよう努力してまいります。

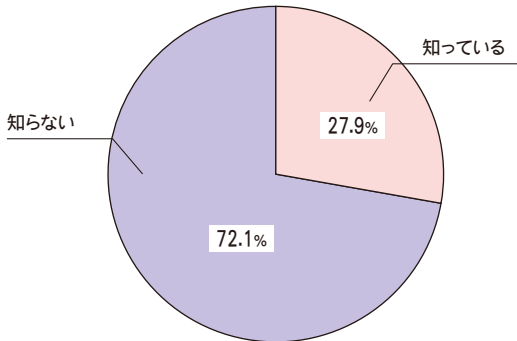
#### 土・日曜日10時から17時まで営業している



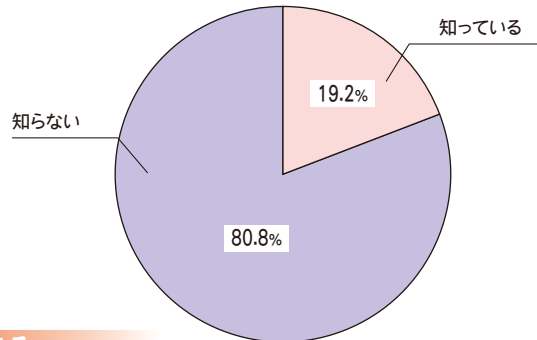
#### 平日は9時から19時まで営業している



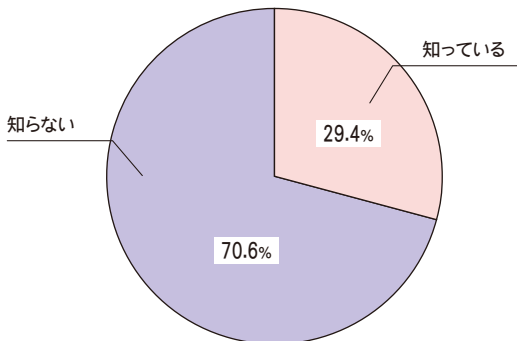
#### 休日でも預金・税金・公共料金などの通常の窓口業務ができる



#### 投資信託・保険などの取扱いができる



#### 休日でも住宅・自動車・教育などあらゆるローンの相談ができる

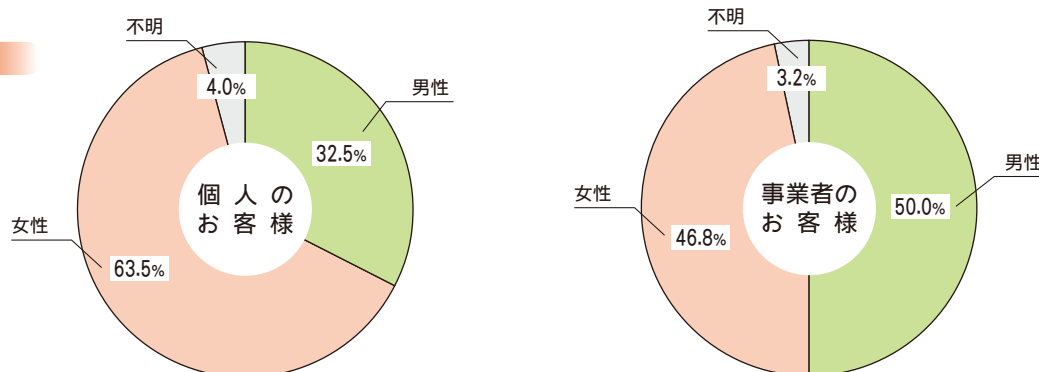


### Ⅲ. お答えいただいたお客様のプロフィール

#### 1. 性別

個人のお客様では、男性約3割、女性が約7割で、事業者のお客様では男性女性がほぼ半数となっております。

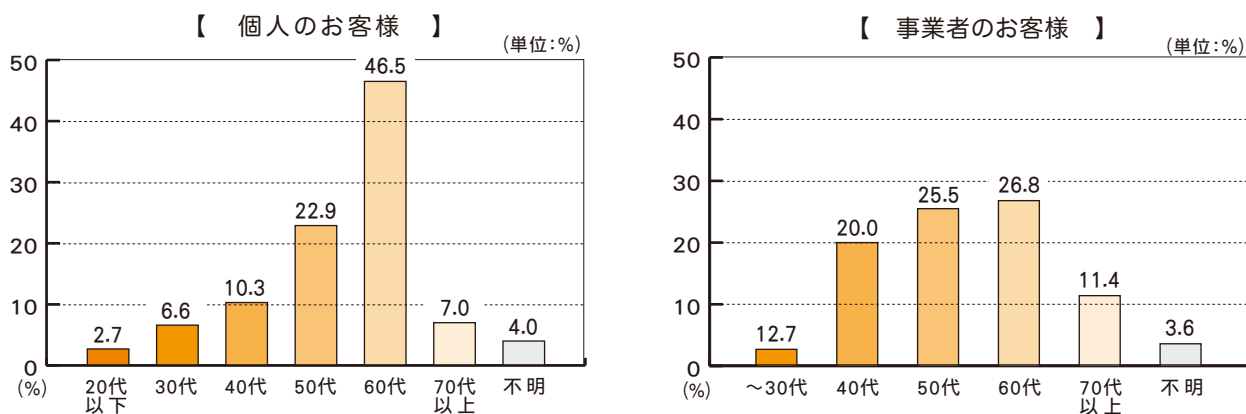
##### 性別



#### 2. 年代

年代で見ると、個人のお客様では60歳代が46.5%と多く、次いで50歳代が22.9%と中高年齢層が主体となっております。事業者のお客様では、40歳から60歳で約7割の方にご回答いただいております。

##### 年代

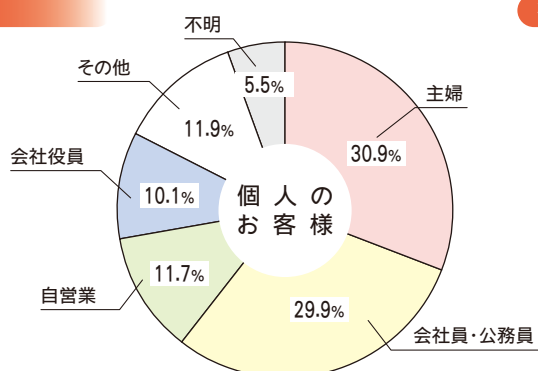


#### 3. 職業・役職

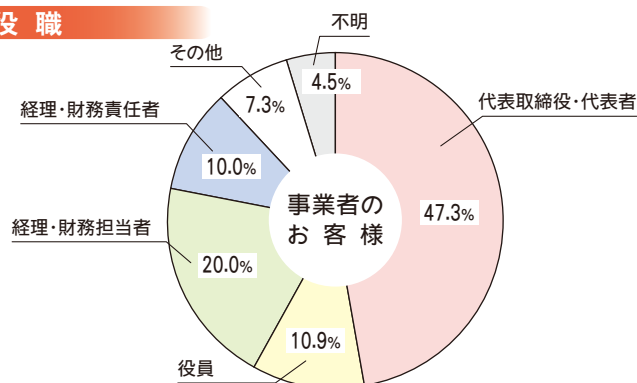
個人のお客様のご職業では「主婦」の方が一番多く30.9%、次いで「会社員・公務員」が29.9%、「会社役員」10.1%となっております。

事業者のお客様では、「代表取締役・代表者」の方が47.3%と最も多く、「役員」の方が10.9%と事業所を経営・代表する約6割近くの方からご回答をいただいております。

##### 職業



##### 役職





**Face to Face**