

「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

当金庫をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう、アンケート調査を行いましたところ、1,534 通もの回答が寄せられました。アンケートにご協力してくださったみなさまには厚くお礼申し上げます。

みなさまからいただいた貴重なご意見は、今後の事業運営の参考とさせていただきます。今後とも末永く当金庫をお引き立て下さいます様よろしく願いいたします。

[調査結果]

○ 実施日

平成 18 年 6 月 12 日～平成 18 年 6 月 16 日

○ アンケート対象者

1,560 件 回収数 1,534 件 回収率 98.3%

○ 項目の集計結果

満足 59.3% やや満足 33.9% やや不満 5.9% 不満 0.9%

[総合企画部意見]

○ 「ATM 機の使い勝手はいかがですか」項目が「やや不満・不満」(1.2%)と一番多い。「一台では足りない」(大野田・八乙女・名取)等の声が多いが、利用実績は一日平均 68 件(全店平均 101 件)となっている。混雑時の顧客声掛け等の気配り対応が必要である。

○ 「ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか」項目が「やや不満・不満」(1.2%)と二番目に多い。また、「挨拶・雰囲気・窓口対応」項目も 1.8%となっており、「明るい店口づくり」を推進している中で残念な結果であり、指導を継続(役員・本部の臨店時)していくことにしたい。

○ 「今後、相談してみたいと考えていることをお聞かせ下さい」項目

- ・ 駐車場が狭い(高砂支店)

8 月 1 日より増設決定

- ・ 駐車場の使い勝手が良くない(名取支店)

店舗入口前の利用要望等(現在、障害者用として 1 台確保)と思われるが、「憩いの場」としての空間を提供しているので、顧客説明(掲示利用)等にて対応。

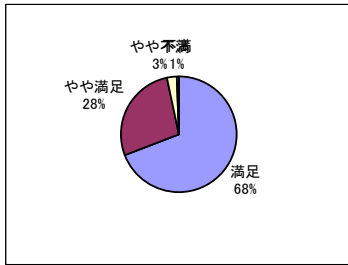
- ・ 資産運用、融資ローン等の要望多い。(ほぼ全店)

7 時までの営業時間延長を利用し、「相談コーナー」を設置する。

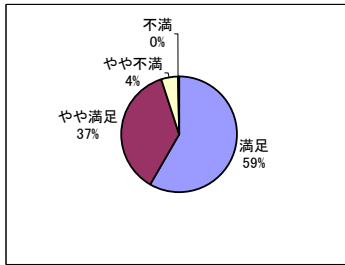
本部の時差出勤者と本店職員が対応。又は、営業店職員(支店長・次長・融資担当者等)の輪番制も一考(個々のレベルアップを図るためにも)チラシ作成し全店で PR する。

アンケート調査結果グラフ

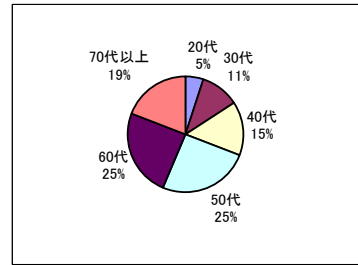
1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょうか？



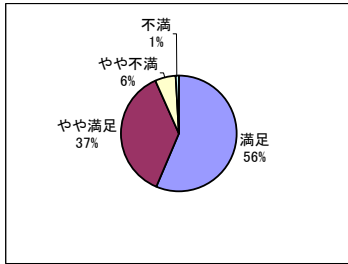
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか？



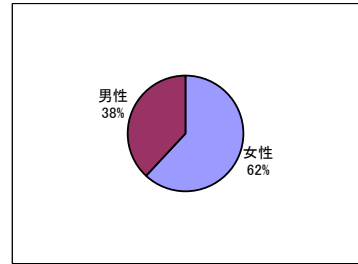
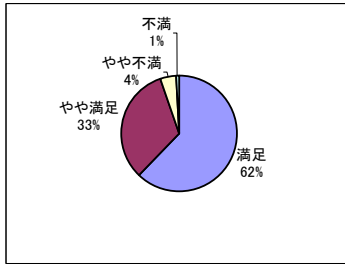
ご年齢



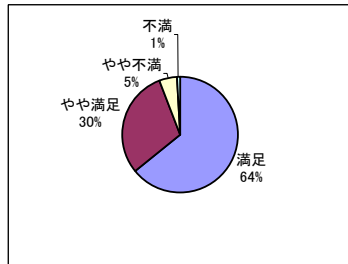
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか？



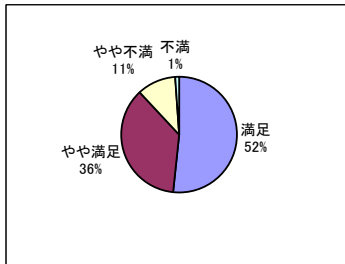
7. 従業員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？ 性別



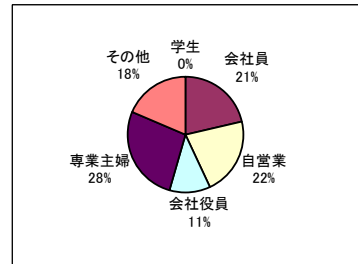
3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？



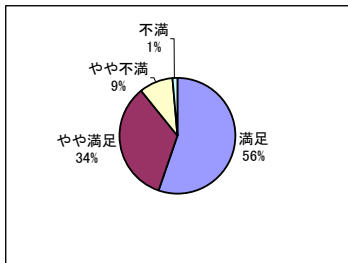
8. ATM機の使い勝手はいかがでしょうか？



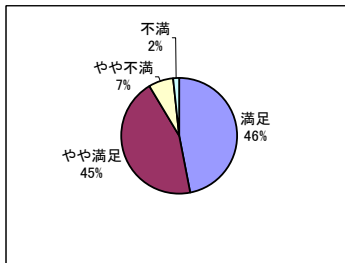
ご職業



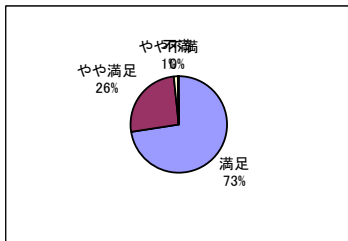
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？



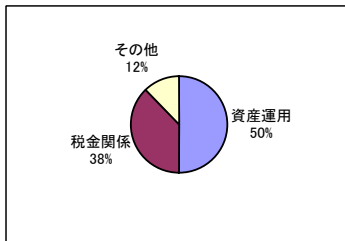
9. 地域貢献への取組についてはいかがでしょうか？



5. 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか？



10. 今後、相談等してみたいと考えていることをお聞かせ下さい



アンケート調査によるお客様の意見

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょうか？
 - ・ 取引は長いが役員との面識がない(本店・70代・男・自営業)
 - ・ 役員に挨拶されたことがない(本店・50代・男・会社役員)
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか？
 - ・ 椅子が固い(保春院前・60代・女・自営業)
3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？
 - ・ ロビーをお借りするために伺いましたが、お店の雰囲気共大変素晴らしいと思いました(宮城野・70代・女・専業主婦)
 - ・ 事務員(女)によって違う(八乙女・60代・男・自営業)
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？
 - ・ 客数が少ないから良いが、多いときの対応は不満(若林・50代・男・自営業、「満足」)
5. 渉外担当者が訪問した際の対応はいかがでしょうか？
 - ・ 担当者が来なくなったので・・・(本店・50代・女・自営業)
 - ・ 引っ越してから全然こなくなった(本店・40代・女・その他)
 - ・ 一度もおいで頂いてません(苦竹・70代・男・その他)
 - ・ 訪問されたことはない(宮城野・40代・女・会社員)
 - ・ 訪問を受けたことがないので分かりません(名取・70代・女・専業主婦)
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか？
 - ・ 他行と比べ商品説明全くなし(苦竹・70代・男・その他)
 - ・ こちらから伺った件については満足ですが、職員さんからのアプローチは少ない(亙理・60代・女・会社員)
7. 役職員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？
 - ・ 役員は知らない(本店・①60代・男・その他。②30代・女・その他)
 - ・ 誠意は満足ですが決断(決裁)のスピードが遅い(若林・50代・男・自営業)
 - ・ 積極性に欠けるように感じる(苦竹・70代・男・その他)
8. ATM機の使い勝手はいかがでしょうか？
 - ・ 狭く感じる(本店・50代・女・会社員)
 - ・ 一台では足りない(大野田・60代・男・会社役員)
 - ・ 一台しかないため振込の場合、後がつかえる(八乙女・40代・男・自営業)
 - ・ 新機種にて早い(名取・40代・男・会社員)
 - ・ もう一台増やしてほしい(名取・50代・男・その他)
 - ・ もう一台ほしい、また、振込が連続してできない(1回ごと)(古川・50代・女・会社役員)
 - ・ 法人用キャッシュカードを使えるようにしてほしい(亙理・30代・男・会社員)
9. 地域社会への取組についてはいかがでしょうか？
 - ・ 具体的に内容が分からない(本店・①50代・女・会社員。②30代・女・その他)
 - ・ そのことを知りませんので、PRの必要があると思います(小松島・70代・女・その他)
 - ・ 当たり前のこと「不満」(宮城野・70代・女・専業主婦)

10. 今後、相談等してみたいと考えていることをお聞かせ下さい

- ・ 「このようなアンケートは意味がないと思います」とチェック記入なし(本店・30代・女・自営業)
- ・ 低利なので「資産運用」に興味あり(本店・60代・男・自営業)
- ・ 融資について(会社運用資金等)(本店・30代・男・自営業)
- ・ 税金関係(相続)で相談したい(木町・70代・男・会社役員)
- ・ 支店が本店に統合されて遠くなって困っている(60代・女・専業主婦、木町か花京院)
- ・ 借入(ローン)相談について(木町・①70代・男・会社役員。②20代・男・会社員)
- ・ ローンの件(小松島・①50代・女・自営業。②60代・女・専業主婦)
- ・ 家のこと(小松島・60代・男・会社員)
- ・ 融資面(宮城野・50代・男・会社役員)
- ・ 駐車場が狭い(高砂・50代・女・会社員)
- ・ 教育資金(袋原・40代・男・自営業)
- ・ ローンについて(大野田・①30代・女・自営業。②30代・女・専業主婦)
- ・ 学資について(大野田・40代・女・専業主婦)
- ・ ローン相談(八乙女・50代・女・専業主婦)
- ・ 経営相談(八乙女・50代・男・会社役員)
- ・ 個人年金(八乙女・30代・女・会社員)
- ・ 郵便局より信用金庫はサービスが良い(名取・70代・男・その他)
- ・ 運転資金に運用したい(名取・70代・男・会社役員)
- ・ 電話での残高確認に時間がかかりすぎる(名取・50代・女・会社員)
- ・ 儲かる話しと節税(名取・60代・男・会社役員)
- ・ 「駐車場」店舗前にも止められるよう改善していただきたい(名取・40代・女・会社役員)
- ・ ローンについて(名取・50代・女・自営業)
- ・ 年金のこと(名取・50代・女・会社員)
- ・ 少ない資産を増やす方法(名取・①50代・女・会社員。②70代・男・その他)
- ・ 駐車場の使い勝手が良い(名取・40代・女・専業主婦)
- ・ 住宅ローン(改築希望)年齢的にどうか(古川・①50代・女・会社員。②50代・女・専業主婦)
- ・ 個人年金(積立)(亶理・①②60代・男・会社役員)
- ・ 来店の度、入口で戸惑います(亶理・60代・女・会社役員)