

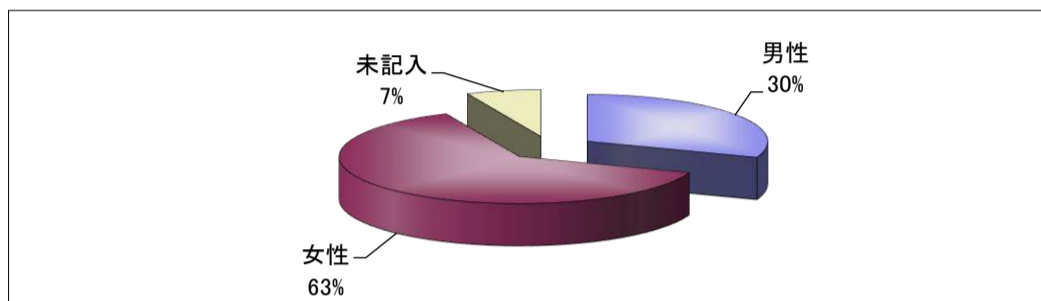
平成30年度 村上信用金庫お客様満足度アンケート結果について

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
 この度、当金庫では、今後の金庫経営に活かすため、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。  
 アンケートにご協力いただきましたお客様におかれましては、ご多忙のところご協力いただき、誠にありがとうございました。

記

- ◆ 実施期間 平成30年8月1日～平成30年9月14日
- ◆ 実施方法
  - ・無記名アンケート
  - ・営業担当者訪問配布、窓口担当者店頭配布 ⇒ 郵送回収
- ◆ 実施件数 取引先 800先
- ◆ 有効回答数 取引先 389先 (平成30年9月28日現在) 回収率 49%以上

調査先数	回答数	回収率
800	389	49%

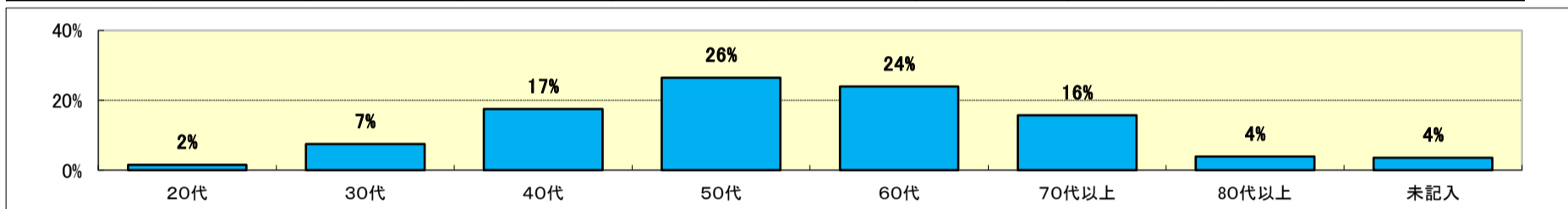


A. 回答者性別

性別	回答数	割合	合計
男性	119	30%	389
女性	244	63%	
未記入	26	7%	

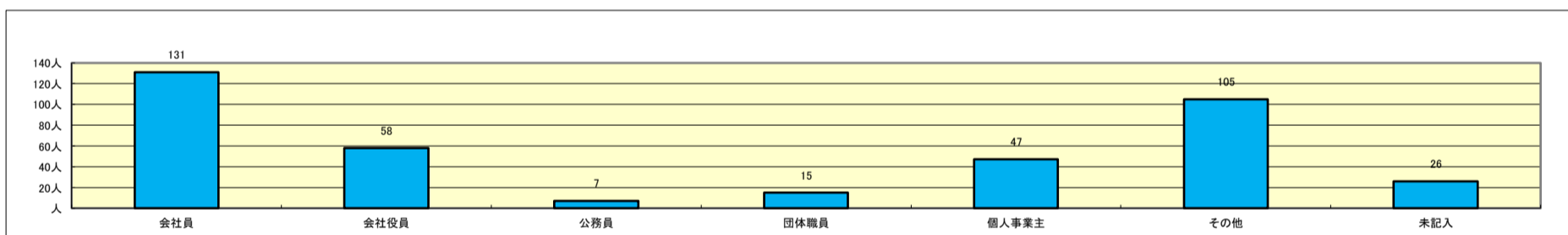
B. 回答者年齢層

年齢層	回答数	割合	合計
20代	6	2%	389
30代	29	7%	
40代	68	17%	
50代	103	26%	
60代	93	24%	
70代以上	61	16%	
80代以上	15	4%	
未記入	14	4%	



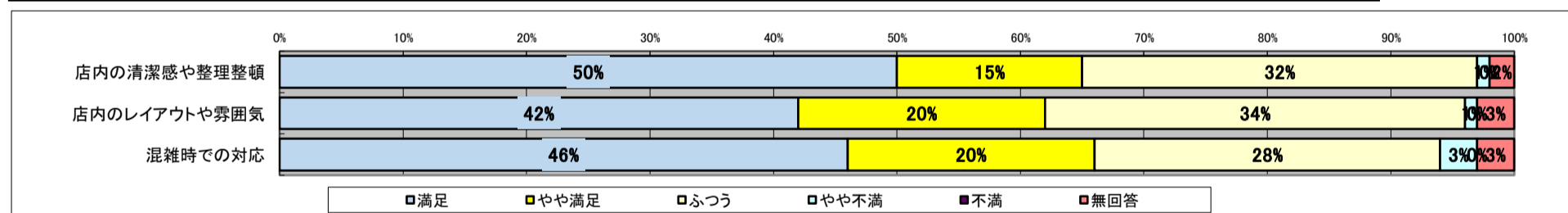
C. 回答者職業

職業	回答数	割合	合計
会社員	131	34%	389
会社役員	58	15%	
公務員	7	2%	
団体職員	15	4%	
個人事業主	47	12%	
その他	105	27%	
未記入	26	7%	



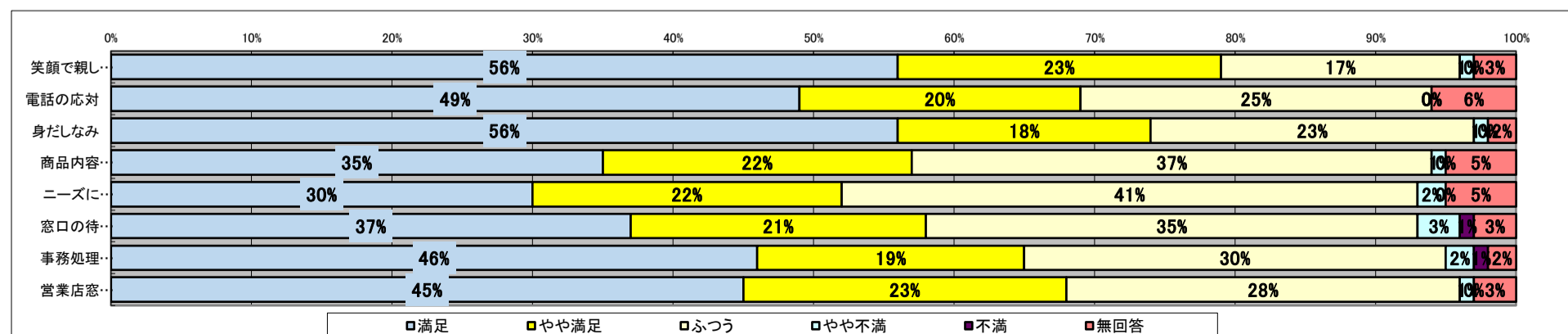
1. 利用店舗について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答	合計
① 店内の清潔感や整理整頓	196	58	123	2	0	10	389
② 店内のレイアウトや雰囲気	165	76	133	5	0	10	389
③ 混雑時での対応	177	79	110	10	1	12	389



2. 営業店の窓口対応・業務内容について

項目	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答	合計
① 笑顔で親しみやすい対応	218	91	67	2	1	10	389
② 電話の対応	190	79	99	1	1	19	389
③ 身だしなみ	216	70	91	4	0	8	389
④ 商品内容の知識や説明	135	87	143	5	1	18	389
⑤ ニーズに合った商品の提案	115	85	160	8	0	21	389
⑥ 窓口の待ち時間	144	83	138	11	5	8	389
⑦ 事務処理の正確さ	180	74	115	7	2	11	389
⑧ 営業店窓口の総合的満足度	175	91	108	3	1	11	389

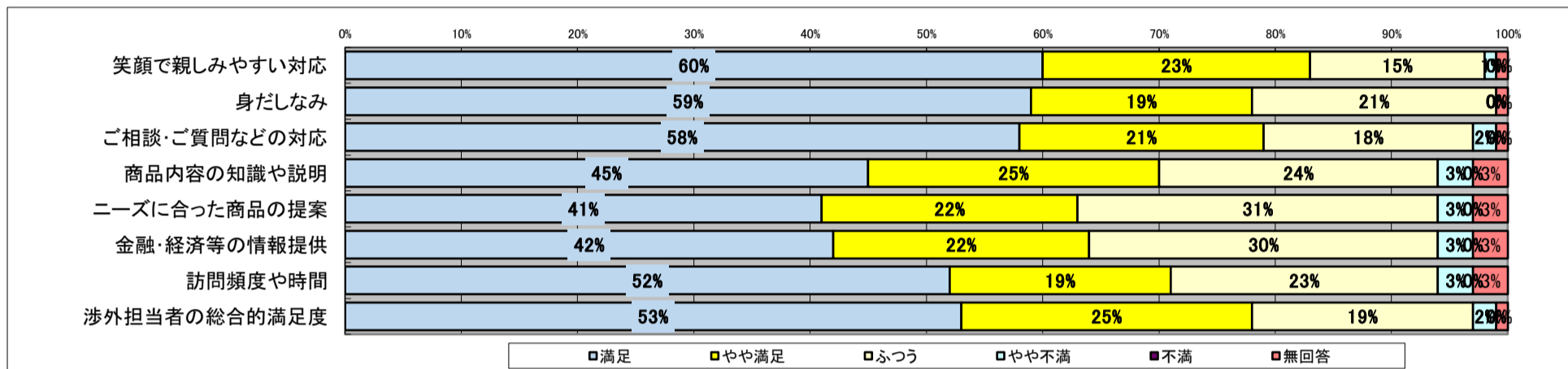


平成30年度 村上信用金庫お客様満足度アンケート結果について

3. 渉外担当者について  
訪問していない

している	していない	無回答	合計
273	106	10	389

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答	合計
① 笑顔で親しみやすい対応	163	64	40	4	0	2	273
② 身だしなみ	160	53	57	1	0	2	273
③ ご相談・ご質問などの対応	158	56	49	6	1	3	273
④ 商品内容の知識や説明	123	69	66	7	1	7	273
⑤ ニーズに合った商品の提案	113	59	85	7	1	8	273
⑥ 金融・経済等の情報提供	114	61	83	8	1	6	273
⑦ 訪問頻度や時間	143	53	64	8	1	4	273
⑧ 渉外担当者の総合的満足度	144	69	51	5	1	3	273

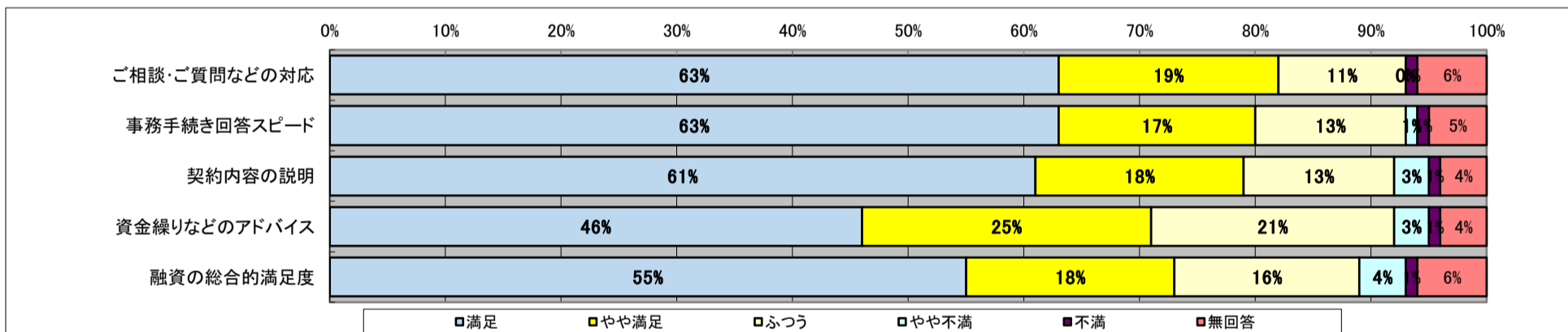


4. 融資について

過去1年以内に融資を受けたか

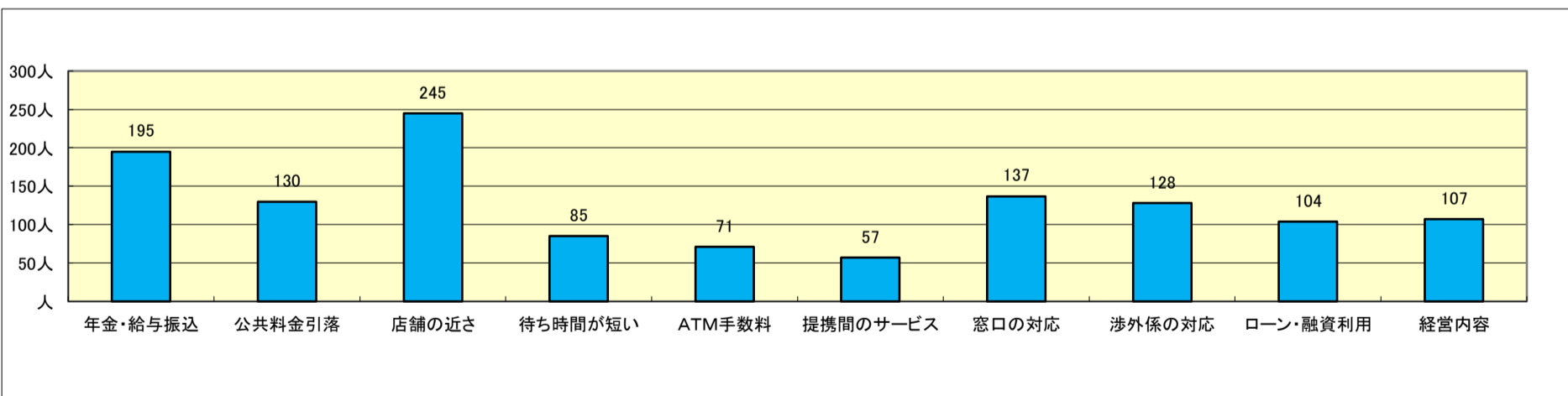
している	していない	無回答	合計
114	261	14	389

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	無回答	合計
① ご相談・ご質問などの対応	72	22	13	0	1	6	114
② 事務手続き回答スピード	72	19	15	1	1	6	114
③ 契約内容の説明	70	21	15	3	1	4	114
④ 資金繰りなどのアドバイス	52	28	24	3	1	6	114
⑤ 融資サービスの総合的満足度	63	21	18	4	1	7	114



6. メインバンクを選ぶ理由（複数回答可）

	年金・給与振込	公共料金引落	店舗の近さ	待ち時間が短い	ATM手数料	提携間のサービス	窓口の対応	渉外係の対応	ローン・融資利用	経営内容
回答数	195	130	245	85	71	57	137	128	104	107



平成30年度 お客様満足度調査 ご意見・ご要望に対する対応・改善について

村上信用金庫

	内 容	対応・改善策 等
1	窓口に行くたびに、営業(セールス)があり、行きづらい。ノルマなどあるのは承知していますが、何とかならないでしょうか。	
2	お客さまはとても敏感です。窓口での職員同士のやり取りの態度や口調など見ていないようで見ていますので、お客さまに不快を感じさせるようなことがないように気を付けてほしいとすることがあります。	ご指摘を真摯に受け止め、今後ともお客様にご満足いただけるようさらに指導教育を徹底してまいります。
3	混みあっている時の窓口の事務処理が早くない。	
4	窓口で預金払い戻しの際、複数口などの場合にちゃんと封筒に入れ、金額を書いてくださる方がいれば、通帳と現金だけ受け皿に戻す方がいて、統一してもらいたい。希望としては面倒でも封筒に入れ金額を書いていたいただけると大変助かりますし、大変うれしいです。	現金、通帳はお客様に必ず確認いただくことが基本となっております。お客様に確認いただいた後、ご要望がありましたら前で封筒にお入れいたしますのでお申し付けください。今後は取扱いを基本どおりとするよう指導を徹底してまいります。
5	レイアウトが多すぎる時がある。	ロビーが狭い所に多く飾ったため、このように感じられたかと思われます。今後はレイアウトを考慮してまいりますので、引き続きご愛顧いただきますようお願いいたします。
6	受付カウンター前のフロアが狭いと感じました。	店舗の構造上の問題でもあり、今後検討させていただきます。
7	ATMで入出金の硬貨を使用できるようにしてほしいです。	ATMでの硬貨の取扱業務が増加いたしますと故障が生じてお客様にご不便をお掛けする恐れがあり、硬貨の利用は振込手数料の取扱いのみに限定させていただいております。ご理解の程よろしくようお願い申し上げます。
8	ATMで通帳の繰り越しができるようにしてほしいです。仕事をしているとなかなか窓口に行くことができないのでぜひお願いします。	当金庫のATMは全台通帳繰越可能となっておりますが、カードローン通帳等通帳の種類によっては繰越できない場合がございます。ご理解をお願いいたします。
9	他の銀行などは、ATMの手数料がかからなくて便利だが、信金は手数料がかかりすぎて不便です。	当金庫のカードを当金庫のATMでご利用いただいた場合は、日曜祝日以外は無料とさせていただいております。当金庫のカードを他の信用金庫のATMでご利用いただいた場合でも、平日の8:45～18:00と土曜日の9:00～14:00は無料でご利用いただけます。コンビニATMの手数料については当金庫が単独で契約しているものではなく、信用金庫業界として契約しております。現段階では「無料化」は難しく、ご理解の程よろしくようお願い申し上げます。
10	コンビニ等、ATMでも手数料がかからないようにしてほしい。	
11	融資を受けることが多く大変お世話になっています。担当の方にはわかりやすく丁寧に対応していただいていますので満足しています。休日ローン相談会は利用したことはないのですが、国道沿いで行きやすいので、東支店でも開催してほしいです。	いつも当金庫をご利用いただきありがとうございます。休日ローン相談会は、以前は東支店でも開催しておりましたが、平成28年より本店を会場として開催しております。今後の開催会場は、ご要望を踏まえ検討してまいります。なお、予約制の平日ローン相談もご活用くださいますようお願いいたします。(毎週木曜日15:00～19:00)
12	渉外係の方の事業所訪問などが、ないと思う。渉外係の方が必要な時だけ窓口で話しかける、窓口と呼ぶなどのスタイルでなく、積極的に事業所訪問をしていただいた方が良いように思う。	業務の多様化により人員不足の状況が続いており、ご不便をおかけしており申し訳ございません。効率的な活動により、きめ細かい事業所訪問ができるよう指導してまいります。
13	渉外の方が「この人、本当に銀行員か?」と思うほど、人の噂とか、自分の知っている人の話とかをする。そんな事、聞きたくないし、言われたくもないのになぜ?	ご指摘を真摯に受け止め、今後ともお客様にご満足いただけるようさらに指導教育を徹底してまいります。
14	特にありませんが、信頼関係を大事にしてください。先日、銀行(信金)へ寄った時の事ですが、若い男性の行員さん二人の方が、廊下のほうから中に入ってこられた時、何の挨拶もなく残念でした。私も気をつけたいと思い帰ってきました。	ご指摘を真摯に受け止め、今後ともお客様にご満足いただけるようさらに指導教育を徹底してまいります。
15	窓口の対応に感謝しています。店内、様々な季節の装飾をされていますが、中途半端な印象を受けることがあります。	地元のお客様の作品を展示し、ご来店いただいた方々に楽しんでいただけるよう工夫しておりますが、全体的イメージを考えると中途半端と思われたのかもかもしれません。今後はレイアウトを考慮してまいりますので引き続きご愛顧いただきますようお願いいたします。
16	個人情報というものに対する危機管理意識が少々緩いように思います。	ご指摘を真摯に受け止め、個人情報に対する意識を高め、今後も取扱いに対する指導・教育を徹底してまいります。

平成30年度 お客様満足度調査 ご意見・ご要望に対する対応・改善について

村上信用金庫

	内 容	対応・改善策 等
17	年金の誕生日プレゼントをいただけることになりうれしく思っています。楽しみにしていたのですが、瀬戸物でした。今の時代、物があふれています。できればせとものは避けてもらって、いくつあっても困らない物ならありがたいです。	年金の誕生日プレゼントは皆様に喜んでいただける品を考え選定しております。ご意見を来年度以降のプレゼント選定時の参考にさせていただきます。
18	年金の振込に信金を利用しています。誕生日にお祝いを届けてくださるのは大変ありがたく思っておりますが、食器類は十分に持っておりますし、好みもあるので、以前、温泉券をいただいたことがあり、夫とゆっくり温泉に行くのは楽しみでした。また復活すると良いと思っています。	
19	いつもにこやかに対応していただいています。今、年金生活をしていますが、年金振込月のサービスをもう少し大きく前向きに出すのは無理でしょうか。初めて目にしたのは年金をもらって4年目位でした。その日のために行くというのも少し考えてしまいます。(そのためだけに行くのも少し気が引けます。)	当金庫では、「年金感謝デー」を開催しております。当金庫へ年金振込のお客様が振込日(偶数月)に来店いただいた際、粗品をプレゼントしております。年金感謝デーポスターは窓口に掲示しておりましたが、さらにお客様のご要望に沿うよう検討してまいります。
20	季節に沿った写真の展示が窓口にあって、良いです。楽しませてもらっています。	いつもご利用いただきありがとうございます。今後も皆様がお楽しみいただけるよう工夫してまいります。
21	窓口の対応が良く笑顔で顧客と接しており、好感が持てます。窓口セールスは無論、世間話等もしていただき満足しております。店内も常にきれいにしており清潔感が感じられます。	ご愛顧有難うございます。引き続きお客様のご意見を真摯に受け止め、「地元のメインバンク」としてお客様のご要望にお応えできるよう指導・教育を徹底してまいります。
22	涉外係の方は良い人で、聞きたいことは良く教えてくれます。	
23	親切でやさしい人ばかりで気軽でとってもいいです。いつも気持ち良く利用させてもらっています。混んでいても優しい口調で感心します。これからもよろしく願います。	

※営業店に対して直接のご意見は、該当店内に掲示しております。