

## 平成29年度 村上信用金庫お客様アンケート調査結果について

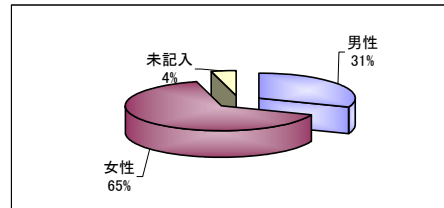
平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
 この度、当金庫では、今後の金庫経営に活かすため、お客様の満足度に関するアンケート調査を実施いたしました。  
 アンケートにご協力いただきましたお客様におかれましては、ご多忙のところご協力いただき、誠にありがとうございました。

### 記

- ◆ 実施期間 平成29年8月1日～平成29年9月15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 700先
- ◆ 有効回答数 取引先 335先 (平成29年9月30日現在) 回収率 48%

以上

調査先数	回答数	回収率
700	335	48%

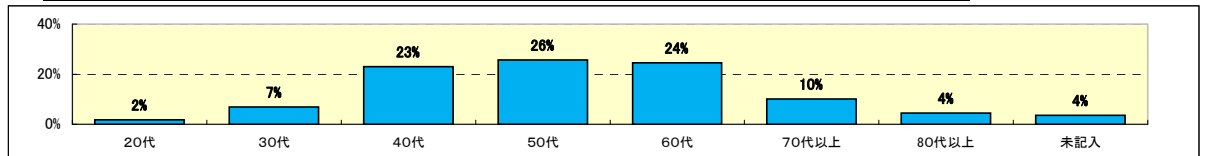


### A. 回答者性別

男性	女性	未記入	合計
103	218	14	335

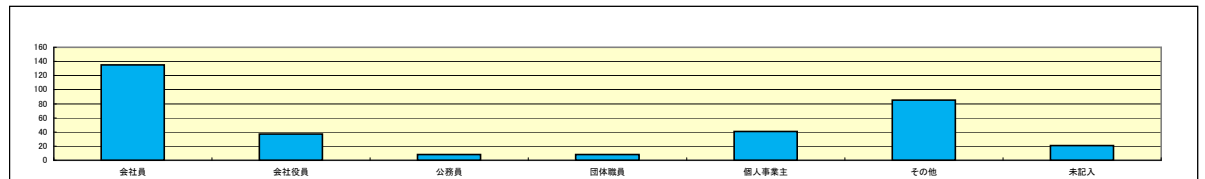
### B. 回答者年齢層

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	80代以上	未記入	合計
回答数	6	23	77	86	82	34	15	12	335



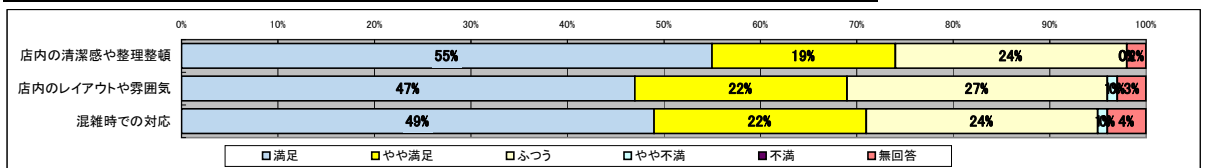
### C. 回答者職業

	会社員	会社役員	公務員	団体職員	個人事業主	その他	未記入	合計
回答数	135	37	8	8	41	85	21	335



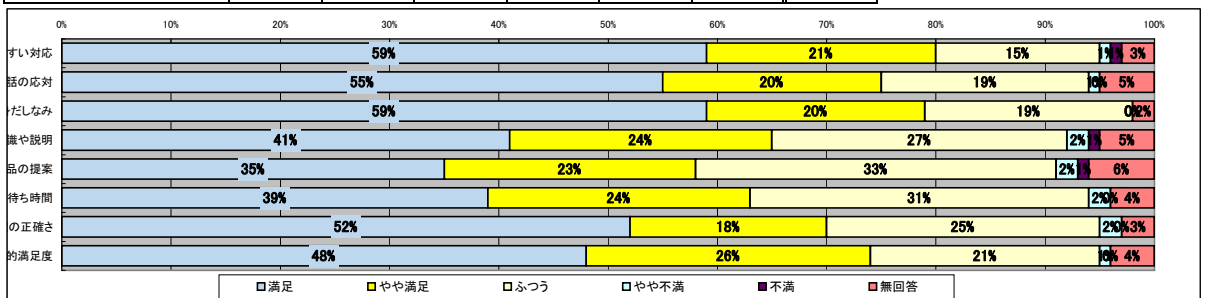
### 1. 利用店舗について

	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	183	65	79	0	0	8	335
② 店内のレイアウトや雰囲気	159	73	91	5	0	7	335
③ 混雑時での対応	164	74	82	4	1	10	335



### 2. 営業店の窓口対応・業務内容について

	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	199	71	51	2	2	10	335
② 電話の対応	185	67	64	3	1	15	335
③ 身だしなみ	199	66	63	0	1	6	335
④ 商品内容の知識や説明	136	81	91	7	3	17	335
⑤ ニーズに合った商品の提案	116	76	112	8	3	20	335
⑥ 窓口の待ち時間	131	82	105	8	1	8	335
⑦ 事務処理の正確さ	174	60	85	6	1	9	335
⑧ 営業店窓口の総合的満足度	162	88	72	5	0	8	335

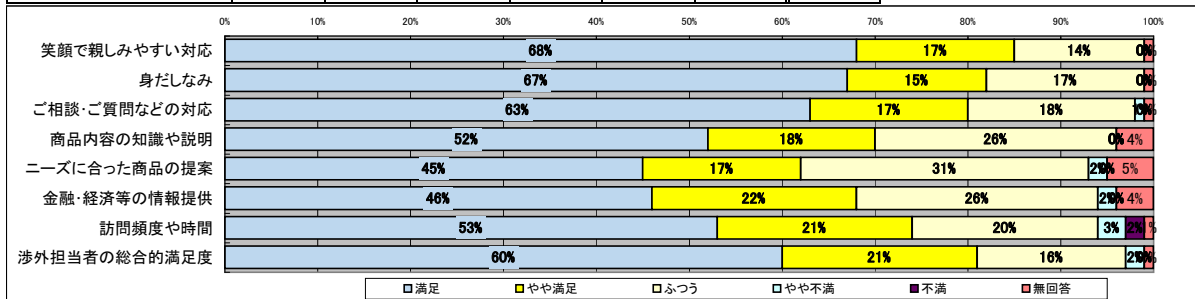


3. 渉外担当者について  
訪問していない

している	していない	無回答
230	100	5

合計
335

	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	157	38	32	1	1	1	230
② 身だしなみ	154	34	39	1	1	1	230
③ ご相談・ご質問などの対応	144	39	42	3	0	2	230
④ 商品内容の知識や説明	119	42	60	1	0	8	230
⑤ ニーズに合った商品の提案	104	40	71	5	0	10	230
⑥ 金融・経済等の情報提供	106	51	59	5	0	9	230
⑦ 訪問頻度や時間	121	48	47	8	4	2	230
⑧ 渉外担当者の総合的満足度	139	48	37	4	1	1	230



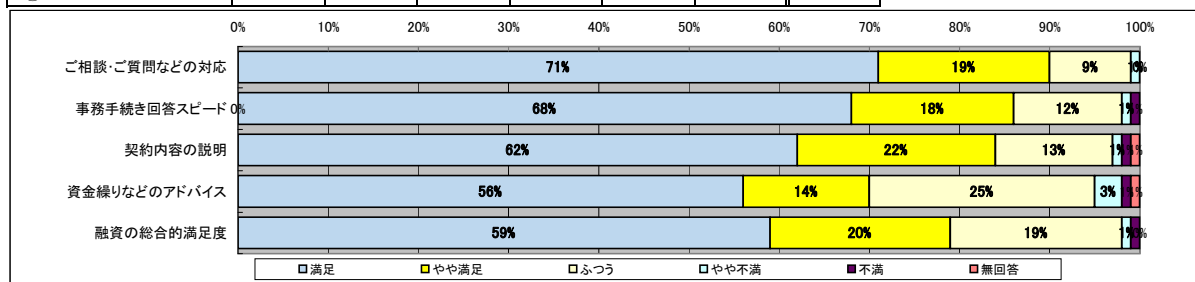
4. 融資について

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
95	222	18

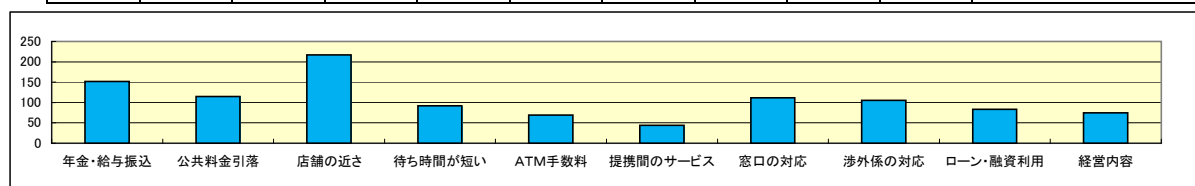
合計
335

	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	67	18	9	1	0	0	95
② 事務手続き回答スピード	65	17	11	1	1	0	95
③ 契約内容の説明	59	21	12	1	1	1	95
④ 資金繰りなどのアドバイス	53	13	24	3	1	1	95
⑤ 融資サービスの総合的満足度	56	19	18	1	1	0	95



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	152	115	217	92	69	44	112	105	83	75



平成29年度 村上信用金お客様アンケート ご意見・ご要望に対する対応・改善について

村上信用金庫

ご意見	対応・改善策等
ATMを利用するのですが、コインの使用ができません。改善してください。	ATMでの硬貨の取扱業務が増加しますと故障が生じてお客さまにご不便をおかけする恐れがあり、硬貨の利用は振込手数料の取扱いにのみ限定させていただいております。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。
本店のATMの不便さの改善をお願いします。狭いスペース、雨の日、雪の日は皆、外で待つのは辛いです。各支店よりも狭いスペースを本店は何とかするべきだと思います。地元で愛される地域の為の信金というのであれば、まずお客さま第一でお客さま目線でお客さまの声に耳を傾けていくべきだと思います。	本店のATMコーナーが手狭なことについては、お客さまにご不便をお掛けいたしており、たいへん申し訳ございません。当金庫でも認識いたしております。防犯面や建物の構造上の問題などありますが、今後ともお客さまの利便性などを踏まえた店舗スペースの活用を検討してまいります。
男性職員の教育ができてない。たまには役員も庫内ばかりいないで外の意見を聞きにまわったらどうですか。	
金融の知識がなさ過ぎ。事業性評価もしなければ、訪問も提案も何もできていない。地域になくてはならない信金さんのはずなのに。今のままではなくなってしまってもしかたのない金融機関としか思えない。地域に必要な信金さんになっていただきたい。	今後ともお客さまに一層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。また、役員も今以上に頻度をあげて訪問し、お客さまのご意見を拝聴することに努めてまいります。
いつも窓口ではすてきな笑顔で迎えてくださる職員の皆さんありがとうございます。店内に待っている人が少ない時でも時間がかかる時は、ひと声かけていただければありがたいと思います。こちらの手違いでも丁寧な対応をしてくださる皆さん、今後もよろしくお願いいたします。	ご愛顧有難うございます。お客さまをお待たせしないよう常に心掛けておりますが、さらに店内の事務処理態勢を工夫するなど一層の迅速化に努めてまいります。
一部の職員の声が大きすぎます。行員同士やお客さまとの会話、電話対応、支店間の電話etc…。順番待ちしていても全部聞こえます。もっと声のトーンを抑えて言えませんか。筒抜けです。	ご指摘を真摯に受け止め、今後ともお客さまにご満足いただけるよう心掛けるとともにさらに指導教育を徹底してまいります。
店舗に入った時、窓口の対応は良いけど、奥の方はあまり対応良くない感じがしています。客によって違うのでしょうか?不安です。	ご指摘を真摯に受け止め、今後ともお客さま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。
支店によって窓口の女性の対応が良い人と悪い人がいて、気分が悪くなることもある。	
店が忙しい時間帯を外してほしい。約束の時間に来ていただき、遅れる時は電話いただきたい。	今後とも、お客さまのご都合に合わせて、ご要望にお応えできるよう努めてまいりますと共に、担当者の指導・教育を徹底してまいります。
信金まで遠く、渉外係の方が来てくださるのでわからない事など相談できて助かります。暑いのに汗を流して大変そうです。自動車でも外回りをさせてください。	ご愛顧有難うございます。きめ細かな営業活動ではバイクを使用しております。また、遠隔地の訪問には自動車を使用するなど柔軟に対応させていただいております。
利率の良い定期等が出る場合、すぐに知らせてほしい。会社で資金繰りや経営についても親身になって相談に乗ってくださり、とても感謝しています。担当の方が異動になったら、当社のメインバンク店を変更したい位、良くしていただいています。	ご愛顧有難うございます。店頭や、当金庫が毎月発行している「すまいる通信」などで事前にお知らせしておりますが、さらにお客さまのご要望に沿うよう検討してまいります。
信金さんと30年以上取引しています。融資の際に親切で我が家のメインバンクで、代々の渉外担当者も大変良かった。集金で担当者との信頼感がイコール、親しみのある信金であったが、今はまったくそう言えない。最近渉外担当者が遠く思える。長年の付き合いが残念。私のような客はもう相手にされないのか?相手にしないのか。	当金庫は「地元のメインバンク」を目指しております。お客さまのご意見を真摯に受け止め、今後ともサービス向上に努めてまいります。

<p>本人か家族などの確認や手間が多すぎ長すぎる。</p>	<p>お客さまをお待たせしないよう常に心掛けておりますが、取引時の本人確認やマイナンバーなど、法的な確認を要する場合がありますご理解とご協力をお願いいたします。今後とも店内の事務処理態勢を工夫するなどして一層の迅速化に努めてまいります。</p>
<p>年金受給日に花の苗とかいただくのを毎年楽しみにしています。</p>	<p>ご愛顧有難うございます。年金振込日の6月15日は「信用金庫の日」であり、毎年この日にご来店のお客さまには花の苗を、また、年金振込日にご来店のお客様には粗品を差し上げております。引き続き村上しんきんをご愛顧いただきますようお願いいたします。</p>
<p>いつも親切にいただいています。欲を言えば、近くであれば良いのになぜ遠くへ行ったのか。町の中心がよいと思いますが。</p>	<p>ご不便をおかけしておりました駐車場を確保するために、平成7年に店舗を移転しました。ご理解の程をお願い申し上げます。</p>
<p>地元に着したサービス展開を継続するのは大変厳しいものですが、一歩ずつでも実行する行動力が一番必要かと存じます。共に頑張っていきたいと思えます。</p>	<p>ご支援有難うございます。今後とも役職員一同、サービス向上に努めてまいります。</p>
<p>長い間、融資にお世話になりありがとうございました。これからもよろしく願います。</p>	<p>永年のご愛顧有難うございます。今後もお客さまの顧客満足度向上のため努力してまいります。</p>
<p>これからも安心・安定の金庫でありますように。</p>	
<p>地元(地域)の金融機関としての誇りと自信を持ってください。</p>	
<p>地域に根差した金融機関として大変お世話になっています。特に新しく期待したり要望はありません。今後もよろしく願います。</p>	<p>ご支援ご愛顧有難うございます。当金庫はこれからも「地元のメインバンク」としてお客さまに必要とされる信用金庫となるよう、経営努力を継続してまいります。</p>
<p>高齢化がどんどん進んでいる地域なので、地域に密着した営業が大事だと思いますので、これからも今まで通り願います。</p>	
<p>地域に必要な金融機関であってほしい</p>	
<p>毎年アンケートに協力していますが、アンケート結果とそれに伴う回答や改善結果等をホームページだけではなく、本店、各支店内に大きく掲示してお知らせしてほしいです。配布した事業所には調査結果を配布するなどしていただきたい。</p>	<p>ご意見の趣旨を踏まえ、ホームページのほか、各営業店に対するご意見など、アンケート結果や改善策等を掲示公表する方法でお客さまにお知らせしてまいります。</p>
<p>お得な積立金利情報を提供してほしい</p>	
<p>定期預金の利率が他行より低い。もっと上げてください。</p>	<p>お客さまの便益を始め、他の金融機関の金利動向なども考慮しながら、特別金利を決めさせていただいております。ご理解をお願いいたします。</p>
<p>インターネットバンキングの入出金明細を見る際、2カ月位前のものからスタートする為、直近の明細を見たい時に時間がかかります。</p>	<p>照会時に期間指定を「無指定」のままですと、2カ月前から直近までの全ての入出金明細が表示されます。期間指定していただきますと、その期間だけの入出金明細が表示されますので、お手数をお掛けいたしますが、期間指定によるご照会をお願いいたします。</p>

セブンATMで会社のカード(法人用CDカード)も使えるようにしてほしい。	セブン銀行とは、当金庫単独ではなく信用金庫業界全体として契約を締結いたしており、セブン銀行ATMでは当金庫個人カードのみご利用可能で、法人カードはご利用できません。ご理解の程よろしく願い申しあげます。なお当金庫法人カードについては、信用金庫とゆうちょ銀行のATMにて取引可能となっております。
村上信用金庫本支店間の送金手数料をもっと安くしてほしい。	インターネットバンキングの振込手数料については、窓口扱いより低額とさせていただいております。なお、法人(個人事業主を含む)の場合月額基本料1,000円(消費税別)がかかりますが、個人の場合、月額基本料はかかりません。インターネットバンキングのご利用もご検討をお願いいたします。
土曜日のATMの手数料がなくなるとよい。	当金庫のカードを当金庫のATMで使用した場合は、土曜日でも無料となっております。当金庫のカードを他金庫のATMで使用した場合は、土曜日の14時以降は手数料が必要な場合があります。土曜日であっても祝日とかさなった場合は、手数料がかかりますので、ご理解をお願いいたします。
待ち時間が短いですが、新潟の月刊誌(コマチや月刊ニイガタ)などあるとうれしいです。	新潟情報誌は他誌を備え置きしておりますので、ご了承いただきますようお願いいたします。
時間短縮するため、窓口で処理をお願いして他の用事を足してくると後回しにされてしまうことになるのでしょうか?その時々状況もあると思うのですが、待ち時間が長いと感じることがあります。	日頃よりお客さまをお待たせしないよう心掛けておりますが、さらに店内の事務処理態勢を工夫するなど一層の迅速化に努めてまいります。
窓口の方の言葉で少し不満に思ったことがありました。積金を解約する時の聞かれ方がちょっと(不満)でした。なぜ、ここまで理由を聞かれるのかわかりませんでした。	お手数をおかけしますが、特殊詐欺などからお客さまをお守りするために必要事項をお聞きする場合がございます。今後とも、お客さまに不快な思いをさせないよう指導・教育を徹底してまいります。
地域を大切にしておこなうサービスこれからもお願いします。以前、新茶のサービスがあって、「あー村上だなあー」と感じました。そういう所もとても素敵です。	ご愛顧有難うございます。引き続きお客さまのご意見を真摯に受け止め、「地元のメインバンク」としてお客さまのご要望にお応えできるよう健全な経営に努めてまいります。
信金さんの店は入りやすく感じがいいです。	
いつも良くしていただいています。総合的にはいつも親しみやすく、こちらの要望を聞こうとしてくれる姿勢を感じます。いつもありがとうございます。	
訪問していただき、ありがとうございます。渉外担当の方は困った際も丁寧に早く対応して下さる為とても助かります。これからもよろしく願いいたします。	
気配りが良く女性ならではの目線で提案、アドバイスが絶妙で有難く思っています。	
対応が早くとても良いです。皆さん、笑顔で迎えてくれるので満足しています。窓口の方が親切でとても良いです。些細な事でも笑顔で対応して下さいます。	
地域の情報を置いてもらって助かります。窓口の女性の方たちは入れ替わりがあってもいつも良い方たちばかりです。	