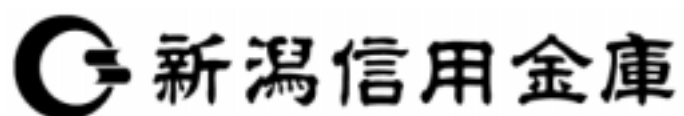


お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【平成22年10月～11月実施】



お客様満足度アンケート調査の結果について

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に、昨年引き続いてお客様の満足度に関するアンケート調査を下記のように実施いたしました。

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、ご多忙なところご協力いただきまして、あらためて御礼申し上げます。誠にありがとうございました。

記

実施日 平成22年10月25日(月)～平成22年11月9日(火)

実施店舗 全店

調査方法 店頭および渉外担当者訪問先に、無作為にアンケート用紙を配布し、御記入後回収しました。なお、店頭および渉外担当者訪問先のお客様共、原則専用封筒による郵送返送方式としました。

配布枚数 1,350枚

有効回答数 1,117枚(回収率 82.74%)

以上

目 次

	ページ
お客様の声をお聞かせください(アンケート用紙)	1
お客様満足度アンケート調査・回収先数	5
お客様満足度アンケート集計結果	
1 .メインバンクについてお聞かせください	6
2 .当金庫についてお聞かせください	11
3 .営業店の窓口対応・業務内容について	19
4 .渉外担当について	23
5 .融資について	27
経営改善事項・対応策	31

～ お客様の声をお聞かせください ～



日頃は、新潟信用金庫をご愛顧賜わりまして、誠にありがとうございます。
当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指してアンケート調査を実施させていただくことにいたしました。

つきましては、ご多忙とは存じますが、なにとぞご協力を賜りますようお願い申し上げます。

☞ 当てはまるものに 印をおつけください。

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

①当金庫はあなたにとってのメインバンクである メインバンクではない

②メインバンクではないとチェックをつけた方にお尋ねします。差し支えなければ
メインバンク名を教えてください。

③あなたがメインバンクをご利用している理由を下記の中から全て選択してください。
当てはまる番号に丸をつけてください。(複数選択可)

- ① 年金・給与の振込口座があるから
- ② 店舗が近いから
- ③ 公共料金等の引落で以前から口座があるから
- ④ A T Mが近くて利用しやすいから
- ⑤ 窓口やA T Mの待ち時間が短いから
- ⑥ A T Mの利用手数料が安いから・優遇されるから
- ⑦ 窓口係の対応が良いから
- ⑧ 渉外係の対応が良いから
- ⑨ 主たる借入先があるから (ローンも含む)
- ⑩ 金利や手数料などが低いから
- ⑪ 経営内容が安定していて安心だから

④メインバンクへの総合的な満足度を教えてください。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

好きです、この街。



中面にお進み下さい

2. 当金庫についてお聞かせください。

A) ご利用店舗について 来店したことがない(ここにチェックの入った方は、B)へおすすみ下さい。)

① 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② 駐車場の広さ・止めやすさ

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ 待ち時間の長さ

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ 店舗の雰囲気

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ 込みあっている時でも対応が丁寧

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

B) A T Mについて 利用したことがない(ここにチェックの入った方は、3. へおすすみ下さい。)

① A T Mの営業時間が長く、利用しやすい

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② A T Mのしんきんゼロネットサービスが利用できる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ A T Mがコンビニで利用できる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ A T Mの利用手数料

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ A T Mの画面が見やすく、操作が分かりやすい

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑥ A T Mが混雑なく、待ち時間が短い

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑦ A T M利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

① 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

好きです、この街。



- ③ 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ④ 商品内容等の説明が分かりやすい
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑤ 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑥ 事務処理が正確で、速い
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑦ 総合的満足度
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

窓口担当者について、評価できる点や不満に感じる点がございましたら教えてください。

.....

.....

.....

4. 渉外担当者について 来ていない（ここにチェックの入った方は、5. へお進み下さい。）

- ① 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ② どんな用件でも気持ち良く対応してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ③ 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ④ 商品内容等の説明が分かりやすい
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑤ 訪問頻度や時間が適している
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑥ 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑦ 総合的満足度
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

渉外担当者について、評価できる点や不満に感じる点、あるいは期待する点などがございましたら教えてください。

.....

.....

.....

5. 融資について 利用がない（お借入、またはお申し込み中でない方は、次へお進み下さい。）

① 安定して資金を供給してもらえる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② 金利が妥当である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ 担保・保証の条件が柔軟である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ 自分の事業について理解してくれている

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑥ 経営指導やアドバイスをしてくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑦ 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑧ 総合的満足度

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

融資担当者について、評価できる点や不満に感じる点がございましたら教えてください。

.....
.....
.....

👉 ご意見欄（他に、ご意見、ご要望等がございましたら、何でもご記入ください）

.....
.....
.....

***** ご協力いただきまして、誠にありがとうございました *****

※お差し支えございませんでしたら、以下に○印をお付け願います。 < 金庫使用欄 >

〔性別〕 男性 女性

〔ご年齢〕 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

〔ご職業等〕 会社員 役員 自営業 専業主婦 その他

店名

店頭

訪問

担当者

--

〔平成22年11月〕

好きです、この街。



顧客満足度アンケート調査回収状況

平成22年度

平成22年12月15日現在

店舗名	店頭調査先数	渉外人員	訪問調査先数	調査先数合計	回収			回収率		
					店頭	訪問	計	店頭	訪問	計
本店	20	9	90	110	16	86	102	80.0%	95.6%	92.73%
山ノ下支店	20	5	50	70	15	29	44	75.0%	58.0%	62.86%
沼垂支店	20	6	60	80	18	51	69	90.0%	85.0%	86.25%
横門前支店	20	4	40	60	17	35	52	85.0%	87.5%	86.67%
関屋支店	20	4	40	60	19	33	52	95.0%	82.5%	86.67%
大形支店	20	5	50	70	17	30	47	85.0%	60.0%	67.14%
白根支店	20	6	60	80	18	40	58	90.0%	66.7%	72.50%
大野支店	20	5	50	70	19	39	58	95.0%	78.0%	82.86%
米山支店	20	4	40	60	18	32	50	90.0%	80.0%	83.33%
中山支店	20	4	40	60	14	32	46	70.0%	80.0%	76.67%
青山支店	20	4	40	60	20	36	56	100.0%	90.0%	93.33%
鳥屋野支店	20	4	40	60	14	36	50	70.0%	90.0%	83.33%
松浜支店	20	4	40	60	17	39	56	85.0%	97.5%	93.33%
真砂支店	20	3	30	50	17	29	46	85.0%	96.7%	92.00%
出来島支店	20	3	30	50	15	26	41	75.0%	86.7%	82.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	17	22	39	85.0%	73.3%	78.00%
石山支店	20	2	20	40	13	19	32	65.0%	95.0%	80.00%
亀田支店	20	3	30	50	20	30	50	100.0%	100.0%	100.00%
春日町支店	20	2	20	40	11	15	26	55.0%	75.0%	65.00%
坂井支店	20	2	20	40	17	15	32	85.0%	75.0%	80.00%
物見山支店	20	3	30	50	13	27	40	65.0%	90.0%	80.00%
寺地支店	20	2	20	40	18	18	36	90.0%	90.0%	90.00%
ながた支店	20	2	20	40	20	15	35	100.0%	75.0%	87.50%
店舗不明					0	0	0			
合計	460	89	890	1,350	383	734	1,117	83.3%	82.5%	82.74%

昨年度最終回収率 78.38%

お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

	本店	山/下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																										
メインである	62	62.6%	31	72.1%	47	68.1%	42	82.4%	42	85.7%	34	73.9%	39	69.6%	32	57.1%	28	57.1%	24	53.3%	46	83.6%	40	80.0%	42	75.0%
メインでない	37	37.4%	12	27.9%	22	31.9%	9	17.6%	7	14.3%	12	26.1%	17	30.4%	24	42.9%	21	42.9%	21	46.7%	9	16.4%	10	20.0%	14	25.0%
計	99		43		69		51		49		46		56		56		49		45		55		50		56	

2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	62	62.6%	31	72.1%	47	68.1%	42	82.4%	42	85.7%	34	73.9%	39	69.6%	32	57.1%	28	57.1%	24	53.3%	46	83.6%	40	80.0%	42	75.0%
2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	2	3.9%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	2	3.6%	2	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%
4 都銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 第四	23	23.2%	10	23.3%	12	17.4%	4	7.8%	5	10.2%	4	8.7%	7	12.5%	12	21.4%	10	20.4%	12	26.7%	7	12.7%	7	14.0%	7	12.5%
6 北越	3	3.0%	0	0.0%	3	4.3%	1	2.0%	0	0.0%	3	6.5%	1	1.8%	5	8.9%	2	4.1%	2	4.4%	0	0.0%	2	4.0%	3	5.4%
7 大光	1	1.0%	0	0.0%	1	1.4%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	2	4.4%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
8 その他地銀	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 縣信組	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
11 労金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.4%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
13 その他	3	3.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
14 記入なし	5	5.1%	2	4.7%	4	5.8%	0	0.0%	2	4.1%	3	6.5%	4	7.1%	3	5.4%	5	10.2%	4	8.9%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.8%
計	99		43		69		51		49		46		56		56		49		45		55		50		56	

3. あなたがメインバンクを利用している理由																										
年金・給与の振込口座	58	19.7%	25	18.4%	24	13.9%	30	15.2%	22	14.8%	30	17.4%	28	17.6%	33	22.1%	25	18.5%	26	17.4%	22	13.3%	22	11.3%	24	13.2%
店舗が近いから	32	10.8%	22	16.2%	29	16.8%	34	17.3%	22	14.8%	24	14.0%	19	11.9%	21	14.1%	19	14.1%	21	14.1%	33	19.9%	34	17.5%	22	12.1%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	43	14.6%	20	14.7%	18	10.4%	24	12.2%	26	17.4%	25	14.5%	21	13.2%	23	15.4%	17	12.6%	26	17.4%	17	10.2%	23	11.9%	23	12.6%
ATMが近くて利用しやすいから	22	7.5%	10	7.4%	10	5.8%	12	6.1%	7	4.7%	10	5.8%	12	7.5%	8	5.4%	10	7.4%	7	4.7%	8	4.8%	18	9.3%	13	7.1%
窓口やATMの待ち時間が短いから	18	6.1%	9	6.6%	9	5.2%	10	5.1%	11	7.4%	10	5.8%	7	4.4%	10	6.7%	9	6.7%	12	8.1%	9	5.4%	15	7.7%	14	7.7%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	10	3.4%	3	2.2%	2	1.2%	5	2.5%	0	0.0%	2	1.2%	2	1.3%	2	1.3%	5	3.7%	4	2.7%	2	1.2%	8	4.1%	7	3.8%
窓口係の対応が良いから	27	9.2%	13	9.6%	15	8.7%	19	9.6%	17	11.4%	23	13.4%	15	9.4%	11	7.4%	12	8.9%	15	10.1%	23	13.9%	20	10.3%	22	12.1%
渉外係の対応が良いから	43	14.6%	18	13.2%	29	16.8%	24	12.2%	21	14.1%	21	12.2%	27	17.0%	21	14.1%	14	10.4%	14	9.4%	24	14.5%	26	13.4%	27	14.8%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	23	7.8%	11	8.1%	26	15.0%	16	8.1%	10	6.7%	13	7.6%	16	10.1%	12	8.1%	14	10.4%	13	8.7%	17	10.2%	15	7.7%	15	8.2%
金利や手数料などが低いから	4	1.4%	2	1.5%	5	2.9%	3	1.5%	1	0.7%	4	2.3%	4	2.5%	2	1.3%	2	1.5%	3	2.0%	4	2.4%	5	2.6%	5	2.7%
経営内容が安定していて安心だから	15	5.1%	3	2.2%	6	3.5%	20	10.2%	12	8.1%	10	5.8%	8	5.0%	6	4.0%	8	5.9%	8	5.4%	7	4.2%	8	4.1%	10	5.5%
計	295		136		173		197		149		172		159		149		135		149		166		194		182	

4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい																										
満足	50	52.1%	23	53.5%	31	48.4%	28	56.0%	38	76.0%	24	58.5%	31	57.4%	21	36.8%	18	36.7%	17	37.0%	33	60.0%	29	58.0%	37	66.1%
やや満足	35	36.5%	13	30.2%	25	39.1%	19	38.0%	10	20.0%	12	29.3%	18	33.3%	21	36.8%	25	51.0%	19	41.3%	16	29.1%	14	28.0%	12	21.4%
やや不満	3	3.1%	1	2.3%	3	4.7%	1	2.0%	1	2.0%	0	0.0%	3	5.6%	8	14.0%	1	2.0%	4	8.7%	1	1.8%	4	8.0%	1	1.8%
不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
どちらでもない	8	8.3%	5	11.6%	5	7.8%	2	4.0%	1	2.0%	5	12.2%	2	3.7%	6	10.5%	4	8.2%	6	13.0%	5	9.1%	3	6.0%	5	8.9%
計	96		43		64		50		50		41		54		57		49		46		55		50		56	

お客様満足度アンケート集計結果

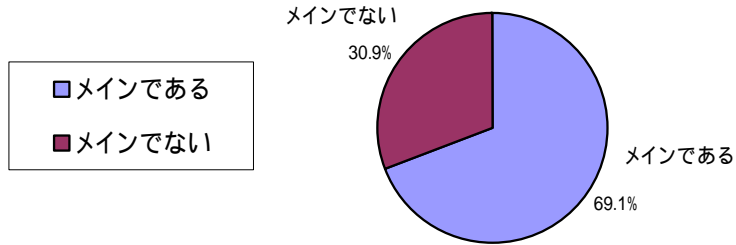
(平成22年10月実施)

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

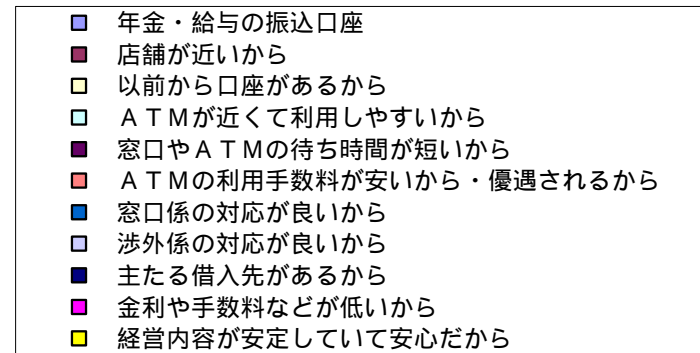
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
2. メインバンク名																								
1 新潟しんきん	34	79.1%	24	58.5%	27	71.1%	17	56.7%	29	60.4%	16	66.7%	18	58.1%	29	72.5%	29	80.6%	21	60.0%	0	0	753	69.1%
2 その他信金	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.2%
3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	12	1.1%
4 都銀	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.2%
5 第四	4	9.3%	6	14.6%	3	7.9%	8	26.7%	9	18.8%	5	20.8%	6	19.4%	10	25.0%	4	11.1%	8	22.9%	0	0	183	16.8%
6 北越	1	2.3%	2	4.9%	2	5.3%	2	6.7%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0	34	3.1%
7 大光	0	0.0%	2	4.9%	1	2.6%	0	0.0%	4	8.3%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0	16	1.5%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.2%
9 縣信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	3	0.3%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.4%
11 労金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	0	0.0%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0	6	0.6%
13 その他	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	7	0.6%
14 記入なし	3	7.0%	5	12.2%	3	7.9%	3	10.0%	5	10.4%	2	8.3%	4	12.9%	1	2.5%	2	5.6%	4	11.4%	0	0	66	6.1%
計	43		41		38		30		48		24		31		40		36		35		0	0	1,090	
3. あなたがメインバンクを利用している理由																								
年金・給与の振込口座	30	24.8%	21	18.8%	23	16.9%	19	17.8%	23	19.0%	15	18.5%	14	14.4%	17	17.7%	15	12.5%	11	15.5%	0	0	557	16.8%
店舗が近いから	20	16.5%	22	19.6%	26	19.1%	16	15.0%	22	18.2%	18	22.2%	23	23.7%	19	19.8%	20	16.7%	10	14.1%	0	0	528	15.9%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	16	13.2%	26	23.2%	17	12.5%	18	16.8%	18	14.9%	10	12.3%	19	19.6%	13	13.5%	19	15.8%	10	14.1%	0	0	472	14.2%
ATMが近くて利用しやすいから	13	10.7%	5	4.5%	16	11.8%	8	7.5%	8	6.6%	7	8.6%	7	7.2%	5	5.2%	6	5.0%	7	9.9%	0	0	229	6.9%
窓口やATMの待ち時間が短いから	6	5.0%	5	4.5%	17	12.5%	8	7.5%	7	5.8%	3	3.7%	8	8.2%	7	7.3%	10	8.3%	6	8.5%	0	0	220	6.6%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	1	0.8%	2	1.8%	0	0.0%	2	1.9%	3	2.5%	3	3.7%	0	0.0%	3	3.1%	2	1.7%	2	2.8%	0	0	70	2.1%
窓口係の対応が良いから	13	10.7%	10	8.9%	9	6.6%	11	10.3%	9	7.4%	5	6.2%	7	7.2%	6	6.3%	16	13.3%	6	8.5%	0	0	324	9.8%
渉外係の対応が良いから	13	10.7%	9	8.0%	16	11.8%	9	8.4%	16	13.2%	10	12.3%	7	7.2%	13	13.5%	16	13.3%	7	9.9%	0	0	425	12.8%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	6	5.0%	7	6.3%	9	6.6%	11	10.3%	11	9.1%	5	6.2%	6	6.2%	6	6.3%	11	9.2%	9	12.7%	0	0	282	8.5%
金利や手数料などが低いから	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	2	2.5%	1	1.0%	3	3.1%	2	1.7%	1	1.4%	0	0	56	1.7%
経営内容が安定していて安心だから	3	2.5%	3	2.7%	3	2.2%	4	3.7%	4	3.3%	3	3.7%	5	5.2%	4	4.2%	3	2.5%	2	2.8%	0	0	155	4.7%
計	121		112		136		107		121		81		97		96		120		71		0	0	3,318	
4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい																								
満足	29	74.4%	27	67.5%	10	27.0%	14	46.7%	23	52.3%	12	54.5%	17	60.7%	14	35.0%	22	61.1%	17	50.0%	0	0	565	53.3%
やや満足	4	10.3%	9	22.5%	22	59.5%	10	33.3%	12	27.3%	7	31.8%	7	25.0%	17	42.5%	9	25.0%	12	35.3%	0	0	348	32.8%
やや不満	1	2.6%	1	2.5%	4	10.8%	4	13.3%	4	9.1%	0	0.0%	2	7.1%	3	7.5%	3	8.3%	3	8.8%	0	0	56	5.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	5	0.5%
どちらでもない	5	12.8%	3	7.5%	1	2.7%	2	6.7%	5	11.4%	3	13.6%	2	7.1%	5	12.5%	2	5.6%	2	5.9%	0	0	87	8.2%
計	39		40		37		30		44		22		28		40		36		34		0	0	1,061	

1.メインバンクについてお聞かせください

1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである

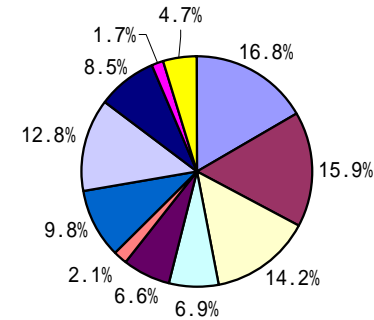
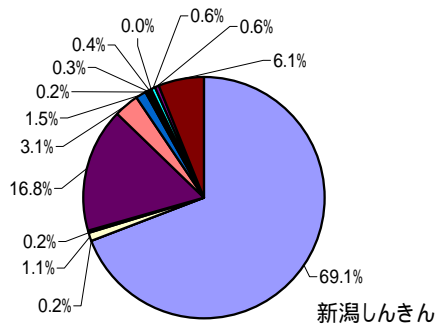


3. あなたがメインバンクを利用している理由

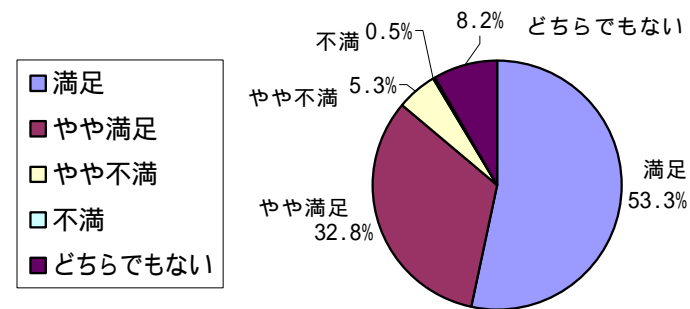


2. メインバンク名

- 新潟しんきん
- その他信金
- ゆうちょ銀行
- 都銀
- 第四
- 北越
- 大光
- その他地銀
- 縣信組
- その他信組
- 労金
- 農協
- その他
- 記入なし

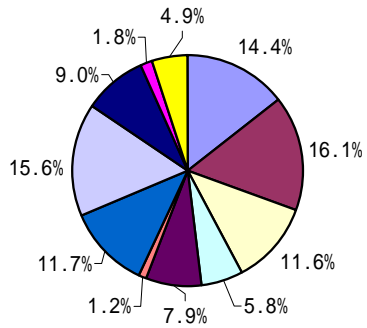
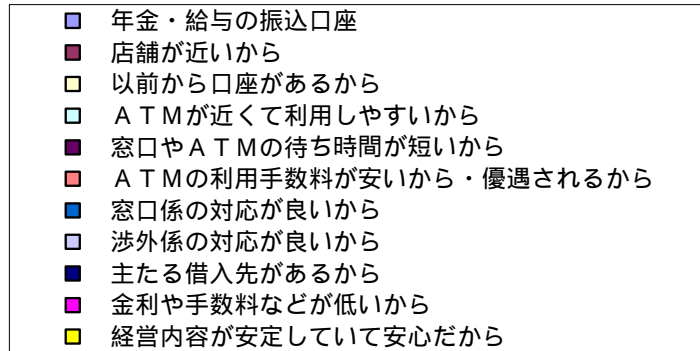


4. メインバンクへの総合的な満足度を教えてください

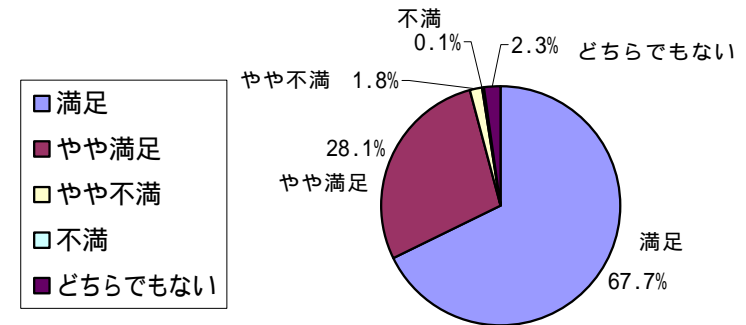


当庫メインバンクについて

3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

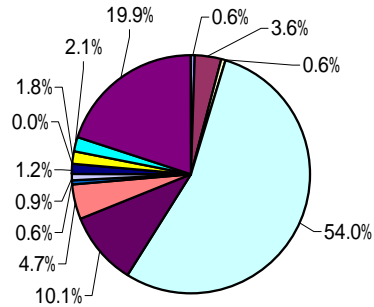
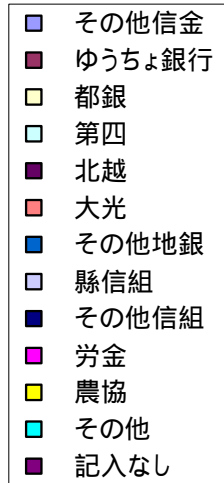


4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください

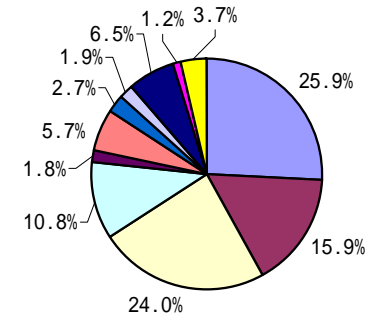
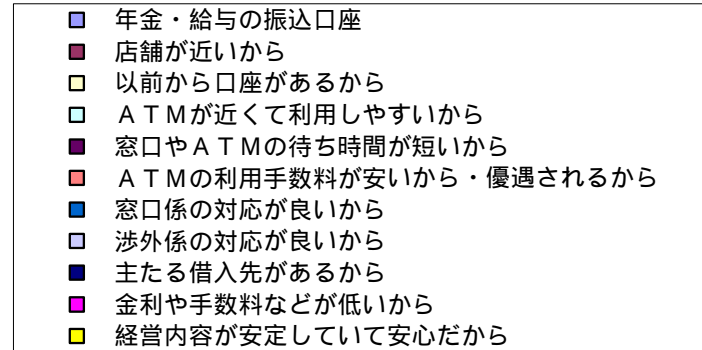


他行メインバンクについて

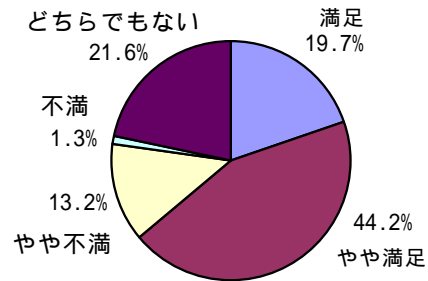
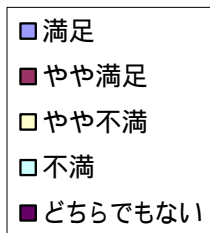
2. メインバンク名(他行)



3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由



4. メインバンク(他行)への総合的な満足度を教えてください



お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																										
満足	55	68.8%	17	45.9%	36	63.2%	30	63.8%	31	72.1%	31	68.9%	34	75.6%	23	44.2%	19	44.2%	21	51.2%	18	40.0%	31	68.9%	30	54.5%
やや満足	20	25.0%	17	45.9%	16	28.1%	13	27.7%	7	16.3%	10	22.2%	9	20.0%	26	50.0%	20	46.5%	15	36.6%	17	37.8%	12	26.7%	17	30.9%
やや不満	1	1.3%	1	2.7%	1	1.8%	3	6.4%	0	0.0%	2	4.4%	1	2.2%	2	3.8%	2	4.7%	1	2.4%	2	4.4%	1	2.2%	1	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	5.0%	2	5.4%	4	7.0%	1	2.1%	5	11.6%	2	4.4%	1	2.2%	1	1.9%	2	4.7%	4	9.8%	8	17.8%	1	2.2%	7	12.7%
計	80		37		57		47		43		45		45		52		43		41		45		45		55	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																										
満足	13	18.6%	10	28.6%	13	22.8%	4	9.1%	17	42.5%	21	46.7%	17	37.8%	17	34.0%	3	7.5%	4	11.1%	12	26.7%	16	35.6%	9	16.4%
やや満足	9	12.9%	15	42.9%	14	24.6%	10	22.7%	10	25.0%	14	31.1%	20	44.4%	20	40.0%	5	12.5%	13	36.1%	21	46.7%	21	46.7%	13	23.6%
やや不満	20	28.6%	8	22.9%	11	19.3%	9	20.5%	6	15.0%	6	13.3%	5	11.1%	9	18.0%	19	47.5%	13	36.1%	3	6.7%	7	15.6%	22	40.0%
不満	13	18.6%	0	0.0%	11	19.3%	15	34.1%	2	5.0%	2	4.4%	0	0.0%	4	8.0%	11	27.5%	4	11.1%	1	2.2%	0	0.0%	2	3.6%
どちらでもない	15	21.4%	2	5.7%	8	14.0%	6	13.6%	5	12.5%	2	4.4%	3	6.7%	0	0.0%	2	5.0%	2	5.6%	8	17.8%	1	2.2%	9	16.4%
計	70		35		57		44		40		45		45		50		40		36		45		45		55	
3. 待ち時間の長さ																										
満足	52	65.8%	24	66.7%	34	59.6%	27	57.4%	27	62.8%	27	60.0%	30	68.2%	27	51.9%	22	48.9%	22	56.4%	22	47.8%	26	57.8%	31	56.4%
やや満足	23	29.1%	8	22.2%	15	26.3%	19	40.4%	14	32.6%	16	35.6%	10	22.7%	21	40.4%	16	35.6%	15	38.5%	15	32.6%	15	33.3%	20	36.4%
やや不満	2	2.5%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	3	5.8%	3	6.7%	0	0.0%	2	4.3%	2	4.4%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
どちらでもない	2	2.5%	4	11.1%	7	12.3%	1	2.1%	2	4.7%	2	4.4%	2	4.5%	1	1.9%	4	8.9%	2	5.1%	7	15.2%	2	4.4%	3	5.5%
計	79		36		57		47		43		45		44		52		45		39		46		45		55	
4. 店舗の雰囲気																										
満足	54	66.7%	19	51.4%	35	61.4%	26	55.3%	28	65.1%	31	68.9%	35	77.8%	29	55.8%	20	44.4%	17	42.5%	27	58.7%	31	68.9%	31	56.4%
やや満足	23	28.4%	14	37.8%	15	26.3%	20	42.6%	12	27.9%	12	26.7%	7	15.6%	19	36.5%	20	44.4%	17	42.5%	12	26.1%	14	31.1%	18	32.7%
やや不満	1	1.2%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.8%	2	4.4%	2	5.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	3.7%	4	10.8%	6	10.5%	1	2.1%	3	7.0%	2	4.4%	3	6.7%	0	0.0%	2	4.4%	4	10.0%	6	13.0%	0	0.0%	5	9.1%
計	81		37		57		47		43		45		45		52		45		40		46		45		55	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																										
満足	52	65.8%	20	57.1%	34	60.7%	24	51.1%	21	48.8%	25	55.6%	31	68.9%	21	41.2%	18	41.9%	17	42.5%	22	47.8%	26	57.8%	29	55.8%
やや満足	19	24.1%	10	28.6%	11	19.6%	19	40.4%	17	39.5%	14	31.1%	11	24.4%	22	43.1%	20	46.5%	14	35.0%	16	34.8%	16	35.6%	16	30.8%
やや不満	1	1.3%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.2%	0	0.0%	3	5.9%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	2	3.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	8.9%	5	14.3%	10	17.9%	4	8.5%	4	9.3%	5	11.1%	3	6.7%	4	7.8%	3	7.0%	9	22.5%	8	17.4%	2	4.4%	5	9.6%
計	79		35		56		47		43		45		45		51		43		40		46		45		52	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

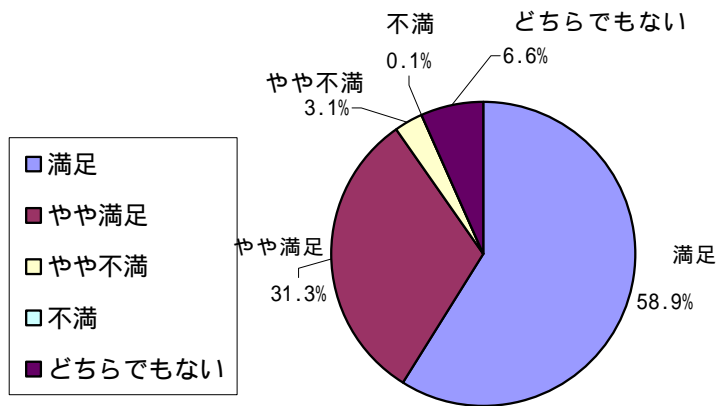
2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

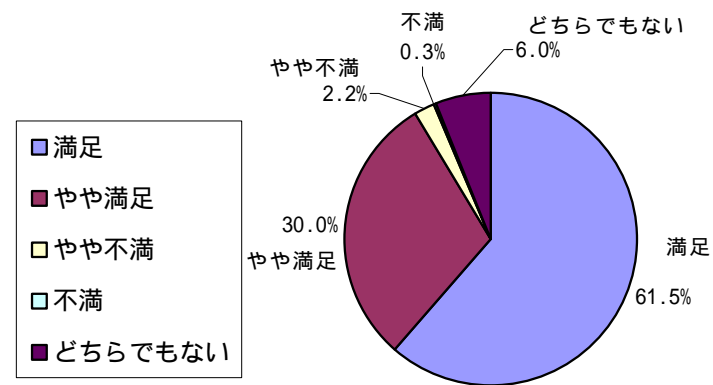
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																								
満足	24	70.6%	21	72.4%	10	29.4%	11	44.0%	31	67.4%	8	42.1%	19	65.5%	18	45.0%	21	65.6%	24	72.7%	0	0	563	58.9%
やや満足	8	23.5%	5	17.2%	20	58.8%	5	20.0%	13	28.3%	5	26.3%	8	27.6%	20	50.0%	9	28.1%	7	21.2%	0	0	299	31.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	4	16.0%	0	0.0%	3	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	1	3.0%	0	0	30	3.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	1	0.1%
どちらでもない	2	5.9%	3	10.3%	1	2.9%	5	20.0%	2	4.3%	3	15.8%	1	3.4%	2	5.0%	1	3.1%	1	3.0%	0	0	63	6.6%
計	34		29		34		25		46		19		29		40		32		33		0		956	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																								
満足	6	18.8%	7	25.0%	4	12.1%	1	4.0%	4	8.7%	1	5.6%	14	53.8%	6	15.0%	3	9.4%	14	45.2%	0	0	216	23.6%
やや満足	6	18.8%	5	17.9%	6	18.2%	3	12.0%	15	32.6%	6	33.3%	5	19.2%	12	30.0%	10	31.3%	4	12.9%	0	0	257	28.1%
やや不満	8	25.0%	8	28.6%	17	51.5%	9	36.0%	14	30.4%	2	11.1%	1	3.8%	15	37.5%	11	34.4%	8	25.8%	0	0	231	25.2%
不満	9	28.1%	5	17.9%	4	12.1%	7	28.0%	6	13.0%	3	16.7%	1	3.8%	3	7.5%	7	21.9%	2	6.5%	0	0	112	12.2%
どちらでもない	3	9.4%	3	10.7%	2	6.1%	3	12.0%	7	15.2%	6	33.3%	5	19.2%	4	10.0%	1	3.1%	3	9.7%	0	0	100	10.9%
計	32		28		33		23		46		18		26		40		32		31		0		916	
3. 待ち時間の長さ																								
満足	24	72.7%	19	65.5%	18	54.5%	16	64.0%	39	84.8%	11	57.9%	18	66.7%	22	55.0%	23	74.2%	23	69.7%	0	0	584	61.5%
やや満足	7	21.2%	7	24.1%	15	45.5%	6	24.0%	4	8.7%	3	15.8%	8	29.6%	17	42.5%	5	16.1%	6	18.2%	0	0	285	30.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	1	3.7%	0	0.0%	1	3.2%	2	6.1%	0	0	21	2.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0	3	0.3%
どちらでもない	2	6.1%	3	10.3%	0	0.0%	3	12.0%	3	6.5%	3	15.8%	0	0.0%	1	2.5%	2	6.5%	1	3.0%	0	0	57	6.0%
計	33		29		33		26		46		19		27		40		31		33		0		950	
4. 店舗の雰囲気																								
満足	29	85.3%	18	62.1%	7	21.2%	14	56.0%	36	78.3%	12	63.2%	16	59.3%	22	55.0%	21	67.7%	19	59.4%	0	0	577	60.4%
やや満足	4	11.8%	6	20.7%	23	69.7%	8	32.0%	8	17.4%	4	21.1%	8	29.6%	16	40.0%	10	32.3%	9	28.1%	0	0	299	31.3%
やや不満	0	0.0%	1	3.4%	3	9.1%	1	4.0%	0	0.0%	1	5.3%	2	7.4%	1	2.5%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	21	2.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	3	0.3%
どちらでもない	1	2.9%	4	13.8%	0	0.0%	3	12.0%	2	4.3%	2	10.5%	1	3.7%	1	2.5%	0	0.0%	2	6.3%	0	0	55	5.8%
計	34		29		33		26		46		19		27		40		31		32		0		955	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																								
満足	20	60.6%	17	60.7%	9	27.3%	12	48.0%	32	69.6%	11	57.9%	16	61.5%	19	47.5%	19	61.3%	19	59.4%	0	0	514	54.6%
やや満足	8	24.2%	7	25.0%	20	60.6%	9	36.0%	12	26.1%	5	26.3%	5	19.2%	15	37.5%	10	32.3%	9	28.1%	0	0	305	32.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	1	3.8%	3	7.5%	1	3.2%	1	3.1%	0	0	19	2.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	4	0.4%
どちらでもない	5	15.2%	4	14.3%	3	9.1%	5	20.0%	2	4.3%	2	10.5%	3	11.5%	3	7.5%	1	3.2%	2	6.3%	0	0	99	10.5%
計	33		28		33		26		46		19		26		40		31		32		0		941	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

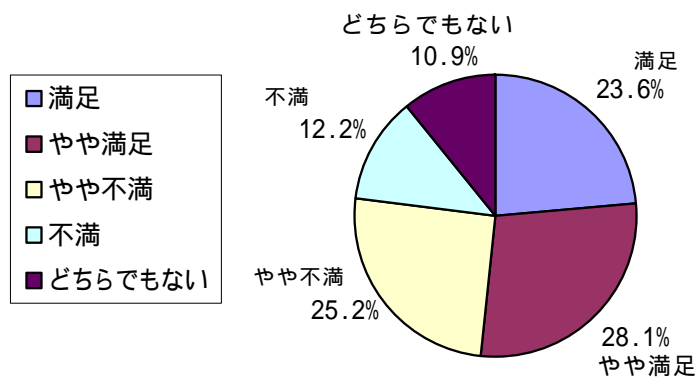
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



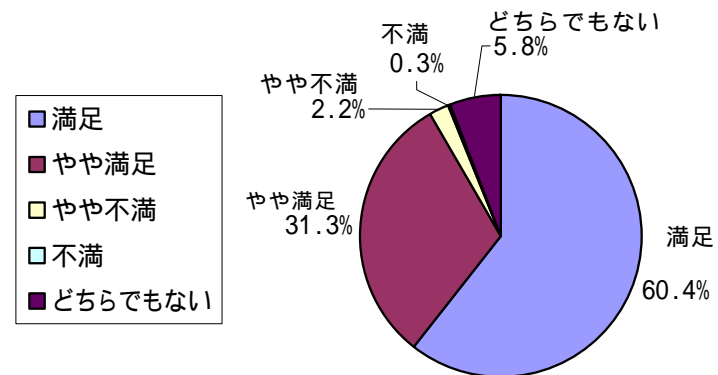
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ

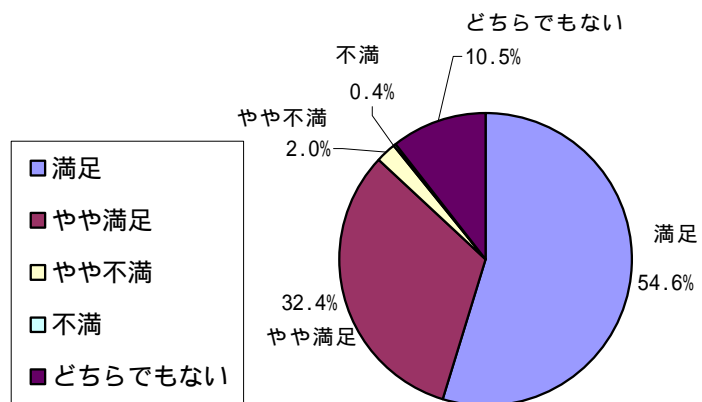


4. 店舗の雰囲気



2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

5. 込みあっている時でも対応が丁寧



お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

2. 当金庫について

B) ATMについて

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																										
満足	33	58.9%	11	39.3%	21	50.0%	11	34.4%	11	44.0%	7	25.9%	19	54.3%	14	38.9%	11	42.3%	8	30.8%	19	54.3%	13	37.1%	14	42.4%
やや満足	14	25.0%	11	39.3%	7	16.7%	12	37.5%	6	24.0%	11	40.7%	9	25.7%	15	41.7%	8	30.8%	11	42.3%	12	34.3%	14	40.0%	12	36.4%
やや不満	1	1.8%	3	10.7%	4	9.5%	1	3.1%	3	12.0%	1	3.7%	3	8.6%	1	2.8%	3	11.5%	2	7.7%	0	0.0%	3	8.6%	3	9.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.4%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%
どちらでもない	8	14.3%	3	10.7%	10	23.8%	5	15.6%	3	12.0%	8	29.6%	4	11.4%	6	16.7%	4	15.4%	4	15.4%	4	14.4%	5	14.3%	3	9.1%
計	56		28		42		32		25		27		35		36		26		26		35		35		33	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																										
満足	9	20.0%	5	20.8%	9	25.7%	8	26.7%	7	33.3%	3	15.8%	10	35.7%	4	13.3%	7	33.3%	4	20.0%	10	34.5%	8	26.7%	7	29.2%
やや満足	8	17.8%	7	29.2%	6	17.1%	8	26.7%	4	19.0%	3	15.8%	2	7.1%	6	20.0%	3	14.3%	1	5.0%	11	37.9%	5	16.7%	5	20.8%
やや不満	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	3.3%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	27	60.0%	12	50.0%	20	57.1%	14	46.7%	10	47.6%	13	68.4%	15	53.6%	18	60.0%	9	42.9%	15	75.0%	8	27.6%	17	56.7%	11	45.8%
計	45		24		35		30		21		19		28		30		21		20		29		30		24	
3. ATMがコンビニで利用できる																										
満足	24	46.2%	5	20.8%	11	28.9%	6	20.0%	10	45.5%	5	20.8%	12	38.7%	5	17.2%	9	34.6%	7	31.8%	11	37.9%	12	36.4%	13	48.1%
やや満足	7	13.5%	9	37.5%	6	15.8%	9	30.0%	4	18.2%	6	25.0%	2	6.5%	9	31.0%	3	11.5%	5	22.7%	6	20.7%	7	21.2%	6	22.2%
やや不満	3	5.8%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	4.5%	2	8.3%	3	9.7%	0	0.0%	3	11.5%	2	9.1%	1	3.4%	3	9.1%	0	0.0%
不満	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	4.5%	0	0.0%	1	3.2%	1	3.4%	1	3.8%	1	4.5%	3	10.3%	2	6.1%	0	0.0%
どちらでもない	16	30.8%	10	41.7%	20	52.6%	14	46.7%	6	27.3%	11	45.8%	13	41.9%	14	48.3%	10	38.5%	7	31.8%	8	27.6%	9	27.3%	8	29.6%
計	52		24		38		30		22		24		31		29		26		22		29		33		27	
4. ATMの利用手数料																										
満足	20	35.7%	3	11.5%	12	30.0%	7	22.6%	4	17.4%	4	15.4%	7	23.3%	5	15.6%	1	3.7%	1	4.3%	11	35.5%	4	11.8%	6	20.7%
やや満足	9	16.1%	7	26.9%	9	22.5%	9	29.0%	8	34.8%	7	26.9%	12	40.0%	8	25.0%	6	22.2%	3	13.0%	6	19.4%	12	35.3%	6	20.7%
やや不満	8	14.3%	7	26.9%	4	10.0%	4	12.9%	2	8.7%	5	19.2%	4	13.3%	8	25.0%	7	25.9%	1	4.3%	3	9.7%	8	23.5%	9	31.0%
不満	5	8.9%	1	3.8%	2	5.0%	2	6.5%	3	13.0%	2	7.7%	1	3.3%	0	0.0%	3	11.1%	7	30.4%	4	12.9%	3	8.8%	4	13.8%
どちらでもない	14	25.0%	8	30.8%	13	32.5%	9	29.0%	6	26.1%	8	30.8%	6	20.0%	11	34.4%	10	37.0%	11	47.8%	7	22.6%	7	20.6%	4	13.8%
計	56		26		40		31		23		26		30		32		27		23		31		34		29	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																										
満足	35	60.3%	10	37.0%	23	56.1%	18	56.3%	11	45.8%	10	37.0%	15	45.5%	15	42.9%	15	55.6%	11	42.3%	19	54.3%	17	48.6%	18	54.5%
やや満足	16	27.6%	13	48.1%	10	24.4%	11	34.4%	9	37.5%	9	33.3%	14	42.4%	15	42.9%	8	29.6%	6	23.1%	10	28.6%	12	34.3%	11	33.3%
やや不満	1	1.7%	2	7.4%	0	0.0%	1	3.1%	2	8.3%	2	7.4%	1	3.0%	1	2.9%	2	7.4%	3	11.5%	2	5.7%	1	2.9%	2	6.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	7.7%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	10.3%	2	7.4%	8	19.5%	2	6.3%	2	8.3%	6	22.2%	2	6.1%	3	8.6%	2	7.4%	4	15.4%	3	8.6%	5	14.3%	2	6.1%
計	58		27		41		32		24		27		33		35		27		26		35		35		33	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																										
満足	39	68.4%	16	57.1%	24	57.1%	9	28.1%	10	40.0%	8	29.6%	23	69.7%	17	48.6%	14	50.0%	11	44.0%	20	57.1%	16	45.7%	20	60.6%
やや満足	13	22.8%	11	39.3%	9	21.4%	8	25.0%	8	32.0%	12	44.4%	7	21.2%	17	48.6%	8	28.6%	6	24.0%	12	34.3%	14	40.0%	8	24.2%
やや不満	1	1.8%	1	3.6%	0	0.0%	9	28.1%	2	8.0%	3	11.1%	1	3.0%	0	0.0%	1	3.6%	4	16.0%	0	0.0%	2	5.7%	3	9.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	18.8%	4	16.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	7.0%	0	0.0%	9	21.4%	0	0.0%	1	4.0%	3	11.1%	2	6.1%	1	2.9%	3	10.7%	2	8.0%	3	8.6%	3	8.6%	2	6.1%
計	57		28		42		32		25		27		33		35		28		25		35		35		33	
7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている																										
満足	35	61.4%	11	39.3%	22	56.4%	14	43.8%	12	48.0%	8	29.6%	18	58.1%	11	31.4%	9	33.3%	5	20.0%	17	50.0%	14	40.0%	15	46.9%
やや満足	13	22.8%	12	42.9%	7	17.9%	16	50.0%	10	40.0%	7	25.9%	9	29.0%	20	57.1%	8	29.6%	11	44.0%	9	26.5%	14	40.0%	11	34.4%
やや不満	3	5.3%	3	10.7%	2	5.1%	0	0.0%	1	4.0%	2	7.4%	1	3.2%	0	0.0%	2	7.4%	1	4.0%	1	2.9%	1	2.9%	2	6.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	10.5%	2	7.1%	8	20.5%	2	6.3%	2	8.0%	9	33.3%	3	9.7%	4	11.4%	8	29.6%	8	32.0%	6	17.6%	6	17.1%	4	12.5%
計	57		28		39		32		25		27		31		35		27		25		34		35		32	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

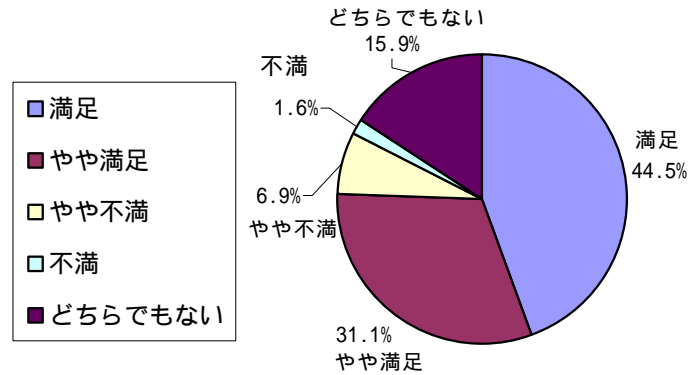
2. 当金庫について

B) ATMについて

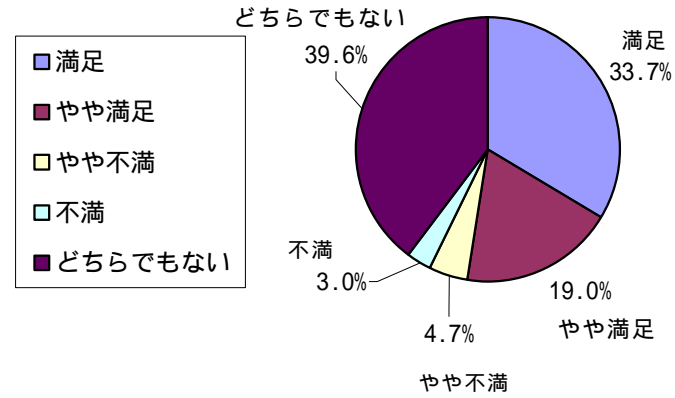
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																								
満足	11	52.4%	7	33.3%	16	51.6%	10	45.5%	15	42.9%	4	57.1%	10	55.6%	9	31.0%	13	59.1%	10	38.5%	0	0	297	44.5%
やや満足	2	9.5%	6	28.6%	11	35.5%	5	22.7%	10	28.6%	1	14.3%	6	33.3%	12	41.4%	4	18.2%	9	34.6%	0	0	208	31.1%
やや不満	1	4.8%	4	19.0%	2	6.5%	1	4.5%	5	14.3%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	3	11.5%	0	0	46	6.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	1	3.8%	0	0	11	1.6%
どちらでもない	7	33.3%	4	19.0%	2	6.5%	5	22.7%	5	14.3%	1	14.3%	2	11.1%	8	27.6%	2	9.1%	3	11.5%	0	0	106	15.9%
計	21		21		31		22		35		7		18		29		22		26		0	0	668	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																								
満足	7	43.8%	8	40.0%	4	16.0%	5	31.3%	10	32.3%	4	80.0%	2	14.3%	7	25.0%	10	47.6%	9	42.9%	0	0	157	28.4%
やや満足	1	6.3%	0	0.0%	6	24.0%	1	6.3%	8	25.8%	0	0.0%	2	14.3%	8	28.6%	3	14.3%	4	19.0%	0	0	102	18.4%
やや不満	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	10	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.4%
どちらでもない	8	50.0%	10	50.0%	15	60.0%	9	56.3%	13	41.9%	0	0.0%	10	71.4%	12	42.9%	8	38.1%	8	38.1%	0	0	282	51.0%
計	16		20		25		16		31		5		14		28		21		21		0	0	553	
3. ATMがコンビニで利用できる																								
満足	3	21.4%	7	35.0%	5	18.5%	6	33.3%	18	52.9%	3	50.0%	1	8.3%	8	28.6%	13	61.9%	5	20.8%	0	0	199	33.7%
やや満足	2	14.3%	5	25.0%	4	14.8%	1	5.6%	6	17.6%	0	0.0%	2	16.7%	6	21.4%	2	9.5%	5	20.8%	0	0	112	19.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	3	8.8%	2	33.3%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	28	4.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	3	12.5%	0	0	18	3.0%
どちらでもない	9	64.3%	8	40.0%	15	55.6%	11	61.1%	7	20.6%	1	16.7%	9	75.0%	11	39.3%	6	28.6%	11	45.8%	0	0	234	39.6%
計	14		20		27		18		34		6		12		28		21		24		0	0	591	
4. ATMの利用手数料																								
満足	4	23.5%	3	14.3%	5	16.7%	4	20.0%	12	34.3%	2	33.3%	1	6.3%	6	20.7%	5	23.8%	6	24.0%	0	0	133	21.2%
やや満足	3	17.6%	3	14.3%	8	26.7%	3	15.0%	9	25.7%	0	0.0%	2	12.5%	11	37.9%	6	28.6%	5	20.0%	0	0	152	24.2%
やや不満	1	5.9%	6	28.6%	6	20.0%	2	10.0%	7	20.0%	1	16.7%	1	6.3%	4	13.8%	3	14.3%	3	12.0%	0	0	104	16.6%
不満	2	11.8%	3	14.3%	3	10.0%	2	10.0%	2	5.7%	2	33.3%	3	18.8%	0	0.0%	1	4.8%	4	16.0%	0	0	59	9.4%
どちらでもない	7	41.2%	6	28.6%	8	26.7%	9	45.0%	5	14.3%	1	16.7%	9	56.3%	8	27.6%	6	28.6%	7	28.0%	0	0	180	28.7%
計	17		21		30		20		35		6		16		29		21		25		0	0	628	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																								
満足	12	63.2%	10	47.6%	9	29.0%	8	36.4%	22	62.9%	3	50.0%	7	43.8%	9	31.0%	14	63.6%	12	46.2%	0	0	323	48.9%
やや満足	3	15.8%	5	23.8%	12	38.7%	5	22.7%	9	25.7%	1	16.7%	6	37.5%	15	51.7%	6	27.3%	8	30.8%	0	0	214	32.4%
やや不満	0	0.0%	2	9.5%	4	12.9%	2	9.1%	2	5.7%	1	16.7%	1	6.3%	3	10.3%	1	4.5%	1	3.8%	0	0	37	5.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	6	0.9%
どちらでもない	4	21.1%	4	19.0%	6	19.4%	6	27.3%	2	5.7%	1	16.7%	2	12.5%	2	6.9%	1	4.5%	5	19.2%	0	0	80	12.1%
計	19		21		31		22		35		6		16		29		22		26		0	0	660	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																								
満足	8	42.1%	10	47.6%	16	53.3%	12	54.5%	17	48.6%	2	28.6%	12	66.7%	14	48.3%	8	34.8%	14	51.9%	0	0	340	51.1%
やや満足	4	21.1%	3	14.3%	12	40.0%	5	22.7%	12	34.3%	3	42.9%	5	27.8%	11	37.9%	7	30.4%	3	11.1%	0	0	198	29.7%
やや不満	3	15.8%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.6%	1	14.3%	0	0.0%	1	3.4%	5	21.7%	4	14.8%	0	0	46	6.9%
不満	1	5.3%	1	4.8%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	4	14.8%	0	0	26	3.9%
どちらでもない	3	15.8%	5	23.8%	2	6.7%	4	18.2%	3	8.6%	0	0.0%	1	5.6%	3	10.3%	0	0.0%	2	7.4%	0	0	56	8.4%
計	19		21		30		22		35		7		18		29		23		27		0	0	666	
7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている																								
満足	8	42.1%	10	47.6%	14	45.2%	9	39.1%	22	62.9%	4	57.1%	8	44.4%	8	28.6%	9	39.1%	14	53.8%	0	0	297	45.1%
やや満足	4	21.1%	4	19.0%	11	35.5%	5	21.7%	11	31.4%	2	28.6%	5	27.8%	14	50.0%	8	34.8%	6	23.1%	0	0	217	33.0%
やや不満	1	5.3%	0	0.0%	4	12.9%	1	4.3%	1	2.9%	1	14.3%	1	5.6%	2	7.1%	2	8.7%	1	3.8%	0	0	33	5.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.6%
どちらでもない	6	31.6%	7	33.3%	2	6.5%	7	30.4%	1	2.9%	0	0.0%	3	16.7%	4	14.3%	4	17.4%	5	19.2%	0	0	107	16.3%
計	19		21		31		23		35		7		18		28		23		26		0	0	658	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

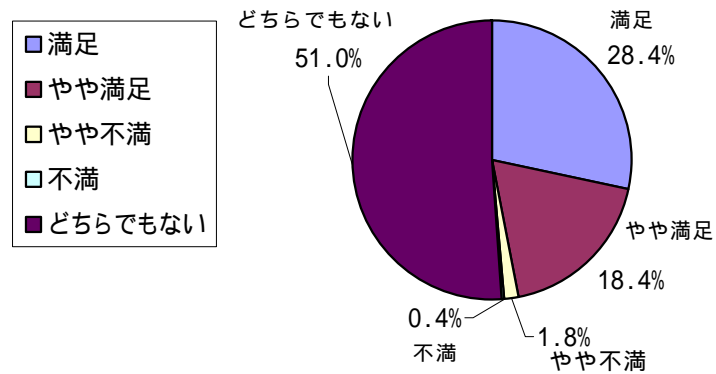
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



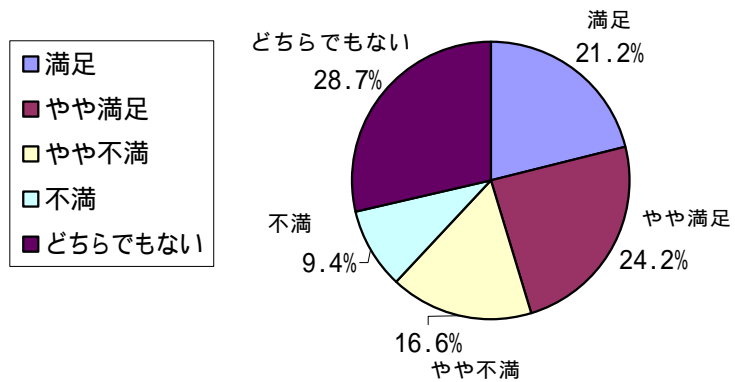
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

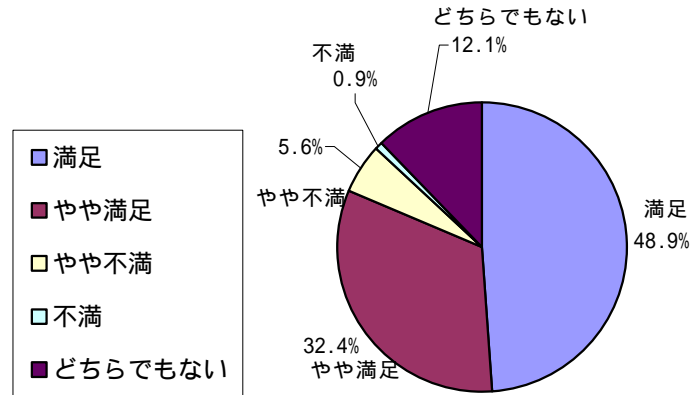


4. ATMの利用手数料

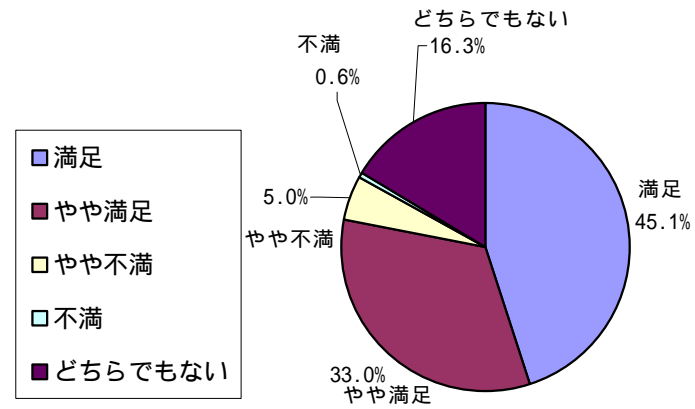


2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

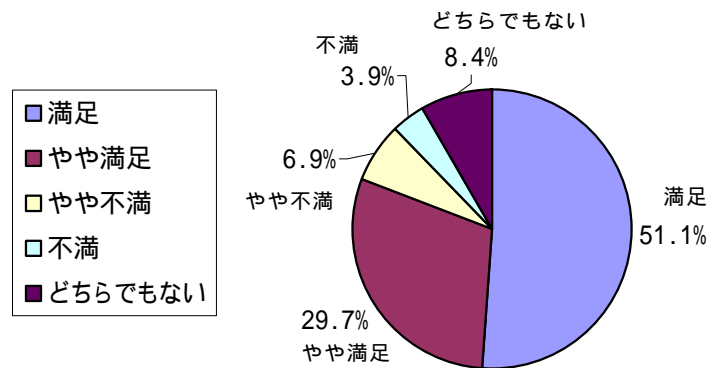
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



7. ATM時のプライバシー保護に、配慮がなされている



6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い



お客様満足度アンケート集計結果

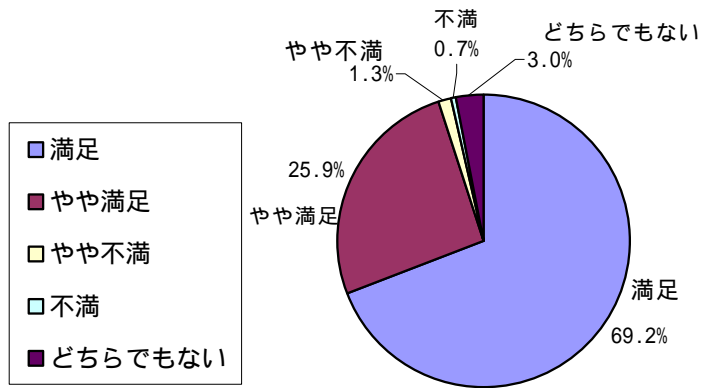
(平成22年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

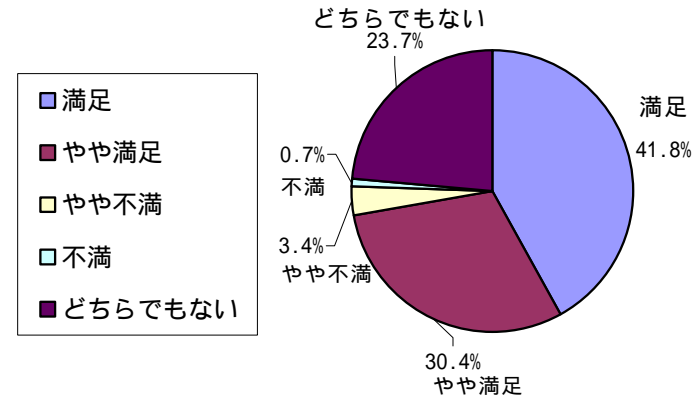
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	28	84.4%	27	84.4%	13	37.1%	23	74.2%	37	77.1%	13	59.1%	24	75.0%	21	53.8%	26	81.3%	19	59.4%	0	0	695	69.2%
やや満足	5	15.2%	3	9.4%	16	45.7%	5	16.1%	9	18.8%	9	40.9%	6	18.8%	16	41.0%	6	18.8%	9	28.1%	0	0	260	25.9%
やや不満	0	0.0%	1	3.1%	4	11.4%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	13	1.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0	7	0.7%
どちらでもない	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	2	6.5%	2	4.2%	0	0.0%	1	3.1%	2	5.1%	0	0.0%	2	6.3%	0	0	30	3.0%
計	33		32		35		31		48		22		32		39		32		32		0	0	1005	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	29	87.9%	27	87.1%	12	34.3%	20	64.5%	38	79.2%	15	65.2%	24	75.0%	22	56.4%	25	75.8%	21	65.6%	0	0	676	67.9%
やや満足	4	12.1%	3	9.7%	17	48.6%	8	25.8%	7	14.6%	7	30.4%	4	12.5%	14	35.9%	8	24.2%	8	25.0%	0	0	252	25.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.7%	1	3.2%	1	2.1%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	17	1.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	1	3.2%	4	11.4%	2	6.5%	2	4.2%	1	4.3%	3	9.4%	3	7.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	47	4.7%
計	33		31		35		31		48		23		32		39		33		32		0	0	995	
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる																								
満足	20	71.4%	16	53.3%	10	31.3%	8	29.6%	23	51.1%	11	57.9%	11	40.7%	12	30.8%	15	46.9%	12	38.7%	0	0	385	41.8%
やや満足	4	14.3%	5	16.7%	12	37.5%	7	25.9%	12	26.7%	5	26.3%	6	22.2%	13	33.3%	6	18.8%	10	32.3%	0	0	280	30.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	4	12.5%	2	7.4%	2	4.4%	1	5.3%	3	11.1%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0	31	3.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0	6	0.7%
どちらでもない	4	14.3%	9	30.0%	6	18.8%	10	37.0%	8	17.8%	2	10.5%	7	25.9%	14	35.9%	9	28.1%	8	25.8%	0	0	218	23.7%
計	28		30		32		27		45		19		27		39		32		31		0	0	920	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	20	69.0%	15	51.7%	11	34.4%	11	39.3%	28	62.2%	12	60.0%	13	48.1%	11	28.2%	14	43.8%	16	51.6%	0	0	431	46.8%
やや満足	6	20.7%	7	24.1%	13	40.6%	7	25.0%	10	22.2%	5	25.0%	8	29.6%	16	41.0%	6	18.8%	6	19.4%	0	0	282	30.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	9.4%	2	7.1%	3	6.7%	1	5.0%	1	3.7%	1	2.6%	2	6.3%	2	6.5%	0	0	30	3.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.2%
どちらでもない	3	10.3%	7	24.1%	5	15.6%	8	28.6%	4	8.9%	2	10.0%	5	18.5%	11	28.2%	10	31.3%	7	22.6%	0	0	175	19.0%
計	29		29		32		28		45		20		27		39		32		31		0	0	920	
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である																								
満足	19	63.3%	15	55.6%	11	32.4%	10	35.7%	29	63.0%	12	57.1%	14	50.0%	12	30.0%	18	56.3%	18	56.3%	0	0	472	50.0%
やや満足	7	23.3%	5	18.5%	17	50.0%	11	39.3%	11	23.9%	5	23.8%	8	28.6%	16	40.0%	8	25.0%	8	25.0%	0	0	305	32.3%
やや不満	3	10.0%	1	3.7%	4	11.8%	1	3.6%	3	6.5%	1	4.8%	2	7.1%	3	7.5%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	50	5.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	3.6%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	1	3.1%	0	0	11	1.2%
どちらでもない	1	3.3%	6	22.2%	1	2.9%	5	17.9%	3	6.5%	2	9.5%	4	14.3%	9	22.5%	5	15.6%	4	12.5%	0	0	106	11.2%
計	30		27		34		28		46		21		28		40		32		32		0	0	944	
6. 事務処理が正確で、速い																								
満足	25	78.1%	19	65.5%	15	42.9%	11	39.3%	38	80.9%	13	61.9%	19	65.5%	16	41.0%	21	65.6%	18	56.3%	0	0	557	57.5%
やや満足	5	15.6%	4	13.8%	17	48.6%	13	46.4%	6	12.8%	5	23.8%	4	13.8%	18	46.2%	9	28.1%	8	25.0%	0	0	305	31.5%
やや不満	1	3.1%	2	6.9%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	4.8%	1	3.4%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	20	2.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.4%	0	0	7	0.7%
どちらでもない	1	3.1%	4	13.8%	3	8.6%	3	10.7%	3	6.4%	2	9.5%	4	13.8%	4	10.3%	2	6.3%	2	6.3%	0	0	80	8.3%
計	32		29		35		28		47		21		29		39		32		32		0	0	969	
7. 総合的満足度																								
満足	25	78.1%	19	65.5%	12	34.3%	10	34.5%	37	77.1%	15	71.4%	20	69.0%	18	46.2%	20	62.5%	16	50.0%	0	0	570	58.4%
やや満足	6	18.8%	9	31.0%	20	57.1%	16	55.2%	10	20.8%	4	19.0%	7	24.1%	19	48.7%	11	34.4%	10	31.3%	0	0	344	35.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.7%	1	3.4%	0	0.0%	1	4.8%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0	16	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0	3	0.3%
どちらでもない	1	3.1%	1	3.4%	1	2.9%	2	6.9%	1	2.1%	1	4.8%	1	3.4%	2	5.1%	1	3.1%	3	9.4%	0	0	43	4.4%
計	32		29		35		29		48		21		29		39		32		32		0	0	976	

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

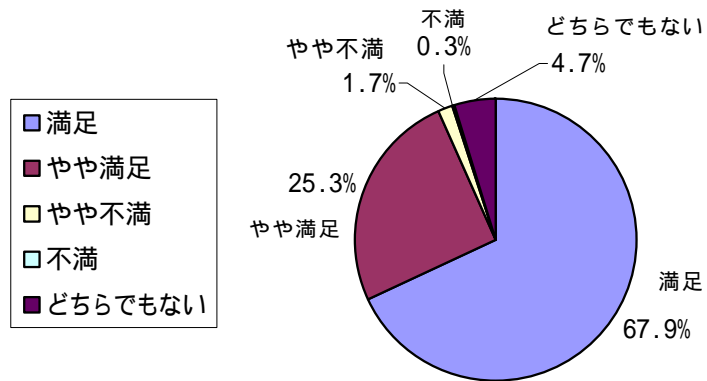
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



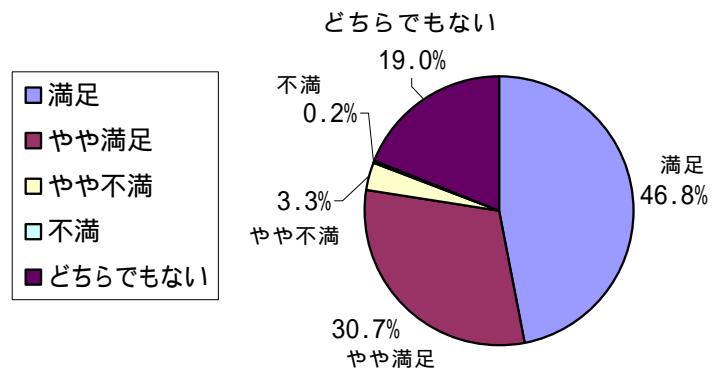
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

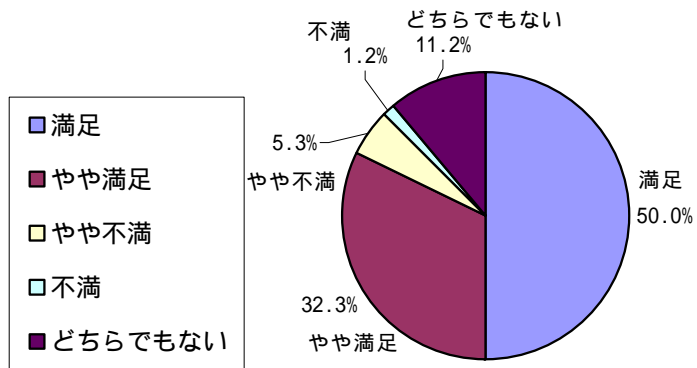


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

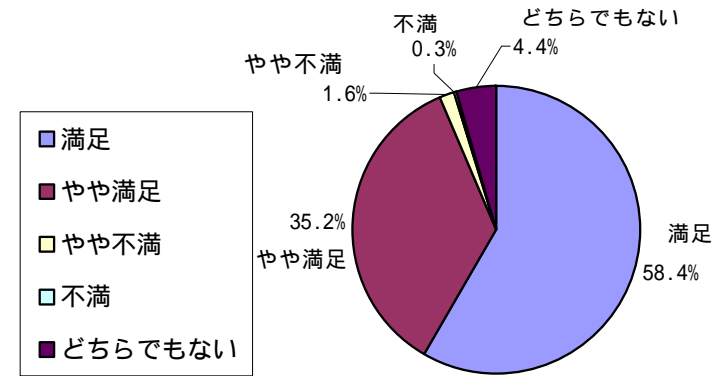


3. 営業店の窓口対応・業務内容について

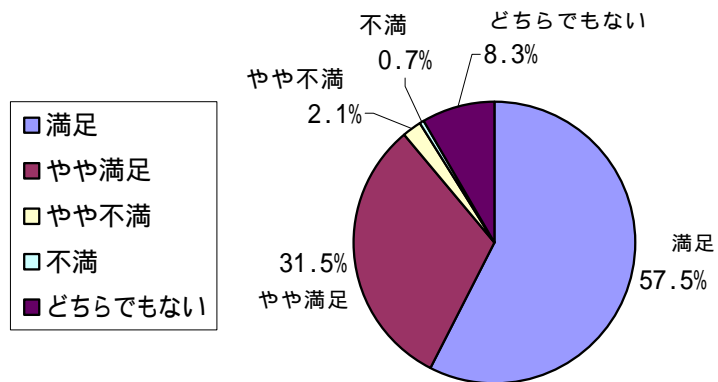
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



7. 総合的満足度



6. 事務処理が正確で、速い



お客様満足度アンケート集計結果

(平成22年10月実施)

4. 渉外担当について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる																										
満足	85	91.4%	31	83.8%	52	85.2%	38	95.0%	30	78.9%	31	79.5%	41	89.1%	36	76.6%	30	73.2%	27	77.1%	34	75.6%	36	92.3%	42	89.4%
やや満足	8	8.6%	6	16.2%	8	13.1%	1	2.5%	8	21.1%	6	15.4%	5	10.9%	10	21.3%	9	22.0%	6	17.1%	10	22.2%	3	7.7%	3	6.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.4%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	2.5%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%
計	93		37		61		40		38		39		46		47		41		35		45		39		47	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	83	90.2%	27	73.0%	51	85.0%	37	92.5%	31	81.6%	32	82.1%	41	89.1%	35	74.5%	27	65.9%	24	70.6%	32	71.1%	37	94.9%	38	82.6%
やや満足	8	8.7%	10	27.0%	6	10.0%	2	5.0%	7	18.4%	6	15.4%	5	10.9%	11	23.4%	12	29.3%	8	23.5%	10	22.2%	2	5.1%	6	13.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.1%	0	0.0%	3	5.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	5.9%	2	4.4%	0	0.0%	2	4.3%
計	92		37		60		40		38		39		46		47		41		34		45		39		46	
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる																										
満足	61	69.3%	24	66.7%	39	66.1%	26	70.3%	23	71.9%	22	57.9%	31	70.5%	24	52.2%	14	35.0%	13	40.6%	29	64.4%	28	71.8%	30	65.2%
やや満足	17	19.3%	4	11.1%	12	20.3%	7	18.9%	5	15.6%	12	31.6%	11	25.0%	14	30.4%	18	45.0%	14	43.8%	12	26.7%	5	12.8%	10	21.7%
やや不満	1	1.1%	2	5.6%	1	1.7%	0	0.0%	1	3.1%	1	2.6%	1	2.3%	1	2.2%	1	2.5%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	2	4.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
どちらでもない	9	10.2%	6	16.7%	7	11.9%	4	10.8%	3	9.4%	3	7.9%	1	2.3%	6	13.0%	6	15.0%	5	15.6%	2	4.4%	6	15.4%	3	6.5%
計	88		36		59		37		32		38		44		46		40		32		45		39		46	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	60	69.8%	19	52.8%	44	73.3%	29	78.4%	25	78.1%	26	66.7%	35	79.5%	27	60.0%	19	48.7%	17	53.1%	28	65.1%	29	74.4%	31	67.4%
やや満足	21	24.4%	10	27.8%	9	15.0%	5	13.5%	6	18.8%	10	25.6%	9	20.5%	16	35.6%	17	43.6%	11	34.4%	10	23.3%	6	15.4%	11	23.9%
やや不満	1	1.2%	2	5.6%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.6%	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	4.7%	5	13.9%	7	11.7%	2	5.4%	1	3.1%	2	5.1%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.6%	4	12.5%	1	2.3%	4	10.3%	4	8.7%
計	86		36		60		37		32		39		44		45		39		32		43		39		46	
5. 訪問頻度や時間が適している																										
満足	77	82.8%	25	67.6%	43	74.1%	31	81.6%	28	80.0%	25	65.8%	34	73.9%	31	68.9%	24	60.0%	21	65.6%	28	68.3%	35	89.7%	27	58.7%
やや満足	14	15.1%	9	24.3%	10	17.2%	6	15.8%	5	14.3%	9	23.7%	11	23.9%	10	22.2%	14	35.0%	9	28.1%	9	22.0%	4	10.3%	16	34.8%
やや不満	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.8%	0	0.0%	1	2.2%
不満	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.2%	1	2.7%	5	8.6%	1	2.6%	2	5.7%	3	7.9%	1	2.2%	3	6.7%	1	2.5%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%
計	93		37		58		38		35		38		46		45		40		32		41		39		46	
6. 金融知識や商品知識が豊富である、あるいは話題が豊富である																										
満足	62	70.5%	18	48.6%	39	65.0%	25	67.6%	21	67.7%	21	55.3%	35	77.8%	22	50.0%	14	35.9%	19	57.6%	25	61.0%	29	74.4%	25	54.3%
やや満足	19	21.6%	10	27.0%	13	21.7%	8	21.6%	8	25.8%	11	28.9%	10	22.2%	16	36.4%	20	51.3%	10	30.3%	8	19.5%	7	17.9%	11	23.9%
やや不満	1	1.1%	3	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	7	17.1%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	6.8%	6	16.2%	8	13.3%	4	10.8%	1	3.2%	5	13.2%	0	0.0%	6	13.6%	3	7.7%	3	9.1%	1	2.4%	3	7.7%	10	21.7%
計	88		37		60		37		31		38		45		44		39		33		41		39		46	
7. 総合的満足度																										
満足	75	80.6%	25	65.8%	45	73.8%	32	80.0%	30	83.3%	27	69.2%	39	84.8%	30	65.2%	22	55.0%	22	62.9%	30	68.2%	33	84.6%	35	74.5%
やや満足	18	19.4%	12	31.6%	13	21.3%	7	17.5%	6	16.7%	9	23.1%	7	15.2%	15	32.6%	16	40.0%	11	31.4%	13	29.5%	6	15.4%	10	21.3%
やや不満	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	3	4.9%	1	2.5%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.5%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%
計	93		38		61		40		36		39		46		46		40		35		44		39		47	

お客様満足度アンケート集計結果

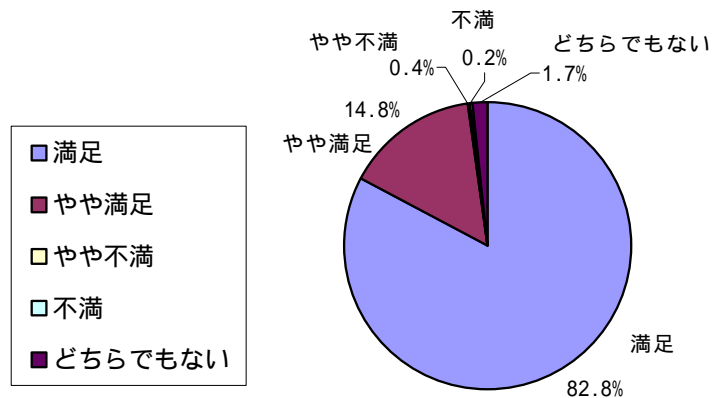
(平成22年10月実施)

4. 渉外担当について

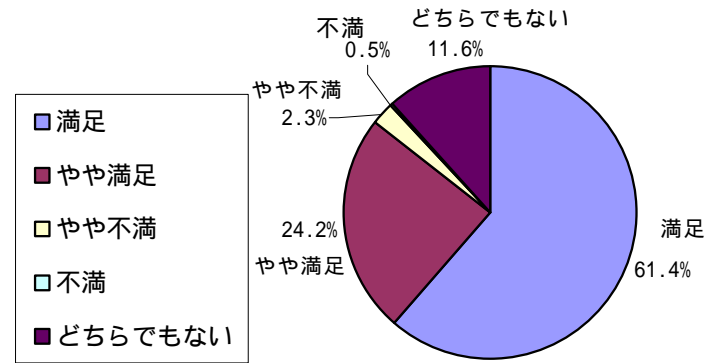
	真 砂		出来島		姥ヶ山		石 山		亀 田		春日町		坂 井		物見山		寺 地		ながた		店舗不明		合 計	
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	26	81.3%	28	90.3%	19	65.5%	15	60.0%	36	92.3%	15	71.4%	16	88.9%	25	71.4%	26	89.7%	19	79.2%	0	0	738	82.8%
やや満足	6	18.8%	3	9.7%	8	27.6%	7	28.0%	3	7.7%	6	28.6%	1	5.6%	8	22.9%	3	10.3%	4	16.7%	0	0	132	14.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	2	0.2%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0	15	1.7%
計	32		31		29		25		39		21		18		35		29		24		0		891	
2. どんな要件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	27	84.4%	26	83.9%	17	58.6%	13	56.5%	35	89.7%	13	61.9%	15	83.3%	25	71.4%	26	89.7%	18	75.0%	0	0	710	80.2%
やや満足	4	12.5%	5	16.1%	10	34.5%	6	26.1%	4	10.3%	7	33.3%	1	5.6%	9	25.7%	3	10.3%	5	20.8%	0	0	147	16.6%
やや不満	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	5	0.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	1	4.3%	0	0.0%	1	4.8%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0	20	2.3%
計	32		31		29		23		39		21		18		35		29		24		0		885	
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品:																								
満足	24	80.0%	18	58.1%	12	42.9%	9	39.1%	30	76.9%	10	52.6%	9	50.0%	18	52.9%	16	59.3%	14	60.9%	0	0	524	61.4%
やや満足	3	10.0%	9	29.0%	11	39.3%	8	34.8%	7	17.9%	5	26.3%	4	22.2%	8	23.5%	6	22.2%	5	21.7%	0	0	207	24.2%
やや不満	1	3.3%	1	3.2%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	8.7%	0	0	20	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.5%
どちらでもない	2	6.7%	3	9.7%	5	17.9%	5	21.7%	2	5.1%	3	15.8%	5	27.8%	6	17.6%	5	18.5%	2	8.7%	0	0	99	11.6%
計	30		31		28		23		39		19		18		34		27		23		0		854	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	23	79.3%	20	69.0%	12	42.9%	9	39.1%	31	81.6%	12	66.7%	13	72.2%	18	52.9%	17	60.7%	14	58.3%	0	0	558	65.9%
やや満足	3	10.3%	6	20.7%	12	42.9%	10	43.5%	5	13.2%	5	27.8%	2	11.1%	11	32.4%	6	21.4%	9	37.5%	0	0	210	24.8%
やや不満	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	13	1.5%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	3	0.4%
どちらでもない	2	6.9%	3	10.3%	4	14.3%	3	13.0%	2	5.3%	0	0.0%	3	16.7%	4	11.8%	5	17.9%	1	4.2%	0	0	63	7.4%
計	29		29		28		23		38		18		18		34		28		24		0		847	
5. 訪問頻度や時間が適している																								
満足	25	83.3%	23	79.3%	17	58.6%	11	47.8%	29	74.4%	12	60.0%	11	61.1%	23	65.7%	24	82.8%	15	65.2%	0	0	619	71.7%
やや満足	2	6.7%	4	13.8%	9	31.0%	7	30.4%	8	20.5%	6	30.0%	4	22.2%	9	25.7%	2	6.9%	6	26.1%	0	0	183	21.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	1	2.6%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	12	1.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	5	0.6%
どちらでもない	3	10.0%	2	6.9%	2	6.9%	3	13.0%	1	2.6%	0	0.0%	3	16.7%	2	5.7%	3	10.3%	2	8.7%	0	0	44	5.1%
計	30		29		29		23		39		20		18		35		29		23		0		863	
6. 金融知識や商品知識が豊富である、あるいは話題が豊富																								
満足	23	79.3%	18	64.3%	10	34.5%	8	34.8%	33	84.6%	8	44.4%	11	57.9%	18	52.9%	15	53.6%	13	59.1%	0	0	512	60.4%
やや満足	3	10.3%	7	25.0%	15	51.7%	9	39.1%	5	12.8%	8	44.4%	6	31.6%	10	29.4%	7	25.0%	7	31.8%	0	0	228	26.9%
やや不満	0	0.0%	1	3.6%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	18	2.1%
不満	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	6	0.7%
どちらでもない	2	6.9%	2	7.1%	3	10.3%	4	17.4%	1	2.6%	0	0.0%	2	10.5%	5	14.7%	6	21.4%	2	9.1%	0	0	83	9.8%
計	29		28		29		23		39		18		19		34		28		22		0		847	
7. 総合的満足度																								
満足	27	84.4%	27	90.0%	14	48.3%	11	47.8%	34	87.2%	11	55.0%	13	68.4%	19	55.9%	22	78.6%	17	70.8%	0	0	640	72.6%
やや満足	3	9.4%	3	10.0%	12	41.4%	8	34.8%	4	10.3%	9	45.0%	5	26.3%	13	38.2%	6	21.4%	6	25.0%	0	0	212	24.0%
やや不満	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.5%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	4	0.5%
どちらでもない	1	3.1%	0	0.0%	3	10.3%	2	8.7%	1	2.6%	0	0.0%	1	5.3%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0	22	2.5%
計	32		30		29		23		39		20		19		34		28		24		0		882	

4. 渉外について

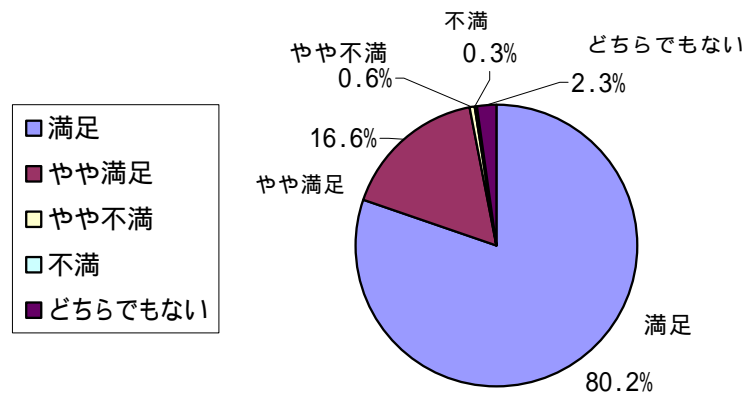
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



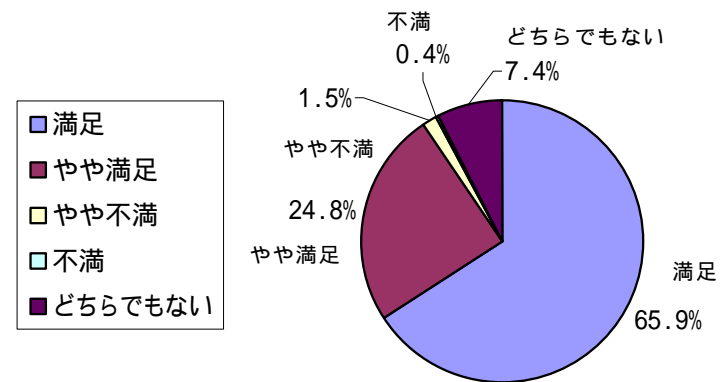
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

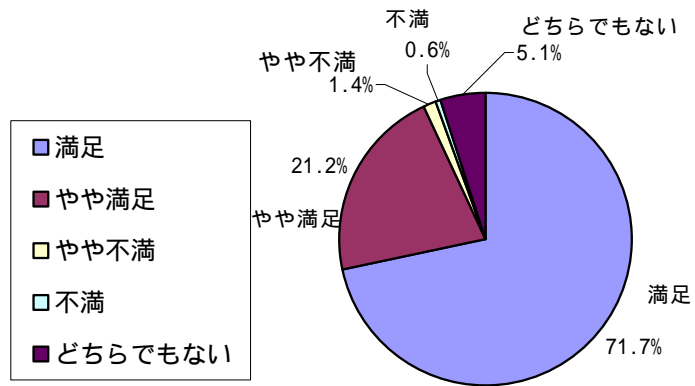


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

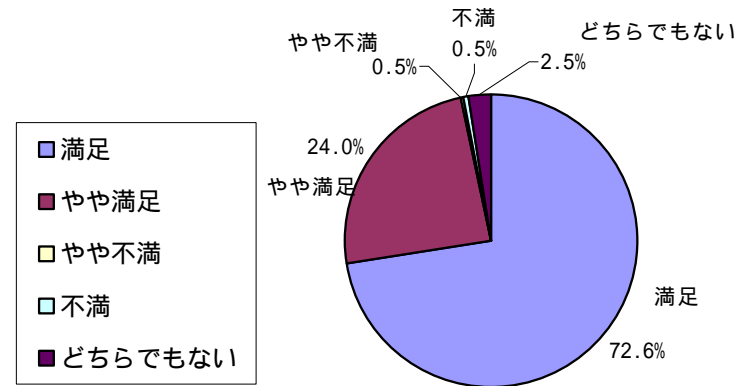


4. 渉外について

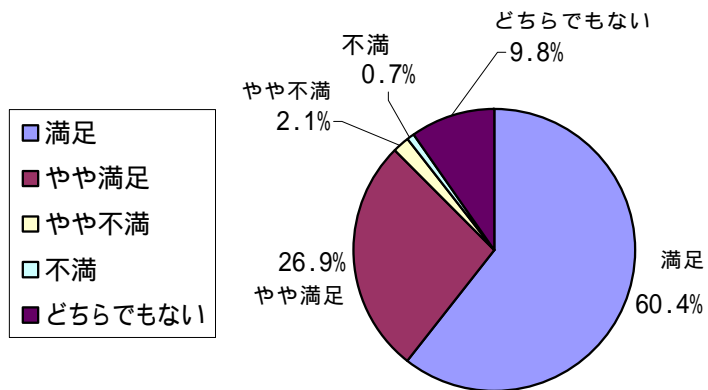
5. 訪問頻度や時間が適している



7. 総合的満足度



6. 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である



お客様満足度アンケート集計結果

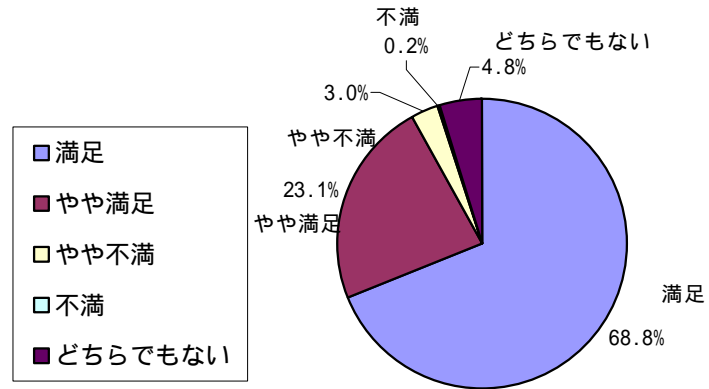
(平成22年10月実施)

5. 融資について

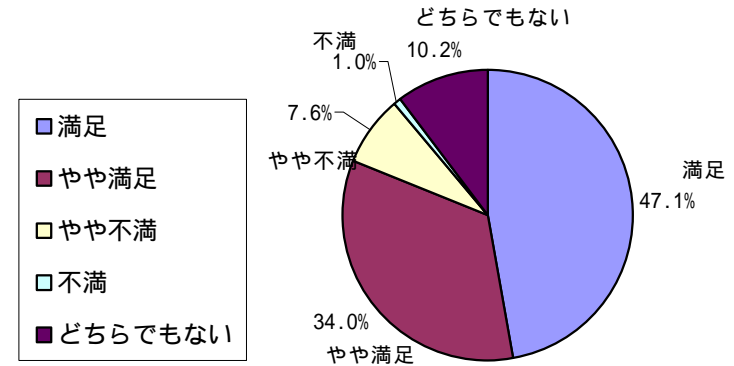
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 安定して資金を供給してもらえる												
満足	4 57.1%	8 61.5%	7 53.8%	7 53.8%	15 75.0%	4 66.7%	6 85.7%	11 68.8%	12 63.2%	13 76.5%	0 0	298 68.8%
やや満足	2 28.6%	5 38.5%	3 23.1%	4 30.8%	5 25.0%	2 33.3%	1 14.3%	4 25.0%	5 26.3%	2 11.8%	0 0	100 23.1%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	1 5.3%	1 5.9%	0 0	13 3.0%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0	1 0.2%
どちらでもない	1 14.3%	0 0.0%	1 7.7%	2 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	1 5.9%	0 0	21 4.8%
計	7	13	13	13	20	6	7	16	19	17	0	433
2. 金利が妥当である												
満足	3 42.9%	7 53.8%	3 25.0%	1 8.3%	7 35.0%	4 66.7%	4 57.1%	3 20.0%	7 36.8%	7 41.2%	0 0	178 42.3%
やや満足	1 14.3%	3 23.1%	4 33.3%	8 66.7%	11 55.0%	0 0.0%	3 42.9%	7 46.7%	10 52.6%	3 17.6%	0 0	150 35.6%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	3 25.0%	1 8.3%	1 5.0%	1 16.7%	0 0.0%	3 20.0%	1 5.3%	5 29.4%	0 0	48 11.4%
不満	1 14.3%	1 7.7%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	0 0	8 1.9%
どちらでもない	2 28.6%	2 15.4%	1 8.3%	2 16.7%	1 5.0%	1 16.7%	0 0.0%	2 13.3%	1 5.3%	1 5.9%	0 0	37 8.8%
計	7	13	12	12	20	6	7	15	19	17	0	421
3. 担保・保証の条件が柔軟である												
満足	2 28.6%	9 69.2%	3 27.3%	3 23.1%	11 55.0%	5 83.3%	5 71.4%	1 6.7%	7 36.8%	8 50.0%	0 0	198 47.1%
やや満足	2 28.6%	2 15.4%	3 27.3%	6 46.2%	8 40.0%	1 16.7%	1 14.3%	10 66.7%	8 42.1%	2 12.5%	0 0	143 34.0%
やや不満	1 14.3%	0 0.0%	2 18.2%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	3 20.0%	1 5.3%	3 18.8%	0 0	32 7.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	0 0	4 1.0%
どちらでもない	2 28.6%	2 15.4%	2 18.2%	3 23.1%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	3 15.8%	2 12.5%	0 0	43 10.2%
計	7	13	11	13	20	6	7	15	19	16	0	420
4. 自分の事業について理解してくれている												
満足	3 42.9%	8 66.7%	4 36.4%	6 46.2%	15 75.0%	5 83.3%	5 71.4%	6 37.5%	11 57.9%	13 81.3%	0 0	247 59.1%
やや満足	0 0.0%	3 25.0%	6 54.5%	5 38.5%	3 15.0%	1 16.7%	2 28.6%	9 56.3%	6 31.6%	0 0.0%	0 0	121 28.9%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 12.5%	0 0	6 1.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0	0 0.0%
どちらでもない	4 57.1%	1 8.3%	1 9.1%	2 15.4%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	2 10.5%	1 6.3%	0 0	44 10.5%
計	7	12	11	13	20	6	7	16	19	16	0	418
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる												
満足	3 42.9%	6 50.0%	5 45.5%	6 46.2%	15 71.4%	4 66.7%	4 66.7%	10 66.7%	7 36.8%	13 76.5%	0 0	251 60.3%
やや満足	0 0.0%	3 25.0%	3 27.3%	3 23.1%	5 23.8%	1 16.7%	0 0.0%	4 26.7%	8 42.1%	0 0.0%	0 0	99 23.8%
やや不満	1 14.3%	1 8.3%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	0 0	14 3.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	1 5.9%	0 0	3 0.7%
どちらでもない	3 42.9%	2 16.7%	1 9.1%	4 30.8%	1 4.8%	0 0.0%	2 33.3%	1 6.7%	3 15.8%	2 11.8%	0 0	49 11.8%
計	7	12	11	13	21	6	6	15	19	17	0	416
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる												
満足	2 28.6%	5 50.0%	3 27.3%	3 25.0%	11 52.4%	4 66.7%	1 16.7%	3 20.0%	5 26.3%	11 68.8%	0 0	160 39.8%
やや満足	1 14.3%	2 20.0%	3 27.3%	4 33.3%	5 23.8%	0 0.0%	1 16.7%	6 40.0%	6 31.6%	0 0.0%	0 0	104 25.9%
やや不満	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	1 16.7%	2 13.3%	1 5.3%	2 12.5%	0 0	25 6.2%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	0 0	4 1.0%
どちらでもない	3 42.9%	3 30.0%	5 45.5%	5 41.7%	5 23.8%	0 0.0%	3 50.0%	4 26.7%	7 36.8%	2 12.5%	0 0	109 27.1%
計	7	10	11	12	21	6	6	15	19	16	0	402
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である												
満足	0 0.0%	4 40.0%	4 36.4%	1 8.3%	9 42.9%	3 60.0%	1 20.0%	1 7.1%	5 26.3%	7 43.8%	0 0	106 27.4%
やや満足	2 33.3%	1 10.0%	1 9.1%	3 25.0%	6 28.6%	1 20.0%	0 0.0%	5 35.7%	5 26.3%	2 12.5%	0 0	89 23.0%
やや不満	1 16.7%	3 30.0%	1 9.1%	0 0.0%	1 4.8%	1 20.0%	0 0.0%	2 14.3%	1 5.3%	2 12.5%	0 0	30 7.8%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	0 0	10 2.6%
どちらでもない	3 50.0%	2 20.0%	4 36.4%	6 50.0%	5 23.8%	0 0.0%	4 80.0%	6 42.9%	8 42.1%	4 25.0%	0 0	152 39.3%
計	6	10	11	12	21	5	5	14	19	16	0	387
8. 総合満足度												
満足	4 50.0%	7 58.3%	4 36.4%	5 35.7%	14 66.7%	5 83.3%	3 50.0%	7 46.7%	8 40.0%	13 76.5%	0 0	246 57.5%
やや満足	1 12.5%	4 33.3%	5 45.5%	7 50.0%	6 28.6%	1 16.7%	3 50.0%	7 46.7%	9 45.0%	2 11.8%	0 0	140 32.7%
やや不満	1 12.5%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	2 11.8%	0 0	15 3.5%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0	1 0.2%
どちらでもない	2 25.0%	1 8.3%	1 9.1%	2 14.3%	1 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%	0 0.0%	0 0	26 6.1%
計	8	12	11	14	21	6	6	15	20	17	0	428

5. 融資について

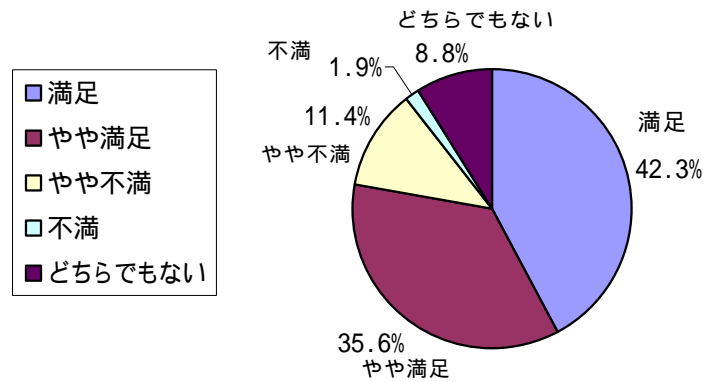
1. 安定して資金を供給してもらえる



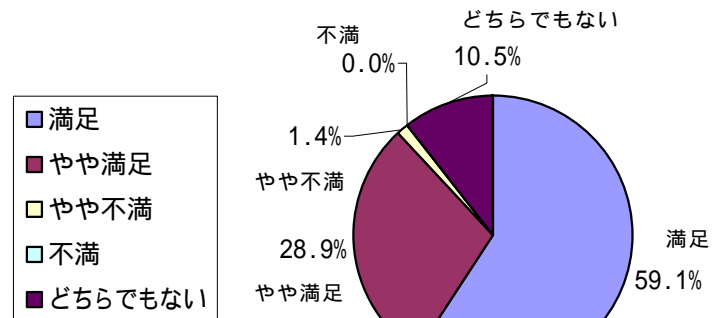
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である

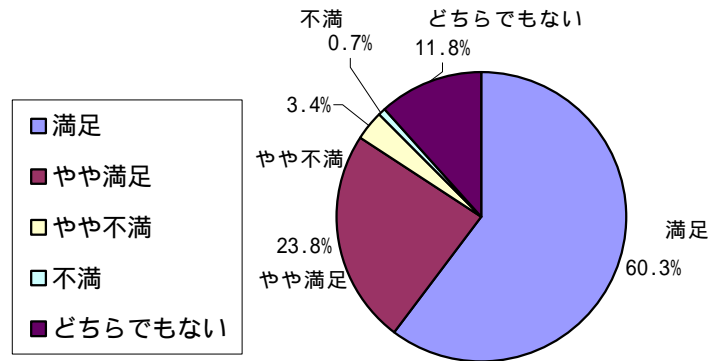


4. 自分の事業について理解してくれている

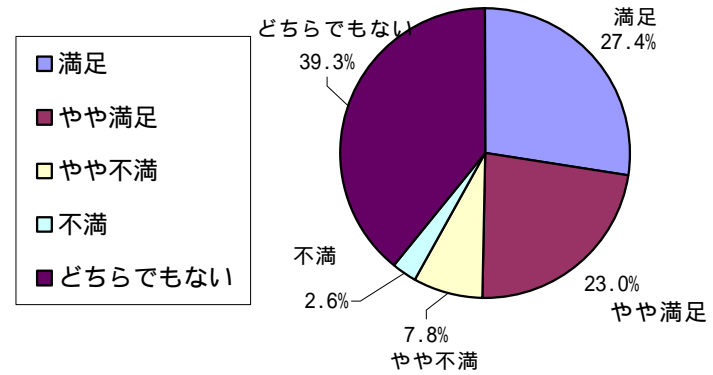


5. 融資について

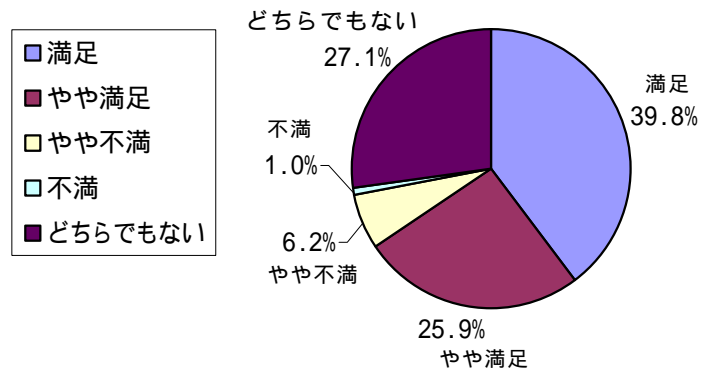
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



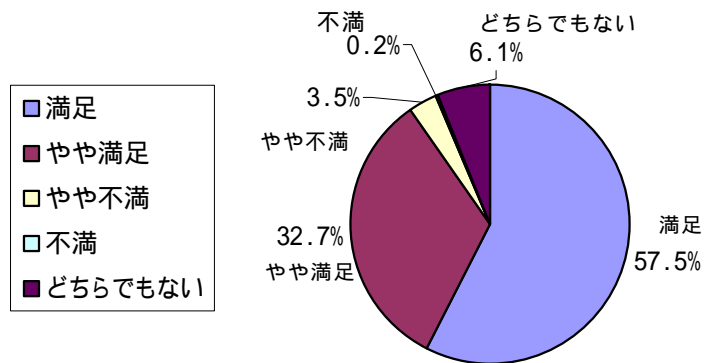
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



6. 経営指導やアドバイスをしてくれる



8. 総合満足度



経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
駐車場に関するもの			
1	本店の駐車場がどこにあるか分からない。	総務部	ホームページ上に載せ、閲覧者に周知いたします。店内外に駐車場の表示(図、看板など)をして顧客に周知いたします。
2	古町地区のどの駐車場でも利用できるようにしてもらいたい。	"	顧客の利便性を考慮の上、店舗近隣の駐車場の利用も可能とどうか検討したいと思います。
3	駐車場が無いので完備してもらいたい。	"	近隣に適当な駐車場が見つかり次第対応したいと思います。
4	駐車場が狭く入りにくい、出にくい。	"	駐車場が狭くご苦勞をおかけしています。対応策を検討いたしましたが現状においては、改修、移転以外に改善は困難であり、具体的な方策の決定には至っておりません。
5	駐車場のマナーが悪く、入口に止めてあったり、お客様以外の駐車もあることがある。	"	看板、シールなどの設置により注意喚起したいと思います。
6	駐車場に白線を引いてほしい。	"	駐車場の白線はもともと引いてあり、ご要望の件は店舗入口前のスペースと思われませんが、元来駐車スペースではございません。何卒ご理解いただきたく存じます。なおH22年10月に駐車場案内板を設置し、駐車スペースが分かりやすい様対応いたしました。
7	明石通りの店の駐車場をなんとかして下さい。いつも車がとまっていて、用事があっても停められない。	"	注意看板の設置にて対応いたします。
A T Mに関するもの			
1	新しいA T Mが入って有りがたい。もう1台記帳専用機がほしいですね。	事務部	申し訳ございません。現在のところ記帳専用機の新設の予定はございません。窓口でお気軽にご用命ください。
2	A T Mの硬貨入金、出金を可能にして欲しい。	"	申し訳ございません。現在のところ硬貨部の容量が少なく、硬貨入金、出金の予定はございません。窓口でお気軽にご用命ください。
3	A T Mに通帳が早く入りすぎてびっくりする。	"	メーカーの規定値で吸入のスピードは変更できません。今後、改善に向けメーカーと検討して参ります。
4	A T Mの設置数が少ないので増やしてほしい。	"	毎年度、ご利用の取引件数等を参考にして増設を検討しております。
5	シルバー世代の専用A T Mを設置してほしい。	"	A T Mの入替の都度、シルバー世代向けの「簡単操作」機能を入れております。
6	A T Mの土曜、休日の利用時間を延ばしてほしい。	"	申し訳ございません。現在のところ本店(21時)を除く全店舗の土曜、休日のご利用時間は、17時となっております。今後、検討してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
7	アピタのATMが払出しだけなので、入金、通帳の記入もできるようにしてほしい。	事務部	アピタのATMは他金融機関の所有であり、現在は入金提携を業界間で実施していないため、ご入金、通帳記帳はできません。何卒ご理解をお願いします。
雰囲気に関するもの			
1	店舗に風が飾ってあるのですが、年数が経っていて油焼けして見た目が悪い。	総務部	塗り替え等検討いたします。
2	窓口には広い年齢層の方がいらっしゃいますが、特に初めてでよく理解できない方、ご高齢の方に優しい気配りができる方が必要だと思います。待ち時間に軽い音楽とか、花など楽しく過ごせる空間があったらと思います。	総務部	今回および総務課の臨店の際などに観葉植物、花等の定期的入替えを指導いたします。
3	笑顔が無い、愛想が無い、明るさが無い。	人事教育部	窓口対応についてはお客様より、良い評価をいただくことがある一方、悪い点をご指摘いただくこともございます。職員に対する指導・教育を通じて、全てのお客様からご満足いただけるように、より良い窓口づくりに努めてまいります。
4	女性職員のやわらかさがない。	"	職員教育のなかで窓口職員の対応のお客様満足度を高めてまいります。
5	本店の様な活気があればと思う。	"	仕事に対する姿勢を今一度確認するなど、職員教育を通じてお客様満足度を高めてまいります。
6	無表情な人が多い。私語の時だけ笑顔。	"	職員教育のなかでお客様満足度を高めてまいります。就業中の私語については注意を徹底いたします。
店舗の設備等に関するもの			
1	冬期間、積雪や凍結の際、店の入口が凍結していてすべる事があります。充分注意してはいますが特にスロープ部はお年寄りには大変かと思われます。何か対応していただけると助かります。	総務部	凍結防止剤などで対応する様に検討いたします。
2	小銭入金の際、やや時間が要するきらいがある。カウンターが古いのでは！	事務部	硬貨を数える機械が古いのではなく、人的な問題ではないかと思われます。内部事務の効率化を図り、お待たせする時間をなるべく縮小するよう努力いたします。
預金金利・手数料に関するもの			
1	ATMの手数料(時間外・コンビニ)を無くしてほしい。	推進課	ATM手数料につきましては、時間外・コンビニを含め一部他行と比較して高い部分もございますが、手数料全体の体系の中で総合的に検討していきたいと思っております。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
2	小銭の換金の際、500枚以内を口座入金であれば手数料なしというのは手間や経費を考えたあたりまえかと思いますが、せめて、こういう場合でも心良く対応して欲しい。たとえ、小銭であっても積み積み積もれば・・・貧乏人の楽しみなんです!!	推進課	今後も、手数料を含め利便性向上に向けた取り組みを検討いたします。また、対応につきましては、より喜んで利用していただけますよう、さらに職員教育を徹底し指導いたします。
事務処理に関するもの			
1	窓口の送金時間の締め切りが早く、1時30分を過ぎるとその日のうちに送金ができないのでとても不便です。10万円以上になると別の銀行を使うこともあります。	事務部	当日お受けした振込依頼を確実に処理するための時間を決めさせていただいております。何卒、ご理解をお願いいたします。
2	お給料等の振込依頼書が1ヶ所でも間違っていると書き直しで手間がかかるので訂正印等で処理ができれば、と思います。	"	お客様の振込依頼書は機械での読取処理を行っておりますので、訂正できません。ご理解とご協力をお願いいたします。
3	借入の書類が多すぎる。	融資部	お手数をおかけ致しまして申し訳ございません。現在ご記入頂いております書類はお借入れ内容を説明したものなど、すべて重要なものです。今後はなるべく簡素化するよう努力いたしますので、何卒ご理解をお願いいたします。
その他			
1	15日・25日・月末などベテランさんがいると有りがたい。	人事教育部	人員の配置については、事務量を考慮して適正となるように留意しております。今後も各職員が正確・迅速な事務処理がおこなえるように指導いたします。
2	窓口担当者について、個人の評価ではなく、どの窓口に行ったらいいのか迷います。整理番号が必要なのは、いいことなのかもしれませんが戸惑います。下を向いて仕事をしておられるので、どの方に声をかけたらいいのか困ります。	"	ご来店されたお客様に対して窓口担当者が適時・適切なお声がけができるように指導を徹底いたします。
3	年寄りの場合、耳が遠い事が多いので電話口の声を明るく高い声にして欲しい。分からない事があった時は、折返しの電話にして欲しい。あまり、お待ち下さいはない様にしてほしい。	"	電話対応について今まで以上に研修の機会を持ち、お客様にご満足いただける対応について指導・教育いたします。
4	もう少し大きな声でハッキリと話をされたら感じが良くなる様に思います。いつも他行より少し違いを感じております。	"	聞きやすい話し方はお客様との会話をスムーズに進めるための基本となります。職員教育のなかで指導してまいります。
5	今の担当の方は、とても誠実で親切な対応で相談もしやすいが、早いと1年ぐらいで次の方に替わってしまうこともあり、熱心に商品をすすめてくれたとしても、自分の成績優先で責任がないような気がすることもある。	"	職員の異動については適切な期間をもっておこなうように留意しておりますが、種々の事情によりお客様を担当させていただく期間が短くなってしまう場合がございます。たとえ期間が短くてもお客様にご満足いただける対応できるように職員に対する指導・教育に努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
6	一人の方だけですが、老人の方への対応や上から物を言う感じがするので、その窓口は使いません。他の方は丁寧で大好きです。	人事教育部	一名の職員の対応がお客様に不快な思いをさせてしまうことは、店全体の問題と考えます。職員教育のなかで窓口職員の対応のお客様満足度を高めてまいります。
7	店内に最初に入った時の印象はとても大きいと思います。女性、男性職員の方全員でさわやかにあいさつしていただけたら大変気分が良いと思います。	"	お客様へのご挨拶については職員教育のなかでも特に重点を置いているところです。今回のご指摘を真摯に受け止め、さらに徹底いたします。
8	渉外担当者はとっても感じ良く、いいと思いますが引継ぎがうまくない。	"	渉外担当者が交代するときの引継ぎについては、お客様にご迷惑がかからないように十分注意するように指導しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、さらに徹底いたします。
9	時々窓口に向いますが、窓口にいらっしゃる方の雰囲気の良い優しい方をお願いします。ベテランの方は、気持ちに余裕がある（仕事に対して）はずなのに、上から目線でお話されることがあります。（もっとお客様側で）	"	若手・ベテラン関わらず、ご来店いただいたお客様に対しては感謝の気持ちを持ってご対応させていただくように今後も指導を徹底し、どの窓口でも気持ちよくご利用いただけるようにいたします。
10	信用金庫として地元を大切にするとしたらもう少し窓口担当者の教育をしてほしい。「いらっしゃいませ」はどここの銀行でも言っています。「いつもありがとうございます」とか「お久しぶりです」とか個人のお客の顔を覚えたらどうですか。	"	職員の教育については十分な注意を払っておりますがご満足いただけない点もあろうかと思えます。地元とともに歩む金融機関としてご利用いただくお客様に、より高い満足を感じていただけることを目指して職員への教育をおこなってまいります。
11	電話をかけると最初はいい声を出していますが名前を名乗ると「またか」と言う声にかわっての方がいらっしゃいます。正直あまりいい気分ではありません	"	全てのお客様から気持ちよく新潟信用金庫をご利用いただけるように職員の指導・教育を徹底いたします。電話によるご対応については研修の機会を今まで以上に増やし、気持ちよくご利用いただけるように努めます。
12	窓口だけではなく、後にいる男性もいらっしゃいませの挨拶がほしい。	"	お客様へのご挨拶は店舗の全員でおこなうように指導を徹底いたします。
13	係が変わったら来なくなった。前の人は良く来てくれたのに。	"	渉外担当者の引継ぎについては、担当が代わっても今までと同様のご対応をさせていただくように指導しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、さらに徹底いたします。
14	いつも感じのよい笑顔で気持ちよく利用させていただいております。時々、顔を見ずに対応される方がいらっしゃるようですが、お客様の顔を見ての対応がよいかと思えます。「現金その場限り」ですので、窓口で出金の際は、カルトンに現金と封筒を入れて、確認していただいた方がいいと思います。	"	窓口担当者の教育を継続的におこない若手・ベテランを問わず全ての窓口でお客様から気持ちよくご利用いただけるように指導・教育してまいります。現金をお渡す際はご指摘のとおりであり、職員間でその徹底に努めます。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
15	人数の多い割には時間がかかり過ぎる感がある。他行の窓口を見て勉強するのもよいし、中の人達での連携とか、窓口の人は電話を取らないとか、仕事の分散を考えてやったらいかかと思えます。待っている人の気持ちになって下さい。	人事教育部	店舗での各職員の業務配分の見直し等により、より効率的に業務を行い、正確・迅速な手続きによりお客様がお待ちいただく時間の短縮に努めます。
16	人事異動などで担当者が変わった時、一言あるとうれしい。	"	人事異動による引継ぎでは今後のご利用に不便のないようにご挨拶にお伺いするように指導しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、さらに徹底いたします。
17	20年以上信金さんを利用していますが、これまで2人の方とはどうしても自分の中で気が合わず早く次の方をと思ったことがあります。	"	信用金庫の職員として、ご利用いただく全てのお客様にご満足いただけるように職員の指導・教育に努めてまいります。
18	プライベートな点や、この不況で色々な事情や都合があるが、窓口ではあっさりに対応していただきたい。	"	窓口職員の対応では全てのお客様が気持ちよくご利用いただけるように職員の指導・教育に努めてまいります。
19	いつも私の仕事の時間に合せて私わがまを言ってもそれに合せた時間に来てもらってありがたいと思っていますし、助かっております。担当者が早目に異動になるのが少しこまります。慣れた頃これからと思っている時なのです。色々あるので仕方がないのかとも思います。	"	職員の異動については適切な期間をもっておこなうように留意しておりますが、種々の事情によりお客様を担当させていただく期間が短くなってしまう場合がございます。たとえ期間が短くてもお客様にご満足いただける対応ができるように職員に対する指導・教育に努めてまいります。
20	担当者が変わるたびに対応が違うので戸惑います。	"	渉外担当者の引継ぎについては、担当が変わっても今までと同様のご対応をさせていただくように指導しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、さらに徹底いたします。
21	現在の担当者は、訪問なしで良いです。以前の担当者は、相談、提案共にありましたが現在はなし・・・。相談等は、窓口に行きます。それなりに、提案等して頂いております。	"	お客様からご満足いただけるような対応ができるように渉外担当者の指導・教育を徹底いたします。
22	渉外担当者、やる気があるのでしょうか？前年度までの担当者が、一生懸命さが見えていただけに、何か、もの足りなさを感じます。	"	お客様からご満足いただけるような対応ができるように渉外担当者の指導・教育を徹底いたします。
23	窓口が込み合っている時、奥におられる男子行員も手伝ってほしい。	"	繁忙時はお客様をお待たせする時間を短縮するために職員の職務分担を柔軟におこなうように指導いたします。
24	定期預金や積み立ての解約だと、あからさまにさける。こちらとしては使う必要があるから使うだけなのに、悪いことをした気分になる。(渉外)	"	全てのお客様がいつでも気持ちよくご利用いただけるように職員の指導・教育に努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
25	住宅ローンを組んだ時に、渉外の方には色々とお世話になり、感謝致しておりますが、その方が異動で他店舗に移られる時、自宅に新しい渉外の方とあいさつに見られましたが、不在にしておりました。その後、新任の方からは何の連絡もなくいまだに話したことがありません。フォローがなっていないと思うのですが・・・。小口の客だからでしょうか？	人事教育部	人事異動による引継ぎでは今後のご利用に不便のないように新旧担当者でご挨拶にお伺いするように指導しております。場合によってはお客様との都合があわないで二人揃ってご挨拶できない場合もございますが、その際は、後日改めて新担当者にご挨拶に伺うことを指導しております。ご指摘を真摯に受け止め、指導を徹底いたします。
26	明るく元気で来られるのでこちらも笑顔になれます。せっかく慣れたと思ったら、2年～3年で変わってほしくないです。短いと2年交替、せめて4年位にならないでしょうか。	〃	職員の異動については適切な期間をもっておこなうように留意しておりますが、種々の事情によりお客様を担当させていただく期間が短くなってしまう場合がございます。ご担当させていただく期間に関わらずお客様にご満足いただける対応ができるように職員に対する指導・教育に努めてまいります。
27	地域の世帯数からして、まだまだお客の掘り起こしは出来るかと思えます。固定客だけを廻るだけでなく、もし時間なれば窓口の女性を週1日でも外に出したらどうでしょうか。	〃	地域のお客様から新たに新潟信用金庫をご利用いただくためにはたらきかけは、各店舗で渉外担当者を中心に鋭意努力しております。窓口職員の方の地域のお客様への訪問活動については貴重なご意見としてお伺いさせていただきます。
28	接客態度は良いと感じますが、待ち時間が長すぎます。	〃	店舗での各職員の業務配分の見直し等により、より効率的に業務を行い、正確・迅速な手続きによりお客様がお待ちいただく時間の短縮に努めます。
29	お特な企画があるときはもう少し積極的に顧客に提案していった方が良いと思う時がある。(渉外)	推進課	お客様のニーズにあった商品提案につきましては、研修等を含めた教育活動をさらに行い、ご満足いただける提案やより良い情報提供が適時適切に出来ますよう指導いたします。
30	今年初めて、年金友の会の寄席に行くことができました。店に行った時にパンフレットを見ましたので窓口で申込みをしました。×切間近でした。毎月、積立をしているので早めに申込書をもらいたいと思いました。(渉外)	〃	お客様への各種情報提供につきましては、早め早めにご案内するよう今後さらに指導いたします。
31	夫婦で年金を受給してる者ですが、誕生日のお祝いは嬉しいですが同じ物を2つもらう事になるので一考を要す。	〃	「夫婦で別々のもの」「夫婦で1セットのセットもの」あるいは「数種類のなかから選べるもの」などにつきましては、これまで検討してまいりましたが、まだ実現するに至っておりません。引き続き検討してまいります。
32	あるイベントでしめじ1株プレゼントというのがあった時数人居た店内で1人だけにもっと持って行けばのような感じであげていたのですが、(中間職くらいの人かな)とても感じが悪い。1株は1株ルールを守ってほしい。	〃	不愉快な対応につきましては、お詫び申し上げます。今後は、改善指導いたしますとともに、よりご満足いただけるような対応を徹底いたします。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
33	映画試写会等催しについて教えてほしい。	推進課	平成3年より子供向けの夏休み企画の一環として、夏休み期間中に「アニメ映画」を上映しております。これは、事前応募による無料ご招待であり、新聞に募集広告を掲載並びに営業店のロビーにポスターを掲示するとともにホームページにて告知し、ハガキにより事前に応募していただき抽選で無料鑑賞券を郵送し実施しております。
34	幅広く融資制度を説明又ニーズにあったものを柔軟に紹介してほしい。	融資推進室	商品概要説明書（個人ローン編・事業者ローン編）県・市の制度融資のご案内も各支店に用意しております。お客様ニーズにお答えできる態勢を指導してまいります。
35	通帳（普通）の絵柄がよくない。	企画課	普通預金通帳のデザインについては、新潟のシンボル萬代橋と信濃川をモチーフにしております。今後、お客様のご意見、反応を参考にし、皆様に喜ばれる絵柄を検討してまいります。
36	定期を担保に融資をしてもらえれば、利用したいと思いますが、仕方がないので他行で利用しております。	融資部	定期預金を担保としたご融資は当金庫もお取り扱いしております。
37	他支店で借入していると、その店でしか借入が出来ないのが不満。	"	当金庫はお借入れは一店舗とさせて頂いております。それは一つの店舗で、お客様に対し、最善のサービスを心がけるためであります。もし、今ご利用の店舗が遠いなどご不便とお考えの場合はご希望とする店舗へお移し（移管）する事も出来ます。
38	昔の信金さんに戻ってほしい。昔は融資について柔軟性があった。	"	当金庫では職員に対し、お客様への対応については真摯にまた柔軟に対応するよう日頃から教育・指導しております。職員の対応に対しご不満な点がありましたら、当該お取引店舗（支店長）へご意見くださいますようお願い致します。
39	18年前住宅の融資をしていただきました。利息が高かったので、びっくりしました。（他の銀行より）	"	金利情勢により今現在と比較しますと、金利が高い時期であったことだと思われる。その当時他行と比較して当金庫が特別高いことはないと思われ。現在、住宅ローンの金利は低く利用しやすくなっております。
40	営業している方に経営講座をして戴けると良いですね。	"	業種ごとの特性や業界の動向に関する情報の提供および、個別財務に関するアドバイス等のコンサルティング機能の発揮により、お客様により一層ご満足頂けるよう徹底してまいります。
41	小規模会社にとって生死にかかわる不況時。救済措置を緩和し、広げていただきたい。	"	返済負担軽減のお申込みに対しては、事業の改善可能性等を勘案し、出来る限りご依頼にそった条件にて対処させて頂くべく努めております。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成22年10月実施)

苦情・要望等		主管部署	対応策
42	今の経営状態ではきびしい面が多々あり・・・もう少し融資をお願い出来れば幸いです。	融資部	新規融資のお申込みに対しては、事業の特性その他を勘案し、技術力・販売力等を踏まえ、出来る限り柔軟に対処させて頂くべく努めております。
43	売上が年々減少、どんなに土台が良くても、次第に崩れてしまう。自社なりに努力しなければならない事柄も山のよう。融資の方には、経営のアドバイスがもっとほしい。そして、厳しく。	"	業種ごとの特性や業界の動向に関する情報の提供および、個別財務に関するアドバイス等のコンサルティング機能の発揮により、お客様により一層ご満足頂けるよう徹底してまいります。
44	いろいろ為になる事、勉強させて下さい。店舗内で開催してほしい。	"	事業の特性や業界動向、ニーズに合った商品の提案、個別財務に関するアドバイス等、より一層充実した内容の提供に努めてまいります。
45	インターネットバンキングを利用していますが、ある程度の時間で締め切られるので不満。当座貸越も資金移動できればありがたいです。窓口対応だと借りるのも返済するのもめんどです。	事務部	当金庫ではインターネットバンキングの24時間対応を行っていないため、ご利用いただけない時間帯があり、ご不便をおかけしております。また、当座貸越などのお借入取引は、インターネットバンキングの対象としておりません。ご容赦ください。
46	今現在は字の書けない手でもないがこれから先そのような事態が来た時には利用が困難かも？	"	新潟しんきんはいつまでもご利用できます。お気軽に窓口へご相談ください。
47	会社もカードが使えるようになると便利。	"	平成19年5月より会社の普通預金のICキャッシュカードを発行しております。ぜひ、ご利用ください。
48	待合室の椅子が汚い。ほこりがたまっていて座ってしまって後悔する。	総務部	H22年8月の総務課の臨店により汚れが目立っていたため、H22年10月にロビーチェアの入替えをいたしました。
49	折角、観葉植物があるのに・・・。水やりして下さい。お客も植物も大切にしてくれる気持ちは”つながる”と思います。	"	営業店の役席を通して、店内の整理整頓、植物の手入れに目配りし、係りを決めて定期的に行う様指導いたしました。
50	出金の際、札の汚れや切れているものは出さないで欲しいです。	経理部	窓口での紙幣のお取扱いについては、お客様に紙幣をお渡しする前には必ず紙幣の汚れなどの確認をするよう指導しております。ATM内についても週1回、紙幣の汚れなどの確認を指導しておりますが、再度、指導の徹底を図っていきます。