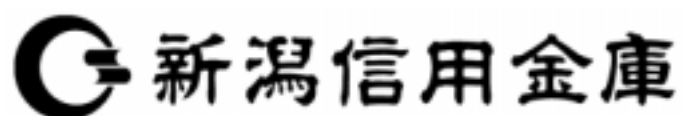


お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【平成23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、昨年に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23年10月20日(木)～平成23年11月4日(金)

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 1,086枚(回収率 80.44%)

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わ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23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23年度

平成23年12月22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	8	80	100	13	72	85	65.0%	90.0%	85.00%
山ノ下支店	20	5	50	70	16	42	58	80.0%	84.0%	82.86%
沼垂支店	20	6	60	80	15	57	72	75.0%	95.0%	90.00%
横門前支店	20	4	40	60	14	36	50	70.0%	90.0%	83.33%
関屋支店	20	4	40	60	15	26	41	75.0%	65.0%	68.33%
大形支店	20	5	50	70	18	48	66	90.0%	96.0%	94.29%
白根支店	20	6	60	80	19	39	58	95.0%	65.0%	72.50%
大野支店	20	5	50	70	15	33	48	75.0%	66.0%	68.57%
米山支店	20	4	40	60	16	39	55	80.0%	97.5%	91.67%
中山支店	20	4	40	60	9	32	41	45.0%	80.0%	68.33%
青山支店	20	4	40	60	20	37	57	100.0%	92.5%	95.00%
鳥屋野支店	20	4	40	60	15	32	47	75.0%	80.0%	78.33%
松浜支店	20	4	40	60	18	33	51	90.0%	82.5%	85.00%
真砂支店	20	3	30	50	18	17	35	90.0%	56.7%	70.00%
出来島支店	20	3	30	50	16	18	34	80.0%	60.0%	68.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	10	26	36	50.0%	86.7%	72.00%
石山支店	20	3	30	50	10	30	40	50.0%	100.0%	80.00%
亀田支店	20	3	30	50	15	29	44	75.0%	96.7%	88.00%
春日町支店	20	2	20	40	10	19	29	50.0%	95.0%	72.50%
坂井支店	20	2	20	40	14	15	29	70.0%	75.0%	72.50%
物見山支店	20	3	30	50	17	25	42	85.0%	83.3%	84.00%
寺地支店	20	2	20	40	10	15	25	50.0%	75.0%	62.50%
ながた支店	20	2	20	40	20	13	33	100.0%	65.0%	82.50%
店舗不明					10	0	10			
合計	460	89	890	1,350	353	733	1,086	76.7%	82.4%	80.44%

昨年度最終回収率

82.74%

お客様満足度アンケート集計結果

(平成23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. 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	44	53.0%	37	66.1%	46	65.7%	28	57.1%	28	68.3%	43	66.2%	40	70.2%	26	59.1%	30	55.6%	26	66.7%	39	70.9%	31	66.0%	35	68.6%
メインでない	39	47.0%	19	33.9%	24	34.3%	21	42.9%	13	31.7%	22	33.8%	17	29.8%	18	40.9%	24	44.4%	13	33.3%	16	29.1%	16	34.0%	16	31.4%
計	83		56		70		49		41		65		57		44		54		39		55		47		51	
2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	44	53.0%	37	66.1%	46	65.7%	28	57.1%	28	68.3%	43	66.2%	40	70.2%	26	59.1%	30	55.6%	26	66.7%	39	70.9%	31	66.0%	35	68.6%
2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	1	1.8%	1	1.4%	1	2.0%	1	2.4%	0	0.0%	2	3.5%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%
4 都銀	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%
5 第四	15	18.1%	11	19.6%	14	20.0%	15	30.6%	6	14.6%	12	18.5%	5	8.8%	10	22.7%	10	18.5%	11	28.2%	4	7.3%	5	10.6%	11	21.6%
6 北越	5	6.0%	3	5.4%	4	5.7%	2	4.1%	4	9.8%	3	4.6%	1	1.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%	4	8.5%	0	0.0%
7 大光	4	4.8%	1	1.8%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	3.1%	1	1.8%	2	4.5%	2	3.7%	1	2.6%	2	3.6%	1	2.1%	0	0.0%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 縣信組	3	3.6%	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.7%	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.9%
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	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.3%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%
13 その他	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	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%
14 記入なし	10	12.0%	3	5.4%	1	1.4%	1	2.0%	2	4.9%	4	6.2%	7	12.3%	3	6.8%	5	9.3%	1	2.6%	8	14.5%	2	4.3%	3	5.9%
計	83		56		70		49		41		65		57		44		54		39		55		47		51	
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	42	18.3%	25	15.3%	36	19.9%	27	15.9%	20	15.6%	33	16.3%	23	15.6%	22	15.3%	21	14.8%	19	14.2%	22	14.9%	29	17.0%	24	19.5%
店舗が近いから	39	17.0%	27	16.6%	26	14.4%	31	18.2%	25	19.5%	40	19.7%	22	15.0%	20	13.9%	21	14.8%	20	14.9%	37	25.0%	30	17.5%	18	14.6%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	41	17.8%	19	11.7%	25	13.8%	23	13.5%	22	17.2%	27	13.3%	22	15.0%	19	13.2%	23	16.2%	22	16.4%	17	11.5%	24	14.0%	18	14.6%
ATMが近くて利用しやすいから	17	7.4%	15	9.2%	15	8.3%	17	10.0%	11	8.6%	20	9.9%	8	5.4%	14	9.7%	11	7.7%	11	8.2%	12	8.1%	13	7.6%	6	4.9%
窓口やATMの待ち時間が短いから	13	5.7%	14	8.6%	11	6.1%	8	4.7%	9	7.0%	14	6.9%	8	5.4%	7	4.9%	9	6.3%	10	7.5%	7	4.7%	12	7.0%	8	6.5%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	4	1.7%	6	3.7%	4	2.2%	3	1.8%	1	0.8%	4	2.0%	0	0.0%	4	2.8%	2	1.4%	3	2.2%	0	0.0%	3	1.8%	1	0.8%
窓口係の対応が良いから	16	7.0%	14	8.6%	11	6.1%	16	9.4%	12	9.4%	13	6.4%	19	12.9%	14	9.7%	15	10.6%	10	7.5%	19	12.8%	20	11.7%	10	8.1%
渉外係の対応が良いから	29	12.6%	21	12.9%	30	16.6%	20	11.8%	13	10.2%	23	11.3%	28	19.0%	23	16.0%	21	14.8%	16	11.9%	18	12.2%	22	12.9%	15	12.2%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	13	5.7%	12	7.4%	17	9.4%	8	4.7%	7	5.5%	17	8.4%	10	6.8%	15	10.4%	14	9.9%	12	9.0%	13	8.8%	11	6.4%	20	16.3%
金利や手数料などが低いから	4	1.7%	4	2.5%	0	0.0%	4	2.4%	2	1.6%	5	2.5%	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	2	1.5%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%
経営内容が安定していて安心だから	12	5.2%	6	3.7%	6	3.3%	13	7.6%	6	4.7%	7	3.4%	7	4.8%	5	3.5%	4	2.8%	9	6.7%	3	2.0%	5	2.9%	3	2.4%
計	230		163		181		170		128		203		147		144		142		134		148		171		123	
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	33	39.8%	29	51.8%	36	51.4%	25	53.2%	22	55.0%	30	48.4%	35	64.8%	15	35.7%	19	36.5%	20	54.1%	27	49.1%	28	59.6%	35	70.0%
やや満足	30	36.1%	20	35.7%	25	35.7%	14	29.8%	16	40.0%	19	30.6%	15	27.8%	12	28.6%	20	38.5%	14	37.8%	19	34.5%	13	27.7%	11	22.0%
やや不満	5	6.0%	0	0.0%	4	5.7%	2	4.3%	0	0.0%	4	6.5%	0	0.0%	6	14.3%	2	3.8%	1	2.7%	2	3.6%	1	2.1%	2	4.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	1	2.5%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.4%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.8%	2	4.3%	0	0.0%
どちらでもない	15	18.1%	7	12.5%	4	5.7%	6	12.8%	1	2.5%	8	12.9%	4	7.4%	8	19.0%	10	19.2%	2	5.4%	6	10.9%	3	6.4%	2	4.0%
計	83		56		70		47		40		62		54		42		52		37		55		47		50	

お客様満足度アンケート集計結果

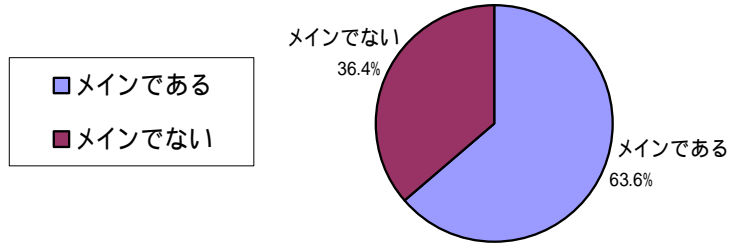
(平成23年10月実施)

1.メインバンクについてお聞かせ下さい。

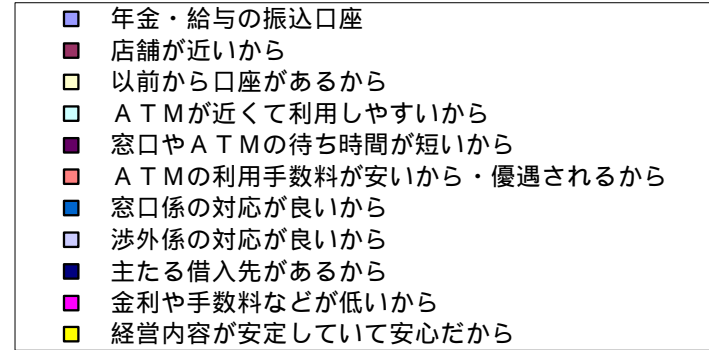
	真砂		出来島		姥ヶ山		石山		亀田		春日町		坂井		物見山		寺地		ながた		店舗不明		合計		
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																									
	メインである	24	70.6%	21	61.8%	21	60.0%	22	56.4%	17	39.5%	22	75.9%	14	48.3%	33	80.5%	16	69.6%	22	71.0%	8	80.0%	673	63.6%
	メインでない	10	29.4%	13	38.2%	14	40.0%	17	43.6%	26	60.5%	7	24.1%	15	51.7%	8	19.5%	7	30.4%	9	29.0%	2	20.0%	386	36.4%
	計	34		34		35		39		43		29		29		41		23		31		10		1,059	
2. メインバンク名																									
	1 新潟しんきん	24	70.6%	21	61.8%	21	60.0%	22	56.4%	17	39.5%	22	75.9%	14	48.3%	33	80.5%	16	69.6%	22	71.0%	8	80.0%	673	63.6%
	2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	5	0.5%
	3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.1%
	4 都銀	0	0.0%	1	2.9%	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	0.4%
	5 第四	3	8.8%	7	20.6%	3	8.6%	3	7.7%	14	32.6%	3	10.3%	5	17.2%	6	14.6%	2	8.7%	4	12.9%	0	0.0%	179	16.9%
	6 北越	0	0.0%	1	2.9%	5	14.3%	2	5.1%	2	4.7%	0	0.0%	4	13.8%	0	0.0%	1	4.3%	1	3.2%	2	20.0%	48	4.5%
	7 大光	1	2.9%	1	2.9%	1	2.9%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	23	2.2%
	8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	9 縣信組	1	2.9%	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%	8	0.8%
	10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.6%
	11 労金	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	3	0.3%
	12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.7%
	13 その他	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
	14 記入なし	5	14.7%	2	5.9%	4	11.4%	8	20.5%	6	14.0%	4	13.8%	3	10.3%	1	2.4%	2	8.7%	2	6.5%	0	0.0%	87	8.2%
	計	34		34		35		39		43		29		29		41		23		31		10		1,059	
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	15	14.7%	18	18.8%	18	14.0%	16	18.0%	25	22.9%	20	18.3%	13	15.7%	16	14.7%	18	18.9%	17	20.5%	6	20.7%	525	16.8%
	店舗が近いから	18	17.6%	13	13.5%	19	14.7%	11	12.4%	20	18.3%	23	21.1%	16	19.3%	23	21.1%	15	15.8%	13	15.7%	7	24.1%	534	17.1%
	公共料金等の引落で以前から口座があるから	14	13.7%	19	19.8%	23	17.8%	10	11.2%	17	15.6%	15	13.8%	13	15.7%	16	14.7%	10	10.5%	11	13.3%	4	13.8%	454	14.6%
	ATMが近くて利用しやすいから	9	8.8%	6	6.3%	14	10.9%	6	6.7%	8	7.3%	13	11.9%	6	7.2%	9	8.3%	8	8.4%	3	3.6%	4	13.8%	256	8.2%
	窓口やATMの待ち時間が短いから	12	11.8%	4	4.2%	9	7.0%	6	6.7%	6	5.5%	8	7.3%	7	8.4%	5	4.6%	11	11.6%	5	6.0%	2	6.9%	205	6.6%
	ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	1	1.0%	2	2.1%	4	3.1%	4	4.5%	3	2.8%	3	2.8%	2	2.4%	1	0.9%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	56	1.8%
	窓口係の対応が良いから	12	11.8%	9	9.4%	12	9.3%	8	9.0%	6	5.5%	9	8.3%	8	9.6%	11	10.1%	11	11.6%	9	10.8%	3	10.3%	287	9.2%
	渉外係の対応が良いから	9	8.8%	12	12.5%	13	10.1%	12	13.5%	9	8.3%	11	10.1%	6	7.2%	14	12.8%	12	12.6%	12	14.5%	2	6.9%	391	12.5%
	主たる借入先があるから(ローンも含む)	8	7.8%	6	6.3%	9	7.0%	12	13.5%	8	7.3%	3	2.8%	6	7.2%	10	9.2%	3	3.2%	10	12.0%	1	3.4%	245	7.9%
	金利や手数料などが低いから	0	0.0%	2	2.1%	4	3.1%	1	1.1%	1	0.9%	1	0.9%	1	1.2%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	37	1.2%
	経営内容が安定していて安心だから	4	3.9%	5	5.2%	4	3.1%	3	3.4%	6	5.5%	3	2.8%	5	6.0%	3	2.8%	6	6.3%	2	2.4%	0	0.0%	127	4.1%
	計	102		96		129		89		109		109		83		109		95		83		29		3,117	
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	20	64.5%	15	44.1%	11	34.4%	17	44.7%	18	41.9%	8	29.6%	10	34.5%	23	56.1%	16	64.0%	15	48.4%	6	60.0%	513	49.5%
	やや満足	7	22.6%	11	32.4%	17	53.1%	16	42.1%	13	30.2%	14	51.9%	10	34.5%	15	36.6%	5	20.0%	10	32.3%	3	30.0%	349	33.7%
	やや不満	1	3.2%	3	8.8%	2	6.3%	1	2.6%	5	11.6%	2	7.4%	1	3.4%	1	2.4%	2	8.0%	3	9.7%	1	10.0%	51	4.9%
	不満	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	13	1.3%
	どちらでもない	2	6.5%	5	14.7%	2	6.3%	3	7.9%	5	11.6%	3	11.1%	8	27.6%	2	4.9%	2	8.0%	2	6.5%	0	0.0%	110	10.6%
	計	31		34		32		38		43		27		29		41		25		31		10		1,036	

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

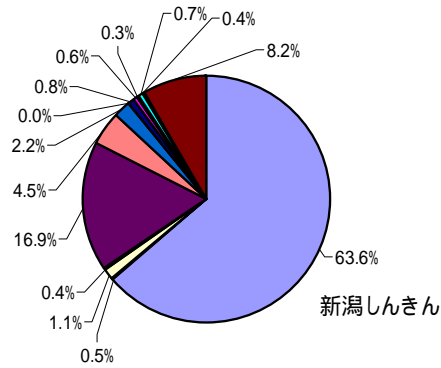


3. あなたがメインバンクを利用している理由

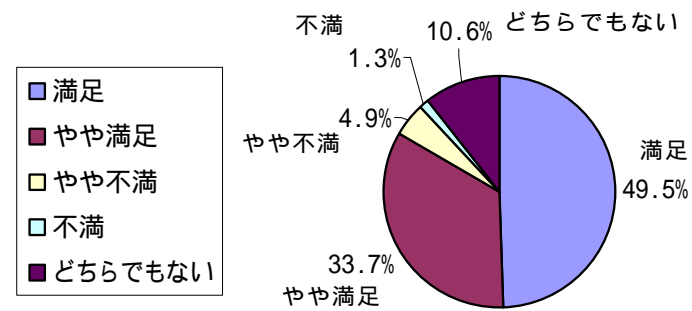


2. メインバンク名

- 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

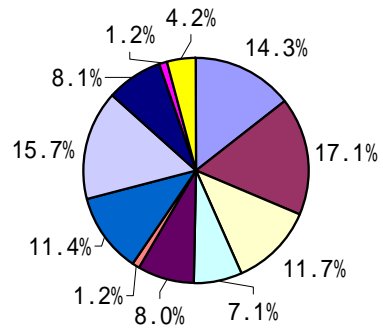
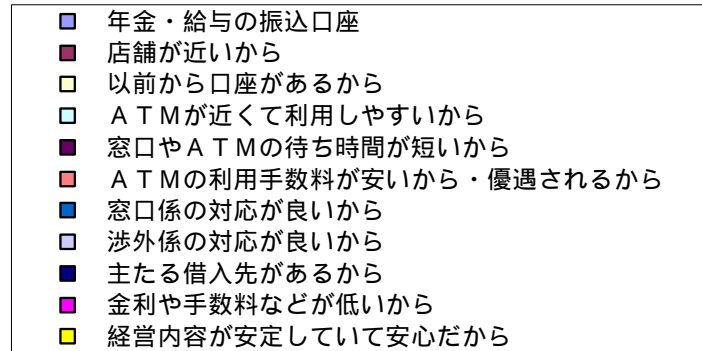


4. メインバンクへの総合的な満足度を教えてください

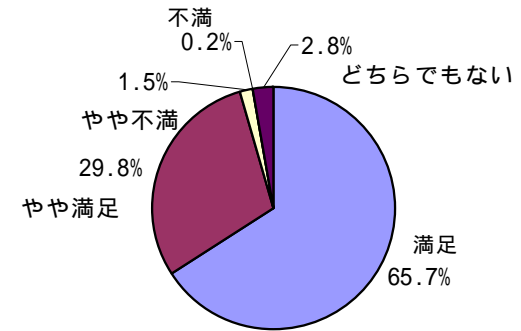
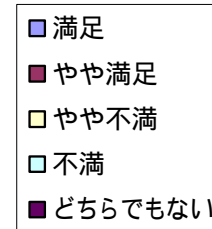


当庫メインバンクについて

3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由



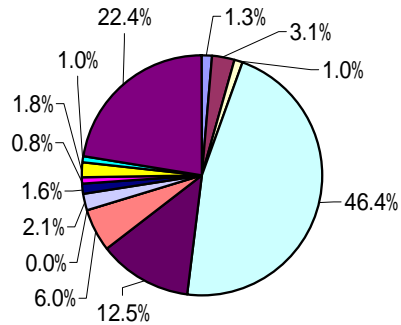
4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください



他行メインバンクについて

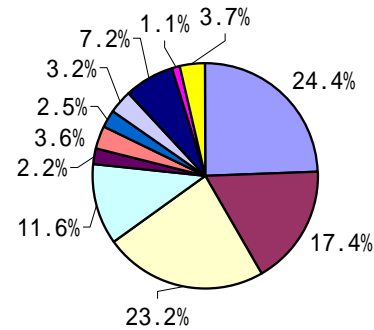
2. メインバンク名(他行)

- 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



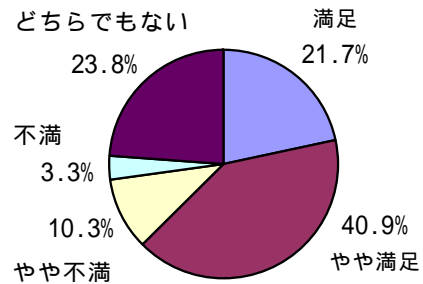
3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由

- 年金・給与の振込口座
- 店舗が近いから
- 以前から口座があるから
- A T Mが近くて利用しやすいから
- 窓口やA T Mの待ち時間が短いから
- A T Mの利用手数料が安いから・優遇されるから
- 窓口係の対応が良いから
- 渉外係の対応が良いから
- 主たる借入先があるから
- 金利や手数料などが低いから
- 経営内容が安定していて安心だから



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

- 満足
- やや満足
- やや不満
- 不満
- どちらでもない



お客様満足度アンケート集計結果

(平成23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	37	50.7%	19	47.5%	35	62.5%	21	53.8%	15	46.9%	37	62.7%	36	80.0%	19	46.3%	23	53.5%	15	45.5%	32	71.1%	30	69.8%	26	55.3%
やや満足	30	41.1%	20	50.0%	14	25.0%	10	25.6%	17	53.1%	17	28.8%	6	13.3%	18	43.9%	14	32.6%	15	45.5%	10	22.2%	11	25.6%	12	25.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%	3	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.4%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.5%
どちらでもない	6	8.2%	1	2.5%	5	8.9%	3	7.7%	0	0.0%	5	8.5%	2	4.4%	3	7.3%	3	7.0%	3	9.1%	3	6.7%	2	4.7%	4	8.5%
計	73		40		56		39		32		59		45		41		43		33		45		43		47	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																										
満足	8	12.3%	13	35.1%	11	21.2%	2	6.1%	12	42.9%	21	36.2%	26	57.8%	9	22.0%	1	2.3%	4	12.9%	20	45.5%	19	43.2%	9	19.6%
やや満足	18	27.7%	17	45.9%	19	36.5%	3	9.1%	8	28.6%	22	37.9%	12	26.7%	18	43.9%	7	15.9%	8	25.8%	11	25.0%	16	36.4%	12	26.1%
やや不満	6	9.2%	3	8.1%	13	25.0%	11	33.3%	2	7.1%	11	19.0%	5	11.1%	7	17.1%	18	40.9%	12	38.7%	5	11.4%	4	9.1%	13	28.3%
不満	13	20.0%	2	5.4%	7	13.5%	13	39.4%	2	7.1%	2	3.4%	1	2.2%	2	4.9%	14	31.8%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	8	17.4%
どちらでもない	20	30.8%	2	5.4%	2	3.8%	4	12.1%	4	14.3%	2	3.4%	1	2.2%	5	12.2%	4	9.1%	5	16.1%	8	18.2%	5	11.4%	4	8.7%
計	65		37		52		33		28		58		45		41		44		31		44		44		46	
3. 待ち時間の長さ																										
満足	40	55.6%	23	57.5%	31	54.4%	20	52.6%	22	68.8%	37	62.7%	26	56.5%	22	55.0%	19	43.2%	19	57.6%	26	56.5%	28	63.6%	28	60.9%
やや満足	21	29.2%	14	35.0%	21	36.8%	14	36.8%	9	28.1%	19	32.2%	18	39.1%	17	42.5%	20	45.5%	10	30.3%	15	32.6%	12	27.3%	15	32.6%
やや不満	5	6.9%	1	2.5%	1	1.8%	2	5.3%	1	3.1%	2	3.4%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.3%	2	6.1%	2	4.3%	1	2.3%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
どちらでもない	6	8.3%	2	5.0%	4	7.0%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.5%	4	9.1%	2	6.1%	3	6.5%	3	6.8%	2	4.3%
計	72		40		57		38		32		59		46		40		44		33		46		44		46	
4. 店舗の雰囲気																										
満足	42	56.8%	26	63.4%	28	50.0%	20	52.6%	20	62.5%	38	64.4%	35	76.1%	19	47.5%	20	45.5%	18	52.9%	30	65.2%	34	79.1%	34	73.9%
やや満足	22	29.7%	12	29.3%	21	37.5%	14	36.8%	11	34.4%	20	33.9%	9	19.6%	16	40.0%	14	31.8%	11	32.4%	13	28.3%	6	14.0%	10	21.7%
やや不満	2	2.7%	1	2.4%	1	1.8%	1	2.6%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.5%	6	13.6%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
不満	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	2.5%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	9.5%	2	4.9%	6	10.7%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	1	2.5%	2	4.5%	4	11.8%	3	6.5%	3	7.0%	1	2.2%
計	74		41		56		38		32		59		46		40		44		34		46		43		46	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																										
満足	42	55.3%	24	60.0%	26	48.1%	21	55.3%	17	54.8%	34	57.6%	27	58.7%	19	47.5%	23	53.5%	19	55.9%	27	58.7%	29	69.0%	27	60.0%
やや満足	23	30.3%	14	35.0%	19	35.2%	12	31.6%	10	32.3%	19	32.2%	14	30.4%	13	32.5%	13	30.2%	11	32.4%	15	32.6%	9	21.4%	13	28.9%
やや不満	1	1.3%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	5.0%	3	7.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
不満	2	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%
どちらでもない	8	10.5%	2	5.0%	8	14.8%	5	13.2%	4	12.9%	4	6.8%	5	10.9%	6	15.0%	3	7.0%	3	8.8%	4	8.7%	4	9.5%	2	4.4%
計	76		40		54		38		31		59		46		40		43		34		46		42		45	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成23年10月実施)

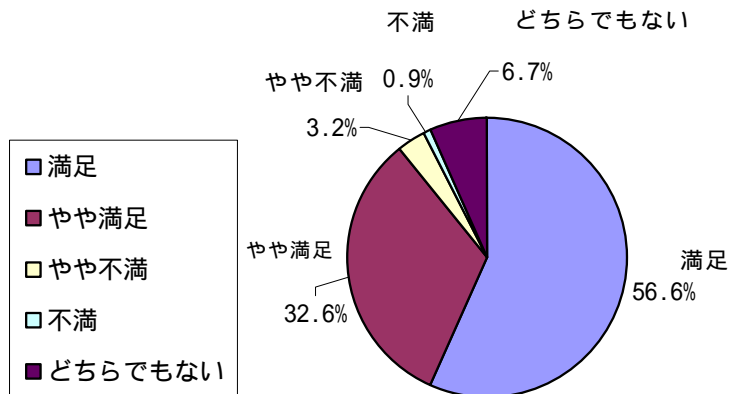
2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

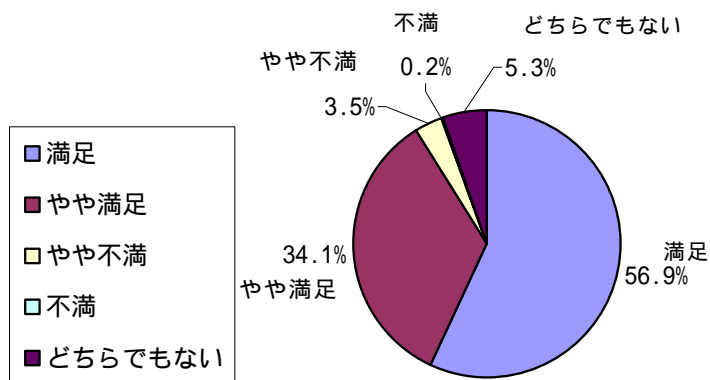
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																								
満足	22	50.0%	14	50.0%	15	46.9%	13	38.2%	21	53.8%	10	40.0%	13	52.0%	21	56.8%	16	76.2%	18	58.1%	5	71.4%	513	56.6%
やや満足	7	22.6%	9	32.1%	15	46.9%	9	26.5%	13	33.3%	10	40.0%	9	36.0%	13	35.1%	3	14.3%	11	35.5%	2	28.6%	295	32.6%
やや不満	1	3.2%	2	7.1%	1	3.1%	8	23.5%	1	2.6%	3	12.0%	1	4.0%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	29	3.2%
不満	0	0.0%	1	3.6%	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%	8	0.9%
どちらでもない	1	3.2%	2	7.1%	1	3.1%	4	11.8%	4	10.3%	2	8.0%	2	8.0%	3	8.1%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	61	6.7%
計	31		28		32		34		39		25		25		37		21		31		7		906	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																								
満足	7	23.3%	5	19.2%	4	12.9%	2	5.9%	4	10.5%	1	4.5%	9	40.9%	5	13.2%	3	16.7%	12	38.7%	1	16.7%	208	24.1%
やや満足	2	6.7%	6	23.1%	6	19.4%	4	11.8%	7	18.4%	1	4.5%	6	27.3%	11	28.9%	8	44.4%	8	25.8%	2	33.3%	232	26.9%
やや不満	14	46.7%	11	42.3%	14	45.2%	17	50.0%	14	36.8%	4	18.2%	3	13.6%	15	39.5%	2	11.1%	8	25.8%	3	50.0%	215	24.9%
不満	6	20.0%	3	11.5%	5	16.1%	7	20.6%	7	18.4%	7	31.8%	1	4.5%	4	10.5%	3	16.7%	2	6.5%	0	0.0%	111	12.9%
どちらでもない	1	3.3%	1	3.8%	2	6.5%	3	8.8%	6	15.8%	9	40.9%	3	13.6%	3	7.9%	2	11.1%	1	3.2%	0	0.0%	97	11.2%
計	30		26		31		33		38		22		22		38		18		31		6		863	
3. 待ち時間の長さ																								
満足	19	59.4%	15	51.7%	17	51.5%	14	41.2%	24	61.5%	12	48.0%	16	66.7%	20	52.6%	18	85.7%	17	53.1%	5	71.4%	518	56.9%
やや満足	10	31.3%	12	41.4%	14	42.4%	15	44.1%	9	23.1%	7	28.0%	5	20.8%	16	42.1%	2	9.5%	14	43.8%	2	28.6%	311	34.1%
やや不満	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.8%	2	5.1%	2	8.0%	2	8.3%	1	2.6%	1	4.8%	1	3.1%	0	0.0%	32	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	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	6.3%	2	6.9%	2	6.1%	2	5.9%	4	10.3%	4	16.0%	1	4.2%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	48	5.3%
計	32		29		33		34		39		25		24		38		21		32		7		911	
4. 店舗の雰囲気																								
満足	23	71.9%	17	58.6%	14	42.4%	14	41.2%	20	51.3%	12	48.0%	11	45.8%	22	57.9%	16	80.0%	18	58.1%	5	71.4%	536	58.8%
やや満足	6	18.8%	8	27.6%	13	39.4%	17	50.0%	14	35.9%	10	40.0%	9	37.5%	15	39.5%	4	20.0%	10	32.3%	2	28.6%	287	31.5%
やや不満	0	0.0%	2	6.9%	2	6.1%	1	2.9%	0	0.0%	1	4.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	25	2.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.8%
どちらでもない	3	9.4%	2	6.9%	3	9.1%	2	5.9%	4	10.3%	2	8.0%	3	12.5%	1	2.6%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	56	6.1%
計	32		29		33		34		39		25		24		38		20		31		7		911	
5. 込みあっている時でも対応丁寧																								
満足	20	66.7%	17	58.6%	14	43.8%	14	41.2%	20	52.6%	8	33.3%	12	50.0%	18	47.4%	15	83.3%	14	43.8%	4	57.1%	491	54.6%
やや満足	8	26.7%	8	27.6%	13	40.6%	15	44.1%	13	34.2%	11	45.8%	8	33.3%	17	44.7%	3	16.7%	12	37.5%	2	28.6%	295	32.8%
やや不満	0	0.0%	2	6.9%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.6%	2	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	18	2.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.1%
どちらでもない	2	6.7%	2	6.9%	3	9.4%	4	11.8%	4	10.5%	3	12.5%	3	12.5%	1	2.6%	0	0.0%	4	12.5%	1	14.3%	85	9.5%
計	30		29		32		33		38		24		24		38		18		32		7		899	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

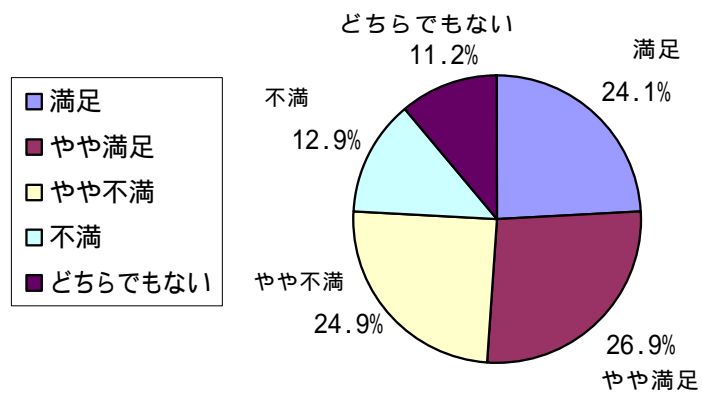
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



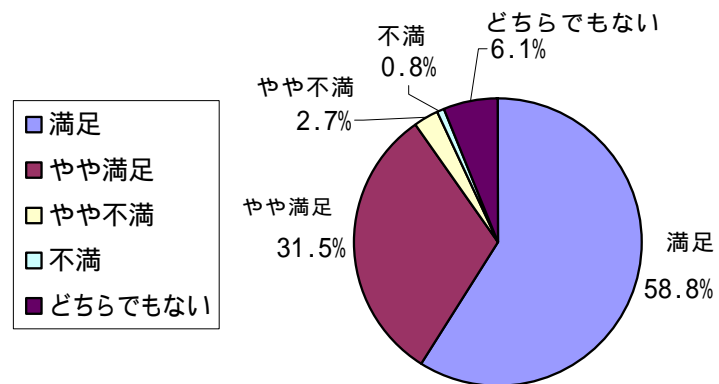
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ

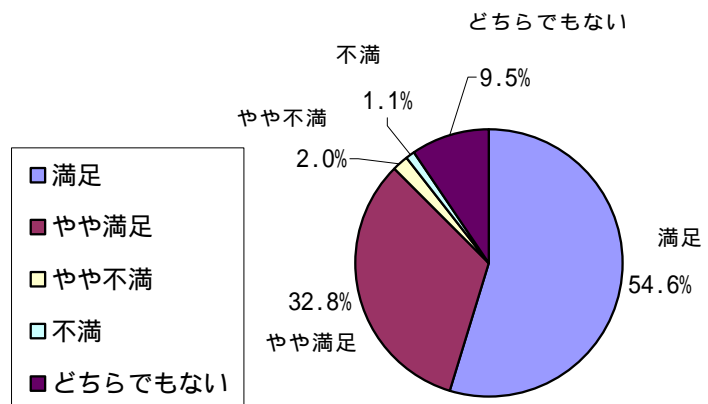


4. 店舗の雰囲気



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23年10月実施)

2. 当金庫について B) ATMについて

	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. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																										
満足	24	46.2%	11	37.9%	20	60.6%	14	45.2%	8	44.4%	18	40.9%	19	57.6%	10	34.5%	12	38.7%	8	32.0%	15	50.0%	15	51.7%	15	50.0%
やや満足	15	28.8%	16	55.2%	7	21.2%	11	35.5%	6	33.3%	14	31.8%	5	15.2%	13	44.8%	9	29.0%	7	28.0%	7	23.3%	9	31.0%	6	20.0%
やや不満	1	1.9%	0	0.0%	2	6.1%	3	9.7%	2	11.1%	5	11.4%	3	9.1%	1	3.4%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	3	10.0%
不満	1	1.9%	0	0.0%	2	6.1%	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%	1	3.3%
どちらでもない	11	21.2%	2	6.9%	2	6.1%	3	9.7%	2	11.1%	7	15.9%	6	18.2%	5	17.2%	9	29.0%	10	40.0%	8	26.7%	3	10.3%	5	16.7%
計	52		29		33		31		18		44		33		29		31		25		30		29		30	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																										
満足	14	34.1%	6	23.1%	9	31.0%	8	40.0%	2	12.5%	8	20.0%	8	26.7%	4	16.7%	4	14.3%	4	18.2%	8	32.0%	7	33.3%	8	29.6%
やや満足	3	7.3%	8	30.8%	3	10.3%	3	15.0%	1	6.3%	7	17.5%	6	20.0%	5	20.8%	7	25.0%	1	4.5%	4	16.0%	2	9.5%	4	14.8%
やや不満	0	0.0%	1	3.8%	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	7.4%
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	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	24	58.5%	11	42.3%	17	58.6%	9	45.0%	13	81.3%	25	62.5%	16	53.3%	15	62.5%	17	60.7%	17	77.3%	13	52.0%	12	57.1%	13	48.1%
計	41		26		29		20		16		40		30		24		28		22		25		21		27	
3. ATMがコンビニで利用できる																										
満足	17	38.6%	6	24.0%	9	30.0%	8	33.3%	1	6.7%	15	37.5%	9	30.0%	5	20.8%	7	24.1%	4	19.0%	9	37.5%	5	22.7%	7	25.9%
やや満足	7	15.9%	4	16.0%	6	20.0%	5	20.8%	5	33.3%	5	12.5%	2	6.7%	6	25.0%	6	20.7%	1	4.8%	4	16.7%	7	31.8%	5	18.5%
やや不満	2	4.5%	3	12.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	4	14.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	1	3.7%
どちらでもない	18	40.9%	12	48.0%	11	36.7%	9	37.5%	9	60.0%	18	45.0%	19	63.3%	13	54.2%	13	44.8%	16	76.2%	10	41.7%	9	40.9%	10	37.0%
計	44		25		30		24		15		40		30		24		29		21		24		22		27	
4. ATMの利用手数料																										
満足	11	22.9%	4	14.8%	10	30.3%	4	16.0%	1	6.3%	11	26.2%	7	21.9%	4	14.8%	3	10.0%	4	16.7%	10	35.7%	5	20.0%	6	21.4%
やや満足	9	18.8%	2	7.4%	6	18.2%	7	28.0%	5	31.3%	6	14.3%	8	25.0%	5	18.5%	6	20.0%	5	20.8%	5	17.9%	6	24.0%	5	17.9%
やや不満	5	10.4%	14	51.9%	3	9.1%	5	20.0%	2	12.5%	7	16.7%	2	6.3%	3	11.1%	8	26.7%	3	12.5%	3	10.7%	4	16.0%	7	25.0%
不満	5	10.4%	0	0.0%	6	18.2%	3	12.0%	2	12.5%	4	9.5%	2	6.3%	5	18.5%	4	13.3%	1	4.2%	4	14.3%	3	12.0%	5	17.9%
どちらでもない	18	37.5%	7	25.9%	8	24.2%	6	24.0%	6	37.5%	14	33.3%	13	40.6%	10	37.0%	9	30.0%	11	45.8%	6	21.4%	7	28.0%	5	17.9%
計	48		27		33		25		16		42		32		27		30		24		28		25		28	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																										
満足	32	60.4%	11	39.3%	23	69.7%	14	48.3%	9	52.9%	24	57.1%	19	55.9%	17	60.7%	12	37.5%	9	36.0%	19	67.9%	18	69.2%	13	44.8%
やや満足	12	22.6%	16	57.1%	6	18.2%	10	34.5%	7	41.2%	9	21.4%	7	20.6%	6	21.4%	10	31.3%	5	20.0%	7	25.0%	8	30.8%	8	27.6%
やや不満	0	0.0%	1	3.6%	4	12.1%	3	10.3%	0	0.0%	1	2.4%	3	8.8%	2	7.1%	2	6.3%	3	12.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	3.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	2	7.1%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%
どちらでもない	9	17.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	1	5.9%	8	19.0%	4	11.8%	1	3.6%	8	25.0%	7	28.0%	1	3.6%	0	0.0%	5	17.2%
計	53		28		33		29		17		42		34		28		32		25		28		26		29	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																										
満足	27	50.9%	12	42.9%	20	58.8%	10	33.3%	8	44.4%	19	44.2%	23	67.6%	18	60.0%	14	43.8%	11	44.0%	17	60.7%	14	50.0%	14	46.7%
やや満足	17	32.1%	15	53.6%	13	38.2%	8	26.7%	4	22.2%	16	37.2%	7	20.6%	10	33.3%	10	31.3%	5	20.0%	7	25.0%	11	39.3%	9	30.0%
やや不満	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	6	20.0%	5	27.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	3	12.0%	2	7.1%	0	0.0%	4	13.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	3	10.0%	1	5.6%	2	4.7%	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	7	13.2%	1	3.6%	0	0.0%	3	10.0%	0	0.0%	6	14.0%	4	11.8%	1	3.3%	6	18.8%	6	24.0%	2	7.1%	3	10.7%	3	10.0%
計	53		28		34		30		18		43		34		30		32		25		28		28		30	
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	27	50.9%	8	28.6%	17	53.1%	11	36.7%	7	41.2%	20	46.5%	22	66.7%	15	50.0%	14	43.8%	8	32.0%	15	53.6%	14	51.9%	18	60.0%
やや満足	16	30.2%	16	57.1%	8	25.0%	12	40.0%	6	35.3%	12	27.9%	5	15.2%	10	33.3%	10	31.3%	7	28.0%	7	25.0%	10	37.0%	8	26.7%
やや不満	1	1.9%	1	3.6%	2	6.3%	3	10.0%	3	17.6%	1	2.3%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	2	8.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	3.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	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	9	17.0%	3	10.7%	5	15.6%	4	13.3%	0	0.0%	10	23.3%	6	18.2%	4	13.3%	8	25.0%	8	32.0%	5	17.9%	3	11.1%	3	10.0%
計	53		28		32		30		17		43		33		30		32		25		28		27		30	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成23年10月実施)

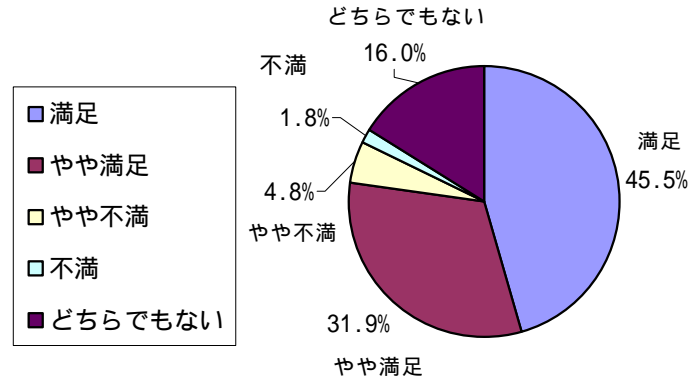
2. 当金庫について

B) ATMについて

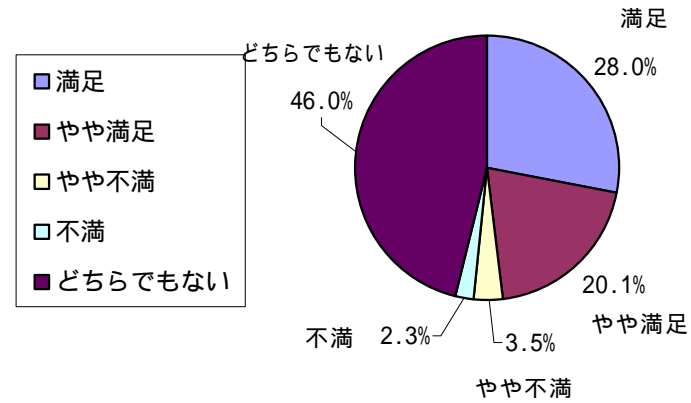
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい												
満足	14 58.3%	9 39.1%	11 36.7%	12 41.4%	10 34.5%	8 42.1%	10 58.8%	13 41.9%	9 64.3%	14 50.0%	2 50.0%	301 45.5%
やや満足	7 29.2%	5 21.7%	14 46.7%	11 37.9%	15 51.7%	5 26.3%	4 23.5%	12 38.7%	1 7.1%	10 35.7%	2 50.0%	211 31.9%
やや不満	2 8.3%	2 8.7%	1 3.3%	3 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	32 4.8%
不満	0 0.0%	1 4.3%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	1 3.2%	1 7.1%	1 3.6%	0 0.0%	12 1.8%
どちらでもない	1 4.2%	6 26.1%	2 6.7%	3 10.3%	4 13.8%	4 21.1%	3 17.6%	5 16.1%	2 14.3%	3 10.7%	0 0.0%	106 16.0%
計	24	23	30	29	29	19	17	31	14	28	4	662
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 52.9%	5 23.8%	3 14.3%	5 21.7%	2 7.1%	1 7.7%	2 15.4%	7 25.0%	1 10.0%	10 40.0%	0 0.0%	135 24.5%
やや満足	3 17.6%	3 14.3%	7 33.3%	4 17.4%	7 25.0%	2 15.4%	1 7.7%	4 14.3%	3 30.0%	7 28.0%	0 0.0%	95 17.3%
やや不満	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 0.0%	5 0.9%
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%
どちらでもない	5 29.4%	13 61.9%	11 52.4%	12 52.2%	19 67.9%	10 76.9%	10 76.9%	17 60.7%	6 60.0%	8 32.0%	2 100.0%	315 57.3%
計	17	21	21	23	28	13	13	28	10	25	2	550
3. ATMがコンビニで利用できる												
満足	9 47.4%	3 13.6%	5 21.7%	8 32.0%	5 17.2%	2 15.4%	4 33.3%	8 26.7%	2 18.2%	9 36.0%	2 66.7%	159 28.0%
やや満足	4 21.1%	6 27.3%	5 21.7%	7 28.0%	10 34.5%	3 23.1%	1 8.3%	5 16.7%	2 18.2%	8 32.0%	0 0.0%	114 20.1%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	2 8.7%	1 4.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%	1 4.0%	0 0.0%	20 3.5%
不満	0 0.0%	0 0.0%	2 8.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.0%	0 0.0%	13 2.3%
どちらでもない	6 31.6%	13 59.1%	9 39.1%	9 36.0%	14 48.3%	6 46.2%	7 58.3%	16 53.3%	7 63.6%	6 24.0%	1 33.3%	261 46.0%
計	19	22	23	25	29	13	12	30	11	25	3	567
4. ATMの利用手数料												
満足	9 40.9%	3 13.6%	4 15.4%	3 11.5%	1 3.4%	1 5.9%	1 7.7%	7 22.6%	2 15.4%	6 22.2%	1 33.3%	118 19.2%
やや満足	8 36.4%	4 18.2%	5 19.2%	5 19.2%	10 34.5%	2 11.8%	2 15.4%	8 25.8%	3 23.1%	8 29.6%	1 33.3%	131 21.3%
やや不満	2 9.1%	1 4.5%	9 34.6%	10 38.5%	3 10.3%	6 35.3%	1 7.7%	3 9.7%	2 15.4%	5 18.5%	0 0.0%	108 17.6%
不満	0 0.0%	4 18.2%	2 7.7%	0 0.0%	3 10.3%	2 11.8%	1 7.7%	1 3.2%	1 7.7%	4 14.8%	0 0.0%	62 10.1%
どちらでもない	3 13.6%	10 45.5%	6 23.1%	8 30.8%	12 41.4%	6 35.3%	8 61.5%	12 38.7%	5 38.5%	4 14.8%	1 33.3%	195 31.8%
計	22	22	26	26	29	17	13	31	13	27	3	614
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい												
満足	14 58.3%	12 50.0%	15 53.6%	8 29.6%	8 26.7%	10 52.6%	7 43.8%	12 37.5%	7 50.0%	16 55.2%	2 66.7%	331 50.9%
やや満足	7 29.2%	4 16.7%	11 39.3%	15 55.6%	14 46.7%	5 26.3%	5 31.3%	13 40.6%	2 14.3%	6 20.7%	0 0.0%	193 29.7%
やや不満	2 8.3%	3 12.5%	0 0.0%	2 7.4%	2 6.7%	3 15.8%	0 0.0%	1 3.1%	3 21.4%	1 3.4%	0 0.0%	38 5.8%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	9 1.4%
どちらでもない	1 4.2%	5 20.8%	1 3.6%	2 7.4%	5 16.7%	1 5.3%	4 25.0%	6 18.8%	2 14.3%	5 17.2%	1 33.3%	79 12.2%
計	24	24	28	27	30	19	16	32	14	29	3	650
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い												
満足	11 44.0%	9 37.5%	14 50.0%	13 46.4%	9 30.0%	5 26.3%	10 62.5%	9 28.1%	8 57.1%	12 42.9%	4 100.0%	311 47.0%
やや満足	9 36.0%	7 29.2%	11 39.3%	15 53.6%	12 40.0%	6 31.6%	4 25.0%	15 46.9%	2 14.3%	8 28.6%	0 0.0%	221 33.4%
やや不満	4 16.0%	3 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.5%	1 6.3%	4 12.5%	3 21.4%	4 14.3%	0 0.0%	45 6.8%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	3 10.0%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	16 2.4%
どちらでもない	1 4.0%	5 20.8%	2 7.1%	0 0.0%	6 20.0%	4 21.1%	1 6.3%	4 12.5%	1 7.1%	2 7.1%	0 0.0%	68 10.3%
計	25	24	28	28	30	19	16	32	14	28	4	661
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	14 56.0%	12 52.2%	11 37.9%	10 37.0%	8 26.7%	5 27.8%	8 47.1%	11 34.4%	7 46.7%	15 51.7%	3 75.0%	300 45.7%
やや満足	9 36.0%	5 21.7%	13 44.8%	11 40.7%	10 33.3%	7 38.9%	5 29.4%	14 43.8%	4 26.7%	11 37.9%	0 0.0%	216 32.9%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 3.4%	1 3.7%	4 13.3%	2 11.1%	0 0.0%	3 9.4%	2 13.3%	0 0.0%	1 25.0%	30 4.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.3%
どちらでもない	2 8.0%	6 26.1%	4 13.8%	5 18.5%	8 26.7%	4 22.2%	3 17.6%	4 12.5%	2 13.3%	3 10.3%	0 0.0%	109 16.6%
計	25	23	29	27	30	18	17	32	15	29	4	657

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

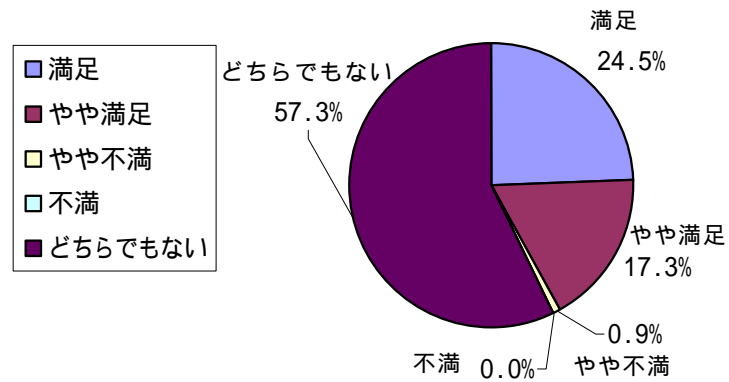
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



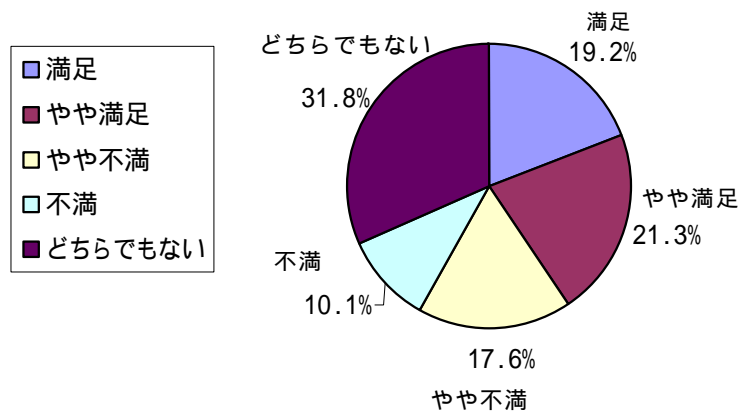
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

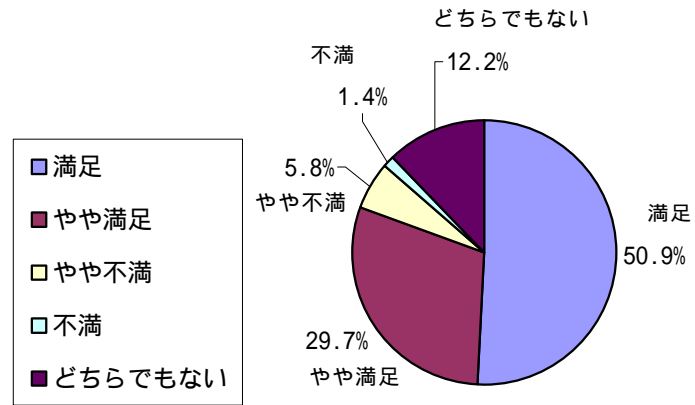


4. ATMの利用手数料

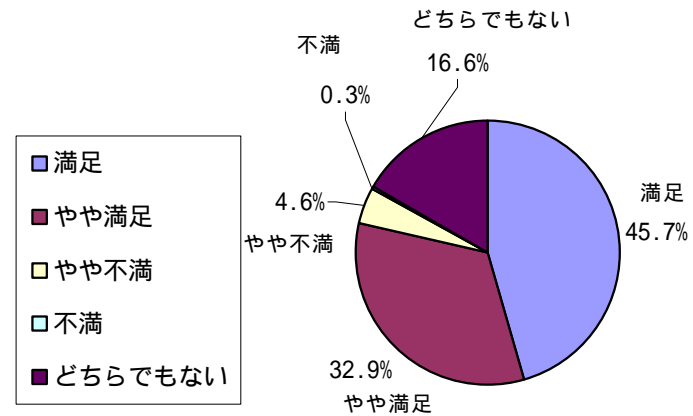


2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

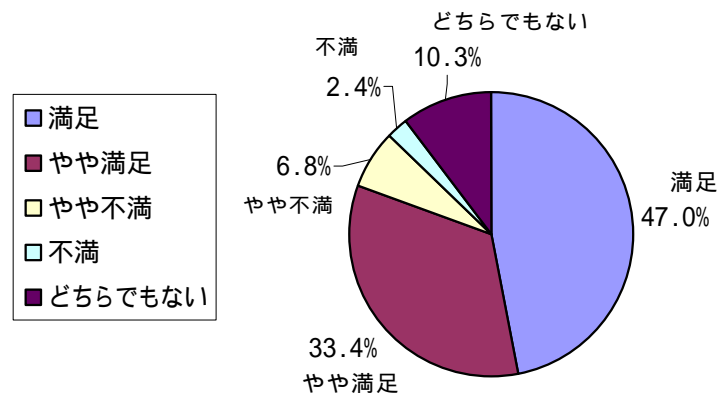
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



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23年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

	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	49	63.6%	30	60.0%	35	58.3%	25	56.8%	23	65.7%	49	75.4%	37	71.2%	22	51.2%	33	67.3%	25	64.1%	40	80.0%	34	82.9%	35	72.9%
やや満足	24	31.2%	19	38.0%	18	30.0%	17	38.6%	11	31.4%	11	16.9%	13	25.0%	14	32.6%	8	16.3%	10	25.6%	8	16.0%	4	9.8%	10	20.8%
やや不満	2	2.6%	0	0.0%	6	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.3%	3	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	1	2.3%	2	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.6%	1	2.0%	1	1.7%	1	2.3%	1	2.9%	3	4.6%	2	3.8%	2	4.7%	3	6.1%	4	10.3%	2	4.0%	3	7.3%	2	4.2%
計	77		50		60		44		35		65		52		43		49		39		50		41		48	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	52	67.5%	31	62.0%	40	66.7%	22	51.2%	22	64.7%	47	72.3%	36	69.2%	22	51.2%	30	62.5%	24	63.2%	34	68.0%	34	82.9%	33	68.8%
やや満足	23	29.9%	17	34.0%	14	23.3%	17	39.5%	10	29.4%	12	18.5%	11	21.2%	15	34.9%	11	22.9%	10	26.3%	11	22.0%	4	9.8%	9	18.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	3	7.0%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	1	2.3%	2	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.6%	2	4.0%	2	3.3%	3	7.0%	2	5.9%	3	4.6%	5	9.6%	2	4.7%	2	4.2%	4	10.5%	5	10.0%	3	7.3%	2	4.2%
計	77		50		60		43		34		65		52		43		48		38		50		41		48	
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	30	41.1%	16	34.8%	20	36.4%	18	43.9%	15	46.9%	25	40.3%	22	44.9%	11	28.2%	17	37.8%	14	38.9%	26	53.1%	15	36.6%	27	58.7%
やや満足	19	26.0%	23	50.0%	17	30.9%	12	29.3%	7	21.9%	15	24.2%	16	32.7%	17	43.6%	11	24.4%	11	30.6%	10	20.4%	13	31.7%	6	13.0%
やや不満	2	2.7%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.4%	2	6.3%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
どちらでもない	22	30.1%	7	15.2%	17	30.9%	9	22.0%	8	25.0%	20	32.3%	11	22.4%	11	28.2%	13	28.9%	11	30.6%	13	26.5%	13	31.7%	10	21.7%
計	73		46		55		41		32		62		49		39		45		36		49		41		46	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	36	50.0%	20	45.5%	26	44.8%	16	41.0%	15	46.9%	27	44.3%	27	55.1%	10	25.6%	18	40.9%	17	45.9%	26	53.1%	15	37.5%	25	54.3%
やや満足	19	26.4%	18	40.9%	17	29.3%	11	28.2%	10	31.3%	18	29.5%	10	20.4%	19	48.7%	12	27.3%	9	24.3%	10	20.4%	12	30.0%	8	17.4%
やや不満	1	1.4%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.6%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.6%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
どちらでもない	16	22.2%	6	13.6%	14	24.1%	11	28.2%	6	18.8%	15	24.6%	11	22.4%	9	23.1%	12	27.3%	11	29.7%	13	26.5%	13	32.5%	8	17.4%
計	72		44		58		39		32		61		49		39		44		37		49		40		46	
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	30	40.0%	19	41.3%	27	48.2%	16	41.0%	17	54.8%	30	46.9%	28	56.0%	17	41.5%	22	48.9%	13	35.1%	26	52.0%	18	42.9%	25	53.2%
やや満足	22	29.3%	21	45.7%	18	32.1%	15	38.5%	9	29.0%	18	28.1%	15	30.0%	16	39.0%	10	22.2%	15	40.5%	12	24.0%	12	28.6%	7	14.9%
やや不満	4	5.3%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.6%	2	6.5%	4	6.3%	1	2.0%	3	7.3%	4	8.9%	2	5.4%	4	8.0%	1	2.4%	4	8.5%
不満	2	2.7%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	3	4.7%	0	0.0%	1	2.4%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	12.8%
どちらでもない	17	22.7%	5	10.9%	10	17.9%	6	15.4%	3	9.7%	9	14.1%	6	12.0%	4	9.8%	6	13.3%	7	18.9%	8	16.0%	11	26.2%	5	10.6%
計	75		46		56		39		31		64		50		41		45		37		50		42		47	
6. 事務処理が正確で、速い																										
満足	42	56.0%	22	46.8%	32	55.2%	21	52.5%	16	50.0%	38	58.5%	28	53.8%	15	37.5%	22	47.8%	16	43.2%	33	63.5%	23	53.5%	28	60.9%
やや満足	20	26.7%	24	51.1%	20	34.5%	14	35.0%	12	37.5%	19	29.2%	14	26.9%	18	45.0%	14	30.4%	15	40.5%	11	21.2%	11	25.6%	11	23.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.5%	1	3.1%	1	1.5%	1	1.9%	2	5.0%	3	6.5%	1	2.7%	1	1.9%	2	4.7%	4	8.7%
不満	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	12	16.0%	1	2.1%	5	8.6%	3	7.5%	3	9.4%	5	7.7%	9	17.3%	5	12.5%	6	13.0%	5	13.5%	7	13.5%	7	16.3%	3	6.5%
計	75		47		58		40		32		65		52		40		46		37		52		43		46	
7. 総合的満足度																										
満足	44	57.9%	26	55.3%	34	56.7%	23	56.1%	19	55.9%	38	58.5%	34	65.4%	19	46.3%	25	54.3%	19	51.4%	32	61.5%	30	71.4%	30	62.5%
やや満足	25	32.9%	21	44.7%	21	35.0%	15	36.6%	12	35.3%	21	32.3%	14	26.9%	17	41.5%	16	34.8%	16	43.2%	16	30.8%	8	19.0%	12	25.0%
やや不満	1	1.3%	0	0.0%	2	3.3%	1	2.4%	1	2.9%	2	3.1%	0	0.0%	3	7.3%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	7.9%	0	0.0%	3	5.0%	2	4.9%	2	5.9%	3	4.6%	4	7.7%	2	4.9%	1	2.2%	2	5.4%	4	7.7%	4	9.5%	4	8.3%
計	76		47		60		41		34		65		52		41		46		37		52		42		48	

お客様満足度アンケート集計結果

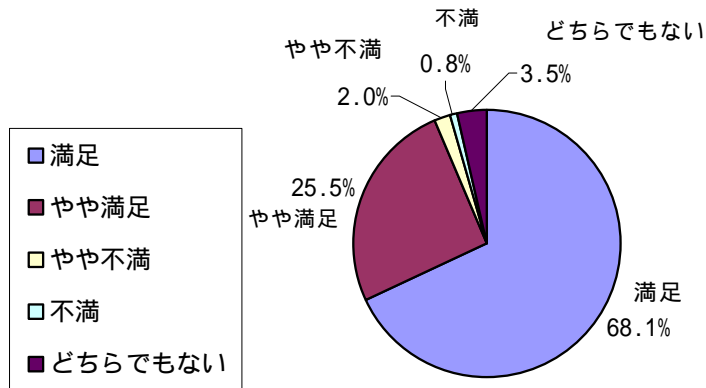
(平成23年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

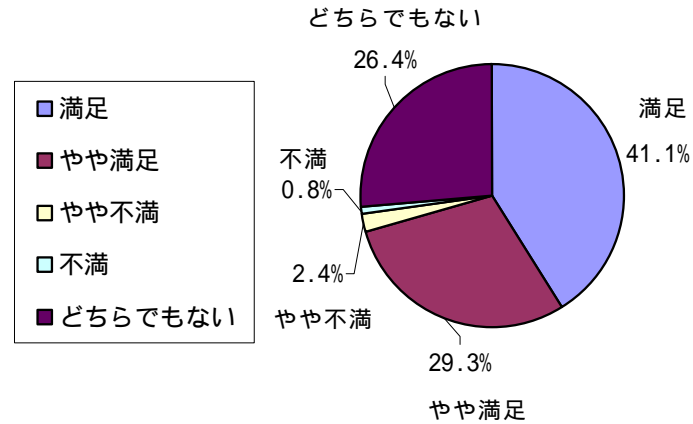
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	25	83.3%	20	64.5%	19	55.9%	21	58.3%	30	71.4%	19	70.4%	17	60.7%	33	82.5%	22	91.7%	22	68.8%	7	70.0%	672	68.1%
やや満足	4	13.3%	9	29.0%	12	35.3%	15	41.7%	8	19.0%	8	29.6%	9	32.1%	7	17.5%	2	8.3%	9	28.1%	2	20.0%	252	25.5%
やや不満	1	3.3%	1	3.2%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	2.0%
不満	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%	1	3.1%	0	0.0%	8	0.8%
どちらでもない	0	0.0%	1	3.2%	2	5.9%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	35	3.5%
計	30		31		34		36		42		27		28		40		24		32		10		987	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	24	80.0%	19	61.3%	18	54.5%	22	62.9%	27	67.5%	18	66.7%	17	60.7%	29	72.5%	22	91.7%	23	71.9%	6	60.0%	652	66.6%
やや満足	5	16.7%	10	32.3%	12	36.4%	13	37.1%	9	22.5%	8	29.6%	8	28.6%	11	27.5%	1	4.2%	7	21.9%	2	20.0%	250	25.5%
やや不満	0	0.0%	1	3.2%	1	3.0%	0	0.0%	1	2.5%	1	3.7%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	21	2.1%
不満	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	0.0%	0	0.0%	7	0.7%
どちらでもない	1	3.3%	1	3.2%	2	6.1%	0	0.0%	3	7.5%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	4.2%	1	3.1%	2	20.0%	49	5.0%
計	30		31		33		35		40		27		28		40		24		32		10		979	
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	18	66.7%	14	48.3%	12	36.4%	8	24.2%	15	40.5%	6	28.6%	10	40.0%	14	38.9%	8	42.1%	13	41.9%	2	22.2%	376	41.1%
やや満足	7	25.9%	5	17.2%	11	33.3%	15	45.5%	13	35.1%	9	42.9%	6	24.0%	7	19.4%	5	26.3%	10	32.3%	3	33.3%	268	29.3%
やや不満	0	0.0%	2	6.9%	1	3.0%	3	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	1	5.3%	2	6.5%	0	0.0%	22	2.4%
不満	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.8%
どちらでもない	2	7.4%	7	24.1%	9	27.3%	7	21.2%	8	21.6%	6	28.6%	7	28.0%	15	41.7%	5	26.3%	6	19.4%	4	44.4%	241	26.4%
計	27		29		33		33		37		21		25		36		19		31		9		914	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	17	60.7%	14	48.3%	14	42.4%	10	30.3%	18	47.4%	11	47.8%	14	51.9%	14	37.8%	9	50.0%	15	48.4%	4	40.0%	418	45.6%
やや満足	9	32.1%	6	20.7%	9	27.3%	17	51.5%	12	31.6%	5	21.7%	9	33.3%	11	29.7%	4	22.2%	10	32.3%	2	20.0%	267	29.1%
やや不満	1	3.6%	2	6.9%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	18	2.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	4	0.4%
どちらでもない	1	3.6%	7	24.1%	9	27.3%	6	18.2%	8	21.1%	7	30.4%	1	3.7%	12	32.4%	5	27.8%	5	16.1%	4	40.0%	210	22.9%
計	28		29		33		33		38		23		27		37		18		31		10		917	
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	18	64.3%	16	53.3%	15	45.5%	9	26.5%	18	46.2%	10	43.5%	12	44.4%	17	44.7%	14	73.7%	15	50.0%	6	60.0%	438	46.9%
やや満足	8	28.6%	8	26.7%	5	15.2%	13	38.2%	13	33.3%	8	34.8%	9	33.3%	14	36.8%	1	5.3%	10	33.3%	2	20.0%	281	30.1%
やや不満	1	3.6%	1	3.3%	3	9.1%	7	20.6%	1	2.6%	2	8.7%	3	11.1%	0	0.0%	2	10.5%	2	6.7%	0	0.0%	53	5.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	2.0%
どちらでもない	1	3.6%	5	16.7%	9	27.3%	5	14.7%	7	17.9%	3	13.0%	2	7.4%	7	18.4%	2	10.5%	3	10.0%	2	20.0%	143	15.3%
計	28		30		33		34		39		23		27		38		19		30		10		934	
6. 事務処理が正確で、速い																								
満足	20	71.4%	18	58.1%	17	50.0%	10	29.4%	20	51.3%	12	50.0%	14	51.9%	20	50.0%	14	70.0%	19	59.4%	7	70.0%	507	53.3%
やや満足	7	25.0%	10	32.3%	14	41.2%	19	55.9%	15	38.5%	8	33.3%	9	33.3%	16	40.0%	4	20.0%	11	34.4%	1	10.0%	317	33.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%	2	7.4%	1	2.5%	1	5.0%	1	3.1%	0	0.0%	27	2.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	6	0.6%
どちらでもない	1	3.6%	3	9.7%	1	2.9%	5	14.7%	4	10.3%	2	8.3%	1	3.7%	3	7.5%	1	5.0%	1	3.1%	2	20.0%	95	10.0%
計	28		31		34		34		39		24		27		40		20		32		10		952	
7. 総合的満足度																								
満足	20	71.4%	19	61.3%	16	50.0%	12	34.3%	21	53.8%	12	50.0%	15	53.6%	23	59.0%	17	77.3%	20	62.5%	5	50.0%	553	57.5%
やや満足	7	25.0%	9	29.0%	14	43.8%	22	62.9%	13	33.3%	10	41.7%	11	39.3%	15	38.5%	5	22.7%	10	31.3%	5	50.0%	335	34.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	17	1.8%
不満	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	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	1	3.6%	3	9.7%	1	3.1%	1	2.9%	4	10.3%	2	8.3%	1	3.6%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	52	5.4%
計	28		31		32		35		39		24		28		39		22		32		10		961	

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

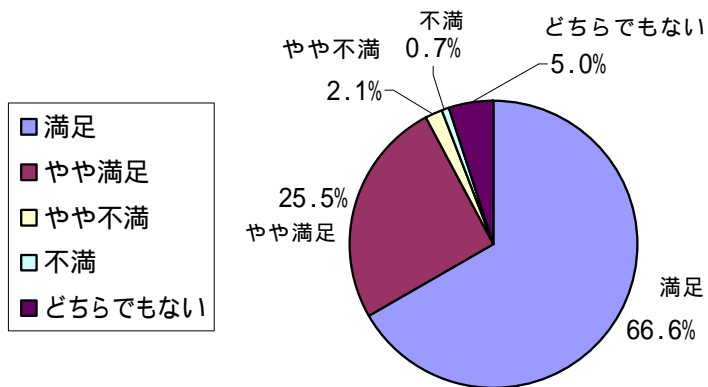
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



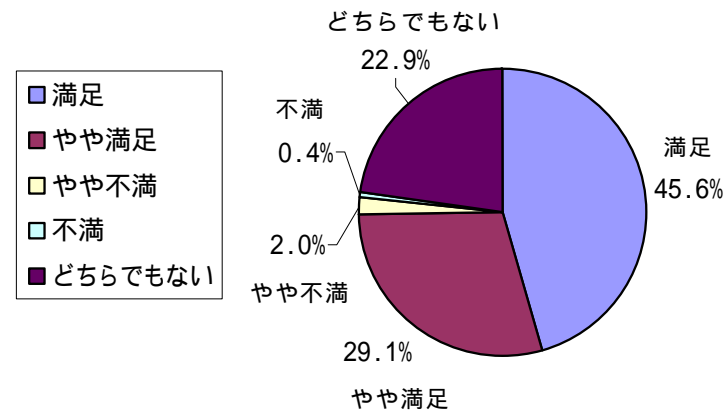
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

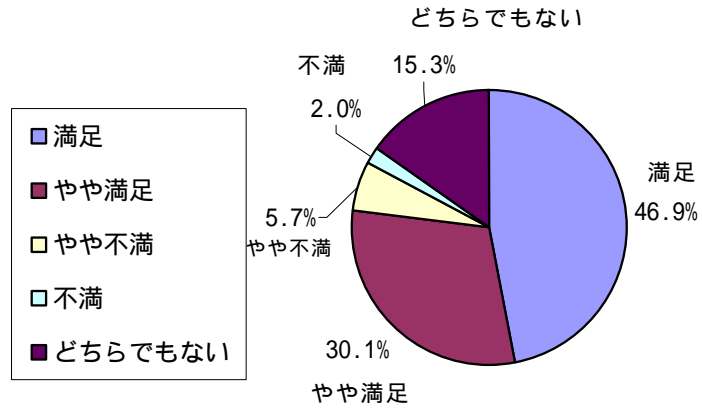


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

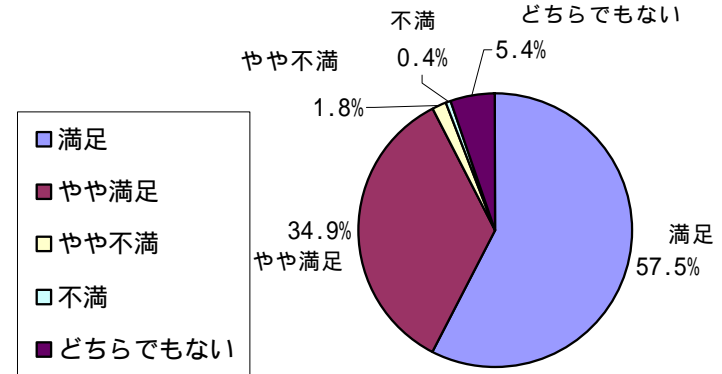


3. 営業店の窓口対応・業務内容について

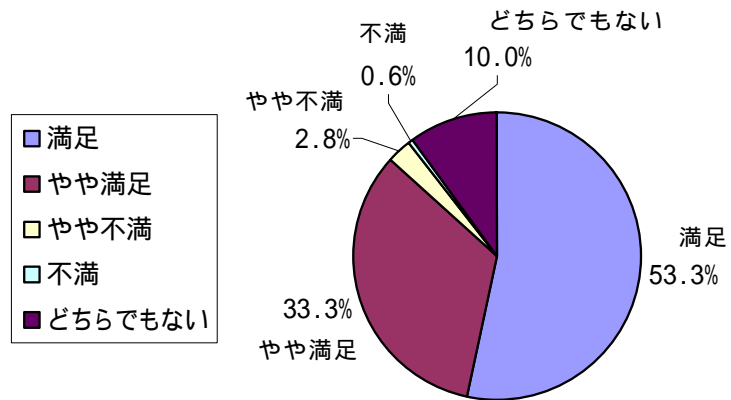
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



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23年10月実施)

4. 渉外担当について

	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. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																														
満足	68	89.5%	35	81.4%	57	86.4%	34	85.0%	22	78.6%	46	78.0%	41	87.2%	34	82.9%	36	72.0%	27	75.0%	35	81.4%	34	85.0%	33	73.3%				
やや満足	8	10.5%	7	16.3%	9	13.6%	6	15.0%	5	17.9%	11	18.6%	5	10.6%	7	17.1%	11	22.0%	6	16.7%	8	18.6%	6	15.0%	10	22.2%				
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.8%	0	0.0%	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	2.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%				
計	76		43		66		40		28		59		47		41		50		36		43		40		45					
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																														
満足	68	91.9%	34	79.1%	55	85.9%	33	82.5%	24	85.7%	48	81.4%	42	89.4%	34	82.9%	34	68.0%	29	80.6%	34	77.3%	33	82.5%	32	71.1%				
やや満足	6	8.1%	7	16.3%	8	12.5%	7	17.5%	2	7.1%	8	13.6%	3	6.4%	7	17.1%	12	24.0%	5	13.9%	7	15.9%	6	15.0%	10	22.2%				
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.0%	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	2.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
どちらでもない	0	0.0%	1	2.3%	1	1.6%	0	0.0%	2	7.1%	2	3.4%	1	2.1%	0	0.0%	2	4.0%	1	2.8%	2	4.5%	1	2.5%	3	6.7%				
計	74		43		64		40		28		59		47		41		50		36		44		40		45					
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	49	69.0%	29	67.4%	40	62.5%	26	68.4%	18	66.7%	30	53.6%	28	60.9%	21	53.8%	24	50.0%	24	66.7%	26	59.1%	27	71.1%	25	58.1%				
やや満足	13	18.3%	6	14.0%	16	25.0%	11	28.9%	7	25.9%	14	25.0%	11	23.9%	11	28.2%	17	35.4%	6	16.7%	10	22.7%	6	15.8%	9	20.9%				
やや不満	1	1.4%	3	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.7%				
不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.6%	1	2.1%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%				
どちらでもない	8	11.3%	4	9.3%	8	12.5%	1	2.6%	1	3.7%	11	19.6%	6	13.0%	6	15.4%	4	8.3%	5	13.9%	7	15.9%	5	13.2%	6	14.0%				
計	71		43		64		38		27		56		46		39		48		36		44		38		43					
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																														
満足	47	67.1%	30	71.4%	43	68.3%	29	74.4%	19	70.4%	33	56.9%	35	74.5%	20	51.3%	30	62.5%	24	66.7%	29	65.9%	31	81.6%	25	58.1%				
やや満足	16	22.9%	6	14.3%	16	25.4%	9	23.1%	6	22.2%	16	27.6%	5	10.6%	15	38.5%	12	25.0%	6	16.7%	12	27.3%	4	10.5%	14	32.6%				
やや不満	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.1%	1	2.6%	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	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
どちらでもない	7	10.0%	5	11.9%	4	6.3%	1	2.6%	2	7.4%	8	13.8%	6	12.8%	3	7.7%	5	10.4%	6	16.7%	2	4.5%	3	7.9%	4	9.3%				
計	70		42		63		39		27		58		47		39		48		36		44		38		43					
5. 訪問頻度や時間が適している																														
満足	60	81.1%	32	74.4%	49	74.2%	32	82.1%	23	79.3%	41	69.5%	32	68.1%	23	59.0%	32	64.0%	27	73.0%	33	75.0%	31	79.5%	26	59.1%				
やや満足	9	12.2%	7	16.3%	16	24.2%	7	17.9%	4	13.8%	12	20.3%	13	27.7%	10	25.6%	11	22.0%	5	13.5%	9	20.5%	7	17.9%	13	29.5%				
やや不満	0	0.0%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.1%	2	5.1%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.3%				
不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
どちらでもない	5	6.8%	1	2.3%	1	1.5%	0	0.0%	2	6.9%	5	8.5%	1	2.1%	4	10.3%	4	8.0%	4	10.8%	2	4.5%	0	0.0%	4	9.1%				
計	74		43		66		39		29		59		47		39		50		37		44		39		44					
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	48	65.8%	26	60.5%	41	64.1%	28	71.8%	17	60.7%	32	56.1%	36	76.6%	17	44.7%	33	67.3%	23	67.6%	28	63.6%	22	56.4%	26	61.9%				
やや満足	15	20.5%	12	27.9%	17	26.6%	10	25.6%	9	32.1%	16	28.1%	7	14.9%	15	39.5%	10	20.4%	4	11.8%	11	25.0%	10	25.6%	13	31.0%				
やや不満	1	1.4%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	2.6%	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%	1	2.6%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
どちらでもない	9	12.3%	4	9.3%	6	9.4%	1	2.6%	2	7.1%	8	14.0%	4	8.5%	4	10.5%	5	10.2%	7	20.6%	4	9.1%	7	17.9%	3	7.1%				
計	73		43		64		39		28		57		47		38		49		34		44		39		42					
7. 総合的満足度																														
満足	61	81.3%	30	69.8%	48	76.2%	30	76.9%	22	73.3%	39	66.1%	37	78.7%	26	65.0%	34	69.4%	24	66.7%	30	68.2%	31	77.5%	29	65.9%				
やや満足	14	18.7%	11	25.6%	14	22.2%	9	23.1%	6	20.0%	17	28.8%	9	19.1%	13	32.5%	12	24.5%	9	25.0%	10	22.7%	7	17.5%	12	27.3%				
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	2.5%	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	2.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%				
どちらでもない	0	0.0%	1	2.3%	1	1.6%	0	0.0%	2	6.7%	2	3.4%	1	2.1%	0	0.0%	2	4.1%	2	5.6%	3	6.8%	2	5.0%	3	6.8%				
計	75		43		63		39		30		59		47		40		49		36		44		40		44					

お客様満足度アンケート集計結果

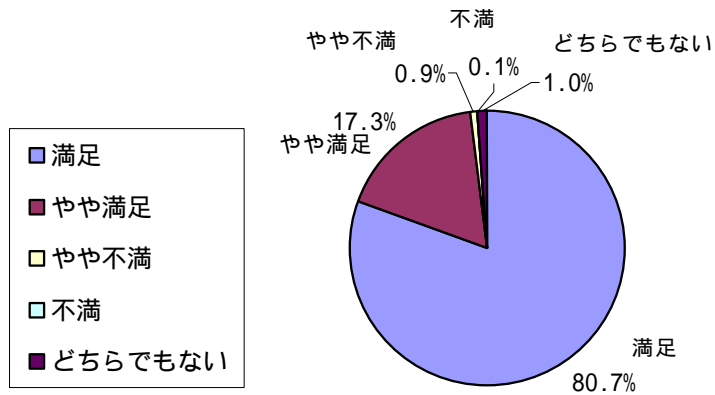
(平成23年10月実施)

4. 渉外担当について

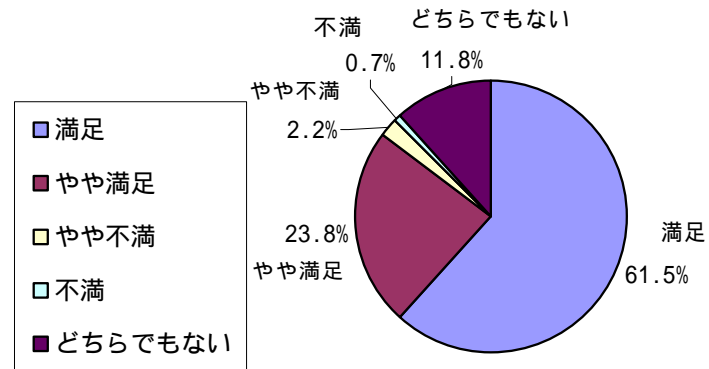
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	15	88.2%	14	70.0%	16	57.1%	32	91.4%	30	81.1%	16	61.5%	18	85.7%	27	77.1%	18	94.7%	21	84.0%	5	62.5%	714	80.7%
やや満足	2	11.8%	6	30.0%	12	42.9%	3	8.6%	7	18.9%	8	30.8%	3	14.3%	7	20.0%	0	0.0%	4	16.0%	2	25.0%	153	17.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.9%
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%	1	0.1%
どちらでもない	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	5.3%	0	0.0%	1	12.5%	9	1.0%
計	17		20		28		35		37		26		21		35		19		25		8		885	
2. どんな要件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	14	82.4%	14	66.7%	16	57.1%	31	88.6%	29	78.4%	12	48.0%	16	80.0%	25	73.5%	18	94.7%	17	68.0%	4	50.0%	696	79.1%
やや満足	3	17.6%	7	33.3%	11	39.3%	4	11.4%	8	21.6%	11	44.0%	4	20.0%	9	26.5%	0	0.0%	7	28.0%	3	37.5%	155	17.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	6	0.7%
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%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	1	4.0%	1	12.5%	21	2.4%
計	17		21		28		35		37		25		20		34		19		25		8		880	
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	13	76.5%	11	57.9%	14	50.0%	24	70.6%	21	60.0%	11	47.8%	11	57.9%	21	61.8%	12	70.6%	15	65.2%	3	37.5%	523	61.5%
やや満足	2	11.8%	5	26.3%	9	32.1%	8	23.5%	10	28.6%	6	26.1%	7	36.8%	6	17.6%	4	23.5%	7	30.4%	1	12.5%	202	23.8%
やや不満	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	1	5.3%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	19	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%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.7%
どちらでもない	2	11.8%	2	10.5%	5	17.9%	2	5.9%	4	11.4%	3	13.0%	0	0.0%	5	14.7%	1	5.9%	1	4.3%	3	37.5%	100	11.8%
計	17		19		28		34		35		23		19		34		17		23		8		850	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	12	75.0%	11	61.1%	12	42.9%	24	72.7%	21	60.0%	9	40.9%	13	68.4%	23	67.6%	13	76.5%	17	68.0%	4	50.0%	554	65.3%
やや満足	2	12.5%	5	27.8%	12	42.9%	8	24.2%	10	28.6%	10	45.5%	5	26.3%	8	23.5%	2	11.8%	8	32.0%	1	12.5%	208	24.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	1	5.3%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.9%
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%	1	0.1%
どちらでもない	2	12.5%	2	11.1%	4	14.3%	1	3.0%	4	11.4%	2	9.1%	0	0.0%	2	5.9%	2	11.8%	0	0.0%	3	37.5%	78	9.2%
計	16		18		28		33		35		22		19		34		17		25		8		849	
5. 訪問頻度や時間が適している																								
満足	13	86.7%	10	52.6%	16	59.3%	23	67.6%	28	77.8%	16	64.0%	14	73.7%	25	71.4%	15	75.0%	20	80.0%	4	50.0%	625	71.6%
やや満足	1	6.7%	5	26.3%	9	33.3%	9	26.5%	5	13.9%	3	12.0%	5	26.3%	7	20.0%	4	20.0%	5	20.0%	1	12.5%	177	20.3%
やや不満	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.8%	5	20.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	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	0.0%	5	0.6%
どちらでもない	1	6.7%	3	15.8%	2	7.4%	1	2.9%	2	5.6%	1	4.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	5.0%	0	0.0%	1	12.5%	46	5.3%
計	15		19		27		34		36		25		19		35		20		25		8		873	
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	10	66.7%	9	50.0%	12	42.9%	23	65.7%	20	57.1%	8	36.4%	10	55.6%	22	64.7%	9	56.3%	18	72.0%	4	50.0%	522	61.3%
やや満足	5	33.3%	6	33.3%	9	32.1%	10	28.6%	11	31.4%	10	45.5%	6	33.3%	9	26.5%	4	25.0%	7	28.0%	1	12.5%	227	26.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	8	0.9%
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%	2	0.2%
どちらでもない	0	0.0%	3	16.7%	7	25.0%	2	5.7%	4	11.4%	3	13.6%	1	5.6%	3	8.8%	3	18.8%	0	0.0%	2	25.0%	92	10.8%
計	15		18		28		35		35		22		18		34		16		25		8		851	
7. 総合的満足度																								
満足	14	82.4%	14	66.7%	15	53.6%	28	77.8%	27	73.0%	11	44.0%	17	85.0%	23	67.6%	15	75.0%	19	76.0%	4	50.0%	628	71.4%
やや満足	3	17.6%	6	28.6%	12	42.9%	7	19.4%	10	27.0%	12	48.0%	3	15.0%	9	26.5%	4	20.0%	6	24.0%	3	37.5%	218	24.8%
やや不満	0	0.0%	1	4.8%	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	0.0%	6	0.7%
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%	0	0.0%	1	12.5%	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	1	2.8%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	2.8%
計	17		21		28		36		37		25		20		34		20		25		8		880	

4. 渉外について

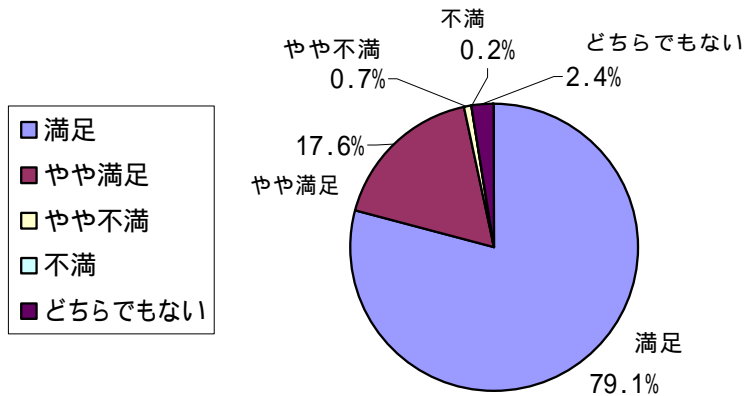
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



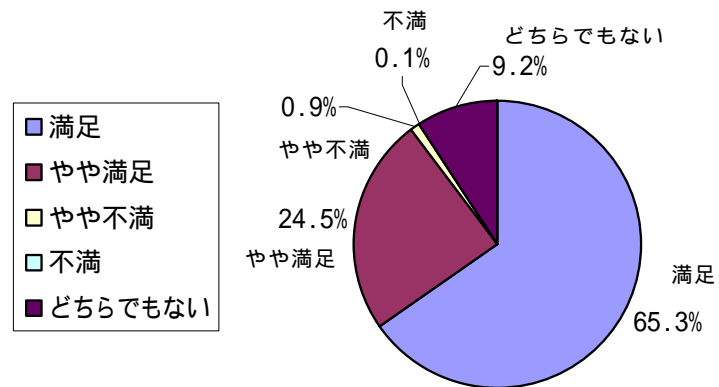
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

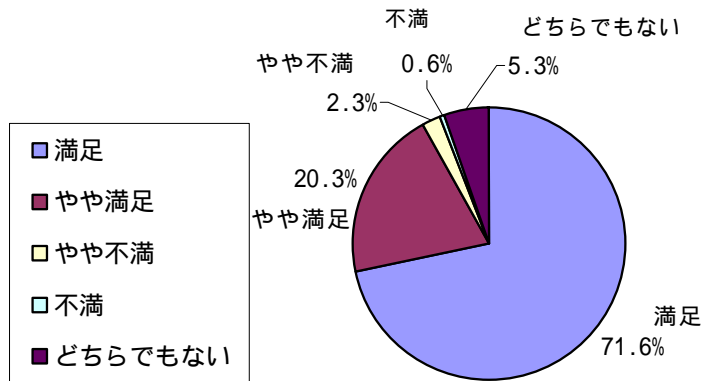


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

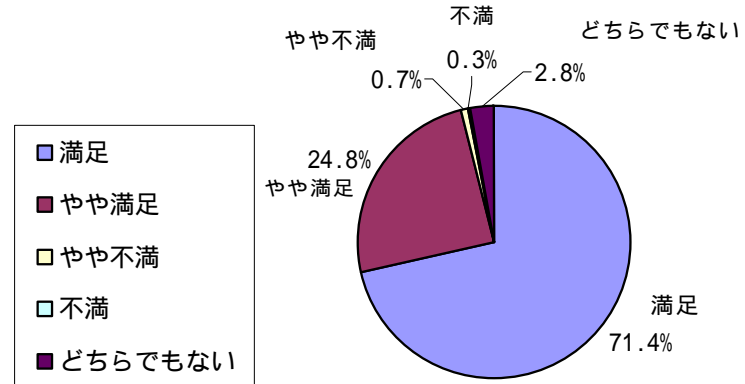


4. 渉外について

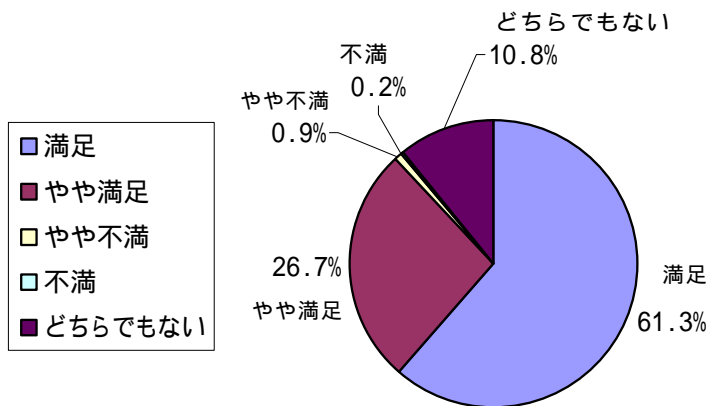
5. 訪問頻度や時間が適している



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23年10月実施)

5. 融資について

	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. 安定して資金を供給してもらえる																										
満足	18	72.0%	11	64.7%	15	62.5%	13	72.2%	8	66.7%	15	65.2%	19	79.2%	11	52.4%	11	52.4%	13	72.2%	16	72.7%	8	61.5%	21	75.0%
やや満足	4	16.0%	4	23.5%	7	29.2%	4	22.2%	3	25.0%	6	26.1%	3	12.5%	9	42.9%	4	19.0%	3	16.7%	4	18.2%	3	23.1%	5	17.9%
やや不満	1	4.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	1	8.3%	2	8.7%	1	4.2%	1	4.8%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	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	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
どちらでもない	1	4.0%	2	11.8%	1	4.2%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	4	19.0%	2	11.1%	2	9.1%	2	15.4%	1	3.6%
計	25		17		24		18		12		23		24		21		21		18		22		13		28	
2. 金利が妥当である																										
満足	8	32.0%	8	44.4%	9	39.1%	10	52.6%	5	41.7%	10	45.5%	11	47.8%	6	28.6%	6	30.0%	11	61.1%	8	36.4%	4	26.7%	11	39.3%
やや満足	13	52.0%	6	33.3%	7	30.4%	5	26.3%	6	50.0%	6	27.3%	9	39.1%	7	33.3%	7	35.0%	3	16.7%	11	50.0%	4	26.7%	7	25.0%
やや不満	1	4.0%	1	5.6%	5	21.7%	1	5.3%	0	0.0%	4	18.2%	1	4.3%	3	14.3%	2	10.0%	1	5.6%	1	4.5%	3	20.0%	3	10.7%
不満	1	4.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	2	7.1%
どちらでもない	2	8.0%	2	11.1%	2	8.7%	2	10.5%	1	8.3%	2	9.1%	2	8.7%	4	19.0%	3	15.0%	3	16.7%	2	9.1%	3	20.0%	5	17.9%
計	25		18		23		19		12		22		23		21		20		18		22		15		28	
3. 担保・保証の条件が柔軟である																										
満足	11	45.8%	5	27.8%	9	39.1%	11	61.1%	6	50.0%	11	50.0%	12	50.0%	8	40.0%	6	28.6%	11	64.7%	8	40.0%	5	35.7%	16	59.3%
やや満足	8	33.3%	10	55.6%	9	39.1%	2	11.1%	4	33.3%	6	27.3%	8	33.3%	7	35.0%	8	38.1%	3	17.6%	9	45.0%	5	35.7%	4	14.8%
やや不満	1	4.2%	0	0.0%	3	13.0%	1	5.6%	0	0.0%	2	9.1%	1	4.2%	0	0.0%	4	19.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	7.1%	1	3.7%
不満	2	8.3%	1	5.6%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%
どちらでもない	2	8.3%	2	11.1%	1	4.3%	4	22.2%	2	16.7%	2	9.1%	3	12.5%	4	20.0%	3	14.3%	2	11.8%	3	15.0%	3	21.4%	5	18.5%
計	24		18		23		18		12		22		24		20		21		17		20		14		27	
4. 自分の事業について理解してくれている																										
満足	12	50.0%	9	56.3%	13	56.5%	11	64.7%	10	83.3%	13	56.5%	18	78.3%	9	45.0%	9	45.0%	13	76.5%	13	61.9%	7	50.0%	17	60.7%
やや満足	3	12.5%	4	25.0%	8	34.8%	5	29.4%	0	0.0%	6	26.1%	2	8.7%	6	30.0%	5	25.0%	0	0.0%	5	23.8%	4	28.6%	6	21.4%
やや不満	2	8.3%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	2	10.0%	3	15.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
不満	1	4.2%	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	6	25.0%	3	18.8%	1	4.3%	1	5.9%	2	16.7%	4	17.4%	2	8.7%	3	15.0%	3	15.0%	3	17.6%	3	14.3%	3	21.4%	4	14.3%
計	24		16		23		17		12		23		23		20		20		17		21		14		28	
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる																										
満足	9	36.0%	9	52.9%	13	54.2%	10	58.8%	7	63.6%	13	56.5%	14	60.9%	9	45.0%	7	35.0%	10	62.5%	11	50.0%	6	50.0%	17	63.0%
やや満足	4	16.0%	4	23.5%	9	37.5%	5	29.4%	2	18.2%	3	13.0%	6	26.1%	9	45.0%	5	25.0%	2	12.5%	7	31.8%	2	16.7%	5	18.5%
やや不満	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	1	4.3%	1	5.0%	3	15.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	4.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%
どちらでもない	10	40.0%	4	23.5%	1	4.2%	2	11.8%	2	18.2%	4	17.4%	2	8.7%	1	5.0%	5	25.0%	4	25.0%	3	13.6%	4	33.3%	4	14.8%
計	25		17		24		17		11		23		23		20		20		16		22		12		27	
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる																										
満足	7	30.4%	4	25.0%	7	30.4%	11	61.1%	4	36.4%	7	31.8%	10	45.5%	4	22.2%	4	20.0%	9	56.3%	9	42.9%	4	30.8%	14	51.9%
やや満足	6	26.1%	8	50.0%	10	43.5%	2	11.1%	4	36.4%	3	13.6%	8	36.4%	6	33.3%	7	35.0%	2	12.5%	6	28.6%	4	30.8%	4	14.8%
やや不満	1	4.3%	1	6.3%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	3	13.6%	1	4.5%	2	11.1%	4	20.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%
不満	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	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	7.4%
どちらでもない	8	34.8%	3	18.8%	6	26.1%	3	16.7%	3	27.3%	9	40.9%	3	13.6%	6	33.3%	5	25.0%	4	25.0%	6	28.6%	5	38.5%	6	22.2%
計	23		16		23		18		11		22		22		18		20		16		21		13		27	
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	4	19.0%	1	6.3%	6	26.1%	10	55.6%	3	27.3%	7	31.8%	7	31.8%	2	11.1%	5	25.0%	6	40.0%	7	35.0%	3	25.0%	10	35.7%
やや満足	5	23.8%	7	43.8%	10	43.5%	2	11.1%	3	27.3%	2	9.1%	2	9.1%	9	50.0%	3	15.0%	1	6.7%	7	35.0%	2	16.7%	3	10.7%
やや不満	1	4.8%	1	6.3%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	2	9.1%	1	4.5%	0	0.0%	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	2	7.1%
不満	2	9.5%	0	0.0%	1	4.3%	1	5.6%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%
どちらでもない	9	42.9%	7	43.8%	6	26.1%	3	16.7%	5	45.5%	9	40.9%	12	54.5%	7	38.9%	8	40.0%	8	53.3%	6	30.0%	6	50.0%	11	39.3%
計	21		16		23		18		11		22		22		18		20		15		20		12		28	
8. 総合満足度																										
満足	13	52.0%	10	55.6%	13	54.2%	11	61.1%	8	66.7%	10	43.5%	16	69.6%	10	47.6%	7	35.0%	13	76.5%	11	50.0%	6	40.0%	17	60.7%
やや満足	7	28.0%	5	27.8%	10	41.7%	4	22.2%	3	25.0%	8	34.8%	5	21.7%	10	47.6%	6	30.0%	1	5.9%	9	40.9%	7	46.7%	8	28.6%
やや不満	4	16.0%	1	5.6%	0	0.0%	2	11.1%	1	8.3%	2	8.7%	1	4.3%	1	4.8%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
どちらでもない	1	4.0%	2	11.1%	1	4.2%	1	5.6%	0	0.0%	2	8.7%	1	4.3%	0	0.0%	5	25.0%	3	17.6%	2	9.1%	2	13.3%	1	3.6%
計	25		18		24		18		12		23		23		21		20		17		22		15		28	

お客様満足度アンケート集計結果

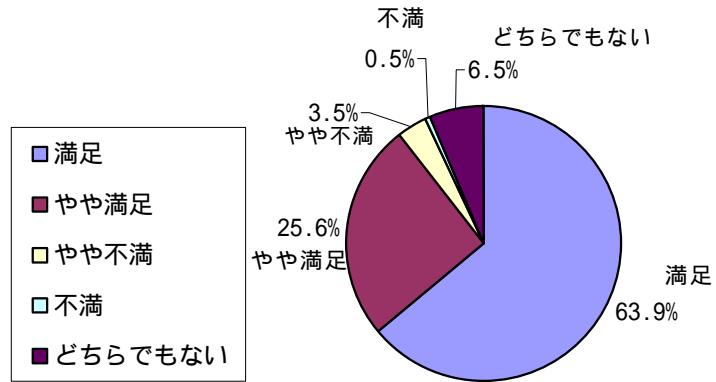
(平成23年10月実施)

5. 融資について

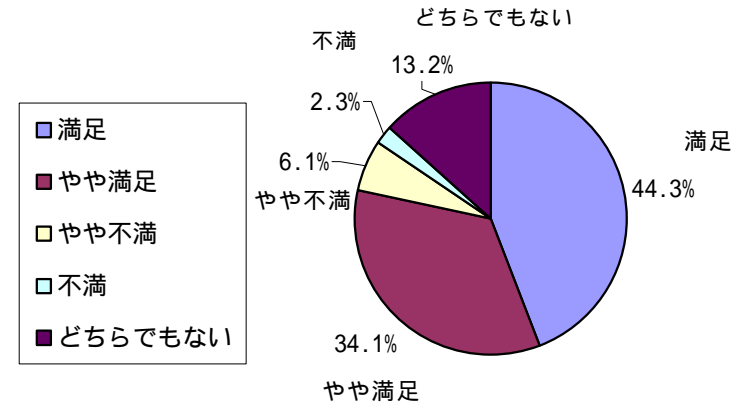
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 安定して資金を供給してもらえる												
満足	6 66.7%	5 45.5%	10 66.7%	9 47.4%	6 37.5%	4 66.7%	4 44.4%	10 55.6%	3 60.0%	17 85.0%	2 40.0%	255 63.9%
やや満足	3 33.3%	2 18.2%	2 13.3%	7 36.8%	9 56.3%	2 33.3%	5 55.6%	7 38.9%	1 20.0%	3 15.0%	2 40.0%	102 25.6%
やや不満	0 0.0%	1 9.1%	2 13.3%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 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 0.0%	2 0.5%
どちらでもない	0 0.0%	3 27.3%	1 6.7%	2 10.5%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	26 6.5%
計	9	11	15	19	16	6	9	18	5	20	5	399
2. 金利が妥当である												
満足	4 44.4%	4 36.4%	8 57.1%	6 31.6%	2 12.5%	4 57.1%	4 44.4%	6 33.3%	3 60.0%	10 50.0%	1 20.0%	159 39.8%
やや満足	4 44.4%	4 36.4%	2 14.3%	10 52.6%	7 43.8%	2 28.6%	4 44.4%	8 44.4%	1 20.0%	6 30.0%	2 40.0%	141 35.3%
やや不満	1 11.1%	0 0.0%	2 14.3%	0 0.0%	4 25.0%	1 14.3%	1 11.1%	2 11.1%	0 0.0%	3 15.0%	0 0.0%	40 10.0%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.5%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 5.0%	0 0.0%	14 3.5%
どちらでもない	0 0.0%	3 27.3%	2 14.3%	1 5.3%	2 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	45 11.3%
計	9	11	14	19	16	7	9	18	5	20	5	399
3. 担保・保証の条件が柔軟である												
満足	4 44.4%	4 36.4%	9 60.0%	8 42.1%	2 12.5%	3 60.0%	4 44.4%	6 33.3%	2 40.0%	12 57.1%	1 20.0%	174 44.3%
やや満足	4 44.4%	2 18.2%	2 13.3%	8 42.1%	10 62.5%	2 40.0%	4 44.4%	8 44.4%	3 60.0%	6 28.6%	2 40.0%	134 34.1%
やや不満	1 11.1%	1 9.1%	2 13.3%	1 5.3%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%	24 6.1%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 2.3%
どちらでもない	0 0.0%	4 36.4%	2 13.3%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%	1 11.1%	3 16.7%	0 0.0%	1 4.8%	2 40.0%	52 13.2%
計	9	11	15	19	16	5	9	18	5	21	5	393
4. 自分の事業について理解してくれている												
満足	6 66.7%	4 36.4%	8 53.3%	11 64.7%	6 37.5%	3 60.0%	3 37.5%	8 44.4%	3 60.0%	12 63.2%	3 75.0%	221 57.4%
やや満足	0 0.0%	3 27.3%	3 20.0%	4 23.5%	7 43.8%	2 40.0%	4 50.0%	6 33.3%	1 20.0%	6 31.6%	0 0.0%	90 23.4%
やや不満	1 11.1%	2 18.2%	2 13.3%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	18 4.7%
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%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%
どちらでもない	2 22.2%	2 18.2%	2 13.3%	2 11.8%	2 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	4 22.2%	1 20.0%	0 0.0%	1 25.0%	55 14.3%
計	9	11	15	17	16	5	8	18	5	19	4	385
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる												
満足	4 44.4%	4 36.4%	10 66.7%	9 50.0%	6 37.5%	3 60.0%	1 14.3%	5 27.8%	2 40.0%	14 70.0%	2 40.0%	195 50.5%
やや満足	3 33.3%	2 18.2%	2 13.3%	6 33.3%	6 37.5%	2 40.0%	3 42.9%	5 27.8%	2 40.0%	5 25.0%	1 20.0%	100 25.9%
やや不満	0 0.0%	2 18.2%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	14 3.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.1%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 1.8%
どちらでもない	2 22.2%	3 27.3%	2 13.3%	1 5.6%	2 12.5%	0 0.0%	3 42.9%	8 44.4%	1 20.0%	1 5.0%	1 20.0%	70 18.1%
計	9	11	15	18	16	5	7	18	5	20	5	386
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる												
満足	2 25.0%	4 40.0%	4 28.6%	3 18.8%	1 6.3%	2 66.7%	2 25.0%	3 16.7%	1 20.0%	13 65.0%	2 50.0%	131 35.2%
やや満足	3 37.5%	1 10.0%	4 28.6%	7 43.8%	7 43.8%	1 33.3%	3 37.5%	4 22.2%	1 20.0%	5 25.0%	0 0.0%	106 28.5%
やや不満	1 12.5%	1 10.0%	2 14.3%	3 18.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	23 6.2%
不満	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	1 6.3%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 1.9%
どちらでもない	2 25.0%	3 30.0%	4 28.6%	2 12.5%	7 43.8%	0 0.0%	3 37.5%	10 55.6%	3 60.0%	2 10.0%	2 50.0%	105 28.2%
計	8	10	14	16	16	3	8	18	5	20	4	372
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	3 42.9%	3 30.0%	5 38.5%	2 12.5%	1 6.3%	1 50.0%	2 25.0%	2 11.8%	1 20.0%	11 57.9%	1 25.0%	103 28.4%
やや満足	1 14.3%	1 10.0%	1 7.7%	6 37.5%	2 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	5 29.4%	0 0.0%	4 21.1%	1 25.0%	78 21.5%
やや不満	1 14.3%	1 10.0%	1 7.7%	5 31.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 11.8%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	26 7.2%
不満	0 0.0%	2 20.0%	1 7.7%	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 3.3%
どちらでもない	2 28.6%	3 30.0%	5 38.5%	3 18.8%	12 75.0%	1 50.0%	4 50.0%	8 47.1%	3 60.0%	4 21.1%	2 50.0%	144 39.7%
計	7	10	13	16	16	2	8	17	5	19	4	363
8. 総合満足度												
満足	4 44.4%	4 36.4%	9 60.0%	5 27.8%	4 25.0%	3 60.0%	4 44.4%	7 38.9%	3 60.0%	13 65.0%	3 60.0%	204 51.4%
やや満足	5 55.6%	2 18.2%	2 13.3%	10 55.6%	9 56.3%	2 40.0%	4 44.4%	8 44.4%	2 40.0%	7 35.0%	2 40.0%	136 34.3%
やや不満	0 0.0%	3 27.3%	2 13.3%	1 5.6%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	23 5.8%
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%	2 0.5%
どちらでもない	0 0.0%	2 18.2%	2 13.3%	2 11.1%	2 12.5%	0 0.0%	1 11.1%	2 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	32 8.1%
計	9	11	15	18	16	5	9	18	5	20	5	397

5. 融資について

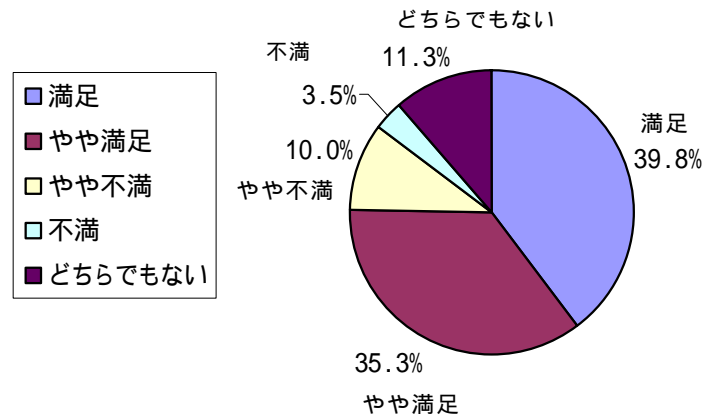
1. 安定して資金を供給してもらえる



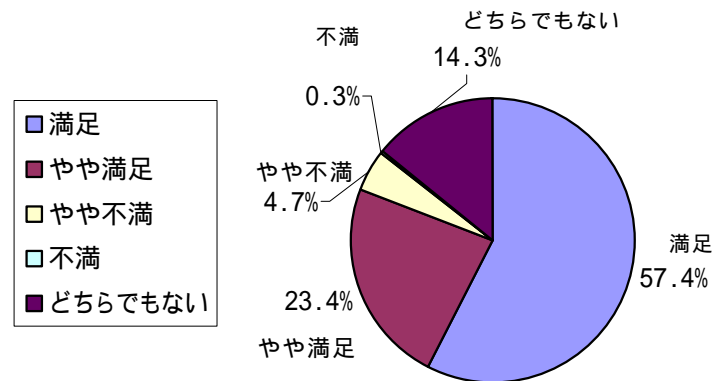
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である

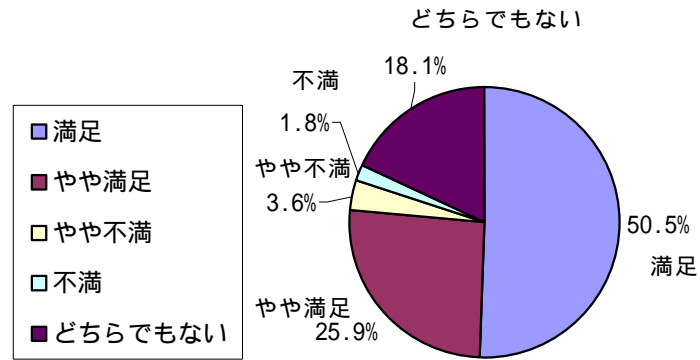


4. 自分の事業について理解してくれている

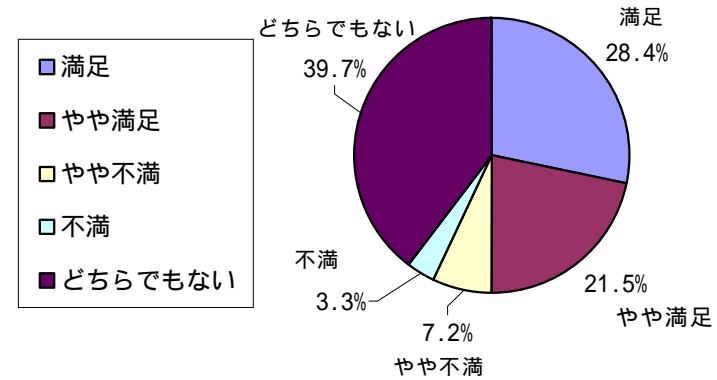


5. 融資について

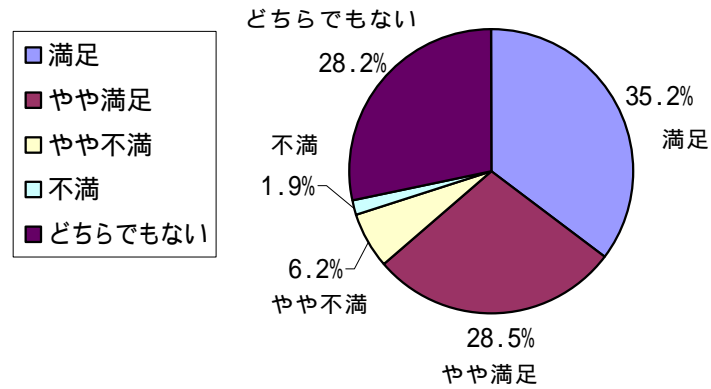
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



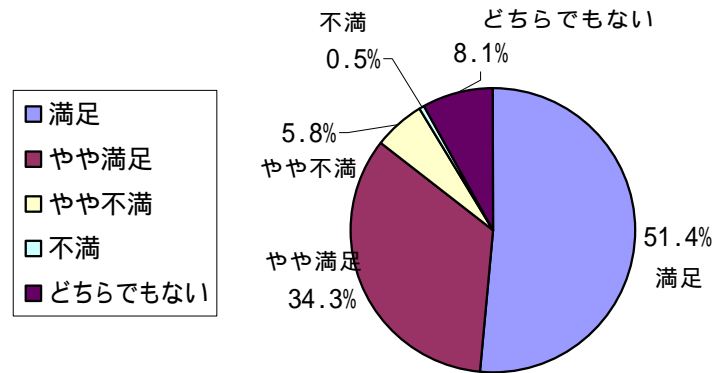
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



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23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
駐車場に関するもの			
1	駐車場を確保して欲しい。	総 務 部	近隣の駐車場が空き次第、対応したいと思います。
2	駐車場が狭く出し入れが困難。	"	いずれの店舗も敷地の狭さや地形上の問題で早期に解決できませんが、近隣の駐車場を探すなどして対応したいと思います。
3	駐輪場を設置して欲しい。	"	今後、設置可能なスペースを確認の上、できる限り対応いたします。
4	駐車場に関して、土曜、休日はいつも団地の方が駐車している。なんとかしてもらいたい。	"	昨年、無断駐車禁止の看板を増設しましたが効果がなくご迷惑をお掛けしております。今後、さらに有効な具体策を考えたいと思います。
A T Mに関するもの			
1	A T Mの硬貨入金、出金を可能にして欲しい。	事 務 部	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。
2	A T Mの設置場所が狭い。	総 務 部	早期に解決はできませんが、将来建替え時には対応いたします。
3	A T Mの台数を増やして欲しい。	事 務 部	毎年度、ご利用件数等を参考にして増設を検討しております。平成23年度は寺地支店に1台増設いたしました。
4	A T Mの利用時間が短い(特に土曜日)	"	ご利用件数を勘案しながら検討してまいります。節電協力の面もごさいますので、何とぞ現状をご理解いただきますようお願いいたします。
5	A T Mに両替をつけてもらいたい。	"	A T Mに両替機と同等の機能をつけることは出来ませんが、例えば1万円払出し時に「10千円」とご入力いただくことで千円札10枚でお受け取りいただけます。あるいは、万円払出し時に「一部両替」ボタンを押すと1万円分が千円札でお受け取りになれます。通常の両替につきましては窓口をご利用いただきますようお願いいたします。
雰囲気に関するもの			
1	窓口の対応のしかたとしては良い方だと思いますが店の中がもう少し明るい雰囲気になるともっと良いのでは？ 渉外さんは本当に気持ち良くきていただき、たすかっています。	人事教育部	職場内の会議や研修で接遇に関する問題を取り上げて改善を図って行きます。また、集合研修や会議などでも機会を捉え意識の改善を図って行きます。
2	やや笑顔が少ない。元気がない。	"	職場内の会議や研修で接遇に関する問題を取り上げて改善を図って行きます。また、集合研修や会議などでも機会を捉え意識の改善を図って行きます。
3	大変好感が持てる窓口担当者とそうでない方との差がありすぎる。新人教育は、徹底してから窓口業務に配属していただきたい。基本的な電話での対応、接客時の言葉使い等も指導していただきたい。	"	新入職員研修において基本的なものは教育しているものの、臨機応変に対応できるまでには至っておりません。これには現場での教育が重要となりますので、集合研修等を通じてリーダーを育成し、O J T (職場内教育訓練)の充実を図って行きます。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
4	全体的には明るく対応してくれるのですが、体調にもよるのかと思いますが、気持ちが入ってないな？と思う時がたまにあることがあります。よその銀行にくらべれば良い方だと思われま	人事教育部	お褒めの言葉をいただきましてありがとうございます。今後とも現状に満足することなく改善を図って行きたいと考えております。
5	親切な対応であると思います。継続して行って欲しいと思います。新しいものを取り入れることも大切なことと思いますが、継続していくことの方が大変ではあります。高齢の方などは安心して窓口に行けると	"	お褒めの言葉をいただきましてありがとうございます。今後とも現状に満足することなく改善を図って行きたいと考えております。
6	笑顔の窓口の女性と無愛想すぎる女性のギャップ。	"	職場内の会議や研修で接遇に関する問題を取り上げて改善を図って行きます。また、集合研修や会議などでも機会を捉え意識の改善を図って行きます。
7	元気がない。愛想がない。声が小さい。説明不足。現金を渡す時は、客の目の前で確認した方が良いのでは。後にトラブルにならない為	"	職場内の会議や研修で接遇に関する問題を取り上げて改善を図って行きます。また、集合研修や会議などでも機会を捉え意識の改善を図って行きます。
8	他銀行等でも感じるが、寄せていただいた時の雰囲気ってこんなもんだなーて。せまい店舗だと窓口の女性だけの問題でなく、後ろにいる上司の方々の状態にもよるのでは。接客にかんしては、その場の1人1人が意識しないと椅子に座っているだけに見えてしまう状態の上司がいるところは、心配になってくる。窓口対応の人だけのことではないと思う。	"	店長会議や役員会議等を通じて、意識の改善を図って行きます。
9	女性の方たちは対応が良いです。ただ、男性社員の一部がマナー（挨拶の仕方、対応、社員でふざけている）に欠けていることがよく目につきます。	"	店長会議や役員会議等を通じて、意識の改善を図って行きます。
店舗の設備等に関するもの			
1	玄関に入るまでの手すりがあると便利。	総 務 部	平成23年11月に正面出入口階段に手すりを新設いたしました。
2	立地条件のせいか、店の入口までの段が少し危ない。	"	構造上の問題で階段の奥行き・幅が広く取れずご迷惑をおかけしております。なお、平成23年3月に正面出入口階段に手すりを新設いたしました。
預金金利・手数料に関するもの			
1	A T Mの手数料（コンビニ等）を無料または安くしてほしい。	推 進 課	A T M手数料だけでなく様々な手数料について、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
2	小銭（1円、5円、10円、50円、100円）の入金に手数料がかかるのはやめてほしい。	"	現在は500枚以内であれば手数料は無料に対応させていただいております。今後もあらゆる面から利便性の向上に向けた取り組みを検討いた

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
事務処理に関するもの			
1	振込みカード1枚の受取人の登録数を増やしてほしい。	事 務 部	専用の振込カードは1枚につき、受取人は1名に限定されております。ICキャッシュカードをご利用いただければ、カード内に受取人は10名まで登録可能となりますので、ご利用の検討をお願いします。
2	振込の用紙など銀行に行って書く書類はどうして線がうすくて見えにくいのでしょうか。窓口の人に読んでもらって書いたりしています。良く見える書類にしてください。	"	振込依頼書は機械での読取処理を行っております。現在は読み取り機の制約により色を変更したり濃くすることはできません。振込依頼書の記入を補助する「記入用ゲージ」をご用意しておりますので、窓口にご用命ください。ご理解とご協力をお願いします。
3	依頼控票についてなぜ顧客に記入させるのか疑問である。他の金融機関との取引があるが顧客に記入させるのは信金さんだけです。税的な理由、過去の事故等含めての対応と思いますが、見直しを強く求めます。	"	当金庫では、お客さまのご依頼事項を正確に処理するため「依頼票」のご記入をお願いしております。お手数をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いします。
4	仕方がないですが、融資の書類が多すぎます。	融 資 部	内容等の見直しにより、集約・廃止等を適宜実施いたします。ただし、法律の施行及びお客様保護等の観点から新たな書類の必要性のある点につきましてはご理解いただきたくお願い申し上げます。
その他（苦情・要望等）			
1	粗品をもう少し良くしてもらいたい。タオルなど実用的なものにしてもらいたい。	推 進 課	お客さまからご満足いただけるような品物を選定できるよう努めてまいります。
2	もっといろいろな商品の広告をしてほしい。	"	既存の商品はもちろん、新しい商品のチラシ・ポスターも作製しております。窓口・渉外係ともに、お客様にご満足いただける提案ができるよう指導してまいります。
3	自宅から当金庫は行って近い距離ではなく、車を使って積金を入金に来ているのでせめてティッシュの1つくらいは欲しいなと思うのが正直な気持ちです。	"	いつもご来店いただき、大変ありがとうございます。できる限りお客様にご満足いただけるようにしたいと考えておりますが、品切れの際はご容赦いただきますようお願いいたします。
4	以前利用していたが足をはこんでくれる回数人がによって差があるのではないかと思う。	"	お客様との絆を大切に、従前と変わらぬ対応をするよう指導してまいります。
5	店が繁盛している間は頻りに回ってきたけど経営が苦しくなってきたら、とたんに来なくなった。	"	信用金庫の理念である相互扶助の精神を再認識して、お客様との絆を大切にしようさらに教育してまいります。
6	いろいろとやってくれるのでたすかります。自分の成績のために無理にたのまれる事があるので困ります。	"	お客様に商品をお勧めする時は、お客様のニーズに合致した商品をお勧めするようさらに教育してまいります。
7	まったく商品のキャンペーンの説明を勧めない。せっかく渉外で出て来ているのだからもっと積極的になっても良いのでは。	"	新潟信用金庫の職員として、ご利用いただくすべてのお客様にご満足いただける商品説明や提案ができるよう職員の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23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
8	気持ち良く対応していただいている。出来れば、何曜日の何時頃と指定してくれるともっと良いと思います。	推 進 課	お約束した日時は必ず守るように訪問していますが、道路事情や先客の用件によっては、お約束時刻が守られないこともあり、ご迷惑をおかけすることもあると思いますが、できる限りご要望にはお応えしたいと思います。
9	小さい子供がいた場合、アンパンマンのティッシュ又は、シール等置いていってくれるとうれしいです。今の人はいつもなしです。	"	常にお客様にご満足いただけるよう心がけておりますが、品切れの際はご容赦いただきたくお願い申し上げます。
10	渉外さんは毎月の積立金を集金にきてもらっているだけで私達は年令も70才以上のため商品説明は受けたことがない(お金もないから)。	"	私どもでは新しい商品・お客様に喜んでいただける商品を適宜発売しております。渉外担当者には既存の商品はもちろんのこと、新商品もお客様へ提案するよう教育してまいります。
11	融資の提案をして欲しい。	"	融資推進を積極的に行っておりますので、ご指摘を周知徹底いたします。
12	返信用封筒に、最後に担当者の印が押してあります。記入者として係りに迷惑がかかるのではと懸念しています。訪問者は非常に親切でした。アンケートとは全く無記名で行われないと「ヨイショ」アンケートになり、声なき声が聞こえないのではないのでしょうか。貴店のますますの発展と日本経済の発展に寄与されることを祈念しています。	企 画 課	お客様の指摘されるのも最もだと思われませんが、当庫では管理上担当者欄を設けており、担当者と回答との関連までは見ておりませんので、安心して何なりとご記入いただきたいと思っております。
13	子供が通帳を作る際、普通預金の通帳もアンパンマンのキャラクターだとうれしいです。総合口座はアンパンマンだけ子供は作れないので。	"	普通預金通帳のデザインは、新潟のシンボル万代橋と信濃川をモチーフにしております。今後、お客様のご意見を参考にし、皆様に喜ばれるデザインを検討してまいります。
14	定期の通帳の表示が見にくい(預金額と解約、残高がわかりにくいので、もっとみやすいと助かるのですが)。	事 務 部	定期預金通帳の表示は、当金庫が加盟しておりますコンピュータの共同センターの仕様によるもので、当金庫単独での変更はできませんが、共同センターに改良を要望してまいります。
15	どの支店の定期でも預入れや払戻しが出来ると助かります。	"	証書の盗難などによる不正な解約を防止する観点から、定期預金のご入金・払戻しはお客様をよく存じあげているお取引店でのみとさせていただきます。何とぞご理解をお願いいたします。
16	順番札制でないのみんな忙しそうにしていると、どこの窓口に出したらいいのが困ってしまう。	"	現在、窓口受付機の導入の予定はございません。お客さまが戸惑われないように、窓口職員よりお声がけすることを心がけてまいります。
17	テレホンサービスが現在19時までですが、時間を延長してもらいたい。	"	ご利用時間帯につきましては、平日の通知業務を1時間、照会・資金移動業務を2時間延長することを検討してまいります。
18	メインバンクにしたいのですが、信金だと口座引落の対象でない物もあり、残念です。	推 進 課	各種の口座振替えを行っております。今後もお客様の利便性を考え対応し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23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
19	お店に行ったとき、色々な(写真や絵その他)ミニギャラリーとして飾ってあるといいなあと思います。前はありましたよねえ。	総務部	広いロビースペースの有効活用として、来店されたお客様がお待ちの間楽しめる催し物(写真・絵の展示会など)を考えて実施して行きたいと思います。
20	節電の為とはいえ、お店の電気が暗いです。もっと明るくして下さい。	"	平成23年12月に営業室内を明るく清潔感を出すために、内壁・天井全体のクロス張り工事を行いました。電気についても、今後検討いたします。
21	窓口の雑誌の種類を増やしてほしい。	"	限られた予算の中で工夫をして、できる限り色々な種類の雑誌を揃えたいと思います。
22	現在、他銀行で貸金庫を利用しているのですが、自宅から近くの店に貸金庫があったら、しんきんさんに全部移したいと思っていますが残念です!	"	大変有難いご意見を頂戴いたしました。現在、本店・沼垂支店・白根支店の3店舗に貸金庫を設置しております。残念ながら、今のところ貸金庫の増設予定はありません。今後、店舗建替えの際は検討課題としたいと思います。
23	来店した時にだけ「楽しいわが家」をもらって読みますが毎月読みたいので集金の時にいただけるとうれしいです。	"	是非ともご遠慮なく、渉外係がお客様のご自宅にお伺いした際にお申し付け下さい。毎月集金の際にお届けいたします。
24	たばこは吸わないでほしい(会社で)。	"	店舗内ロビーは禁煙ですが、応接でお客様が喫煙を希望された場合のみOKとしております。今後、極力禁煙にご協力頂く様お願いして行きます。
25	営業時間中に新聞を読んでいる職員がいる。	人事教育部	店長会議、役席会議等を通じて、意識や行動の改善を図って行きます。
26	会社でも利用させてもらっていますが、支店長の挨拶もなく窓口の方の対応も笑顔がありません。昔のように笑顔で接客して頂けるといいなあと思います。	"	店長会議、役席会議等を通じて、意識や態度の改善を図って行きます。
27	いつもはCDで下ろしていたのですが、孫たちにお祝いをあげようと窓口で引き落としをしました。実は新券が欲しかったのです。一万五千元払い戻しで内訳を5,000円3枚にしてみました。呼ばれて窓口へいったら使い古しの紙幣でした。しかも迷惑そうな態度(?)で立ったままポンと渡されました。1枚でも新券にして欲しかったのですが、それを申し入れるような雰囲気ではありません。そこでチョット一言「新券はいかがでしょうか」くらいのことばがほしかったのです。通帳を見れば今までの引き落としは全てCDです。しかも5,000円3枚を窓口払い戻しするお客様に対してお節介とまでは行きませんが、一言かけて欲しいものでした。まさか貴店では新券に対しての規制はないと思います。	"	誠に申し訳ございませんでした。心配りが足りなくてお客様に不愉快な思いをお掛けいたしました。このようなことがないよう職場内での会議や研修の場を通じて職員の意識と態度の改善を図って行きます。
28	急いでいる事が多いので時間がかかりそうな場合等一言言ってほしい。やめて違う日にするのに。	"	誠に申し訳ございませんでした。心配りが足りなくてお客様に不愉快な思いをお掛けいたしました。このようなことがないよう職場内での会議等を通じて職員の意識や接客話法の改善を図って行きます。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成23年10月実施)

		主管部署	対 応 策
29	笑顔で対応してくれる人とそうでない人がいる。窓口ではほんの少しの時間しか会話をしないのでせめて笑顔で対応して頂きたい。ポケットティッシュをもらえる時ともらえない時があるがなぜか。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。心配りが足りなくてお客様に不愉快な思いをお掛けいたしました。このようなことがないよう職場内での会議等を通じて職員の意識や態度の改善を図って行きます。また、ポケットティッシュのことにしましては在庫のある時とない時の違いかと思われそうですが、気を付けてまいるようにいたします。
30	払戻しや解約の処理の時、ろこつに嫌な顔をする方がいる。窓口担当が下を向いている事が多いので頼みづらい。待ち時間がすごく長い。	"	誠に申し訳ございませんでした。心配りが足りなくてお客様に不愉快な思いをお掛けいたしました。このようなことがないよう職場内での会議や研修等を通じて職員の意識と接客態度の改善を図って行きます。
31	2～3年ごとに渉外担当者が代るがもう少し長く担当してほしいです。	"	渉外担当者の交代は同じ地区を長期に担当することによるリスクを軽減するために行っているものです。何卒ご理解のほどよろしく願いいたします。
32	自分の会社にプライドをもっていれば、ワイシャツのシワをのばし、ズボンの折り目をたたく。	"	誠に申し訳ございませんでした。心配りが足りなくてお客様に不愉快な思いをお掛けいたしました。このようなことがないよう職場内での会議等を通じて職員の意識や金融マンとしてのマナーの改善を図って行きます。
33	担当者によって格差がある。引継ぎがスムーズにされていない。(訪問の日時が、こちらの希望している日時に反映されていない。)定期的に来ていただいていたが来れない時には連絡をしてほしい。1日待ってました！)	"	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者への教育には意を払っておりますがまだ至らなかったようです。会議や集合研修、さらに職場内教育訓練でもっと徹底してまいります。
34	以前はよく来て下さったが、来ると約束された日にこなかったりして、それ以後来て下さいません。最初の担当者の方は、年末にはカレンダーを届けてくださりとても助かりました。	"	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者への教育には意を払っておりますがまだ至らなかったようです。会議や集合研修、さらに職場内教育訓練でもっと徹底してまいります。
35	融資について此の度土地を仕入宅地開発を致しました。信用金庫から資金を借入れ、その為に仕入れた土地に抵当権を設定しました。宅地開発の土地は販売用の土地です。抵当権を設定すると土地が売れる度に抹消費用がかかり大変無駄な経費がかかります。土地に抵当権が設定してあるとお客様に不信感を持たれます。抵当権を設定しなくても両方で話合って良い方向に導いて頂きたいと思います。	融 資 部	貴重なご意見を頂きありがとうございます。ご指摘の件は現在の法規定からは債権保全上致し方なく、お取引店舗よりお客様に対しご説明のうえご納得いただけますよう対応させていただきます。