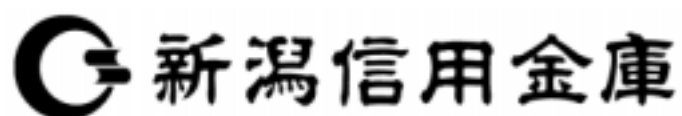


# お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【 平成25年10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25年10月9日(水)～平成25年10月24日(木)

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 1,360枚

有効回答数 1,186枚(回収率 87.21%)

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

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25年10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25年度

平成25年12月3日

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	20	60	80	100.0%	75.0%	80.00%
山ノ下支店	20	5	50	70	17	46	63	85.0%	92.0%	90.00%
沼垂支店	20	6	60	80	20	55	75	100.0%	91.7%	93.75%
横門前支店	20	4	40	60	18	34	52	90.0%	85.0%	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	16	45	61	80.0%	90.0%	87.14%
白根支店	20	6	60	80	20	49	69	100.0%	81.7%	86.25%
大野支店	20	5	50	70	12	48	60	60.0%	96.0%	85.71%
米山支店	20	4	40	60	14	35	49	70.0%	87.5%	81.67%
中山支店	20	4	40	60	15	34	49	75.0%	85.0%	81.67%
青山支店	20	4	40	60	20	33	53	100.0%	82.5%	88.33%
鳥屋野支店	20	4	40	60	15	37	52	75.0%	92.5%	86.67%
松浜支店	20	4	40	60	18	40	58	90.0%	100.0%	96.67%
真砂支店	20	3	30	50	17	30	47	85.0%	100.0%	94.00%
出来島支店	20	4	40	60	15	39	54	75.0%	97.5%	90.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	19	23	42	95.0%	76.7%	84.00%
石山支店	20	3	30	50	14	29	43	70.0%	96.7%	86.00%
亀田支店	20	3	30	50	13	29	42	65.0%	96.7%	84.00%
春日町支店	20	2	20	40	19	20	39	95.0%	100.0%	97.50%
坂井支店	20	2	20	40	20	13	33	100.0%	65.0%	82.50%
物見山支店	20	3	30	50	17	23	40	85.0%	76.7%	80.00%
寺地支店	20	2	20	40	16	17	33	80.0%	85.0%	82.50%
ながた支店	20	2	20	40	17	18	35	85.0%	90.0%	87.50%
店舗不明					5	0	5			
合計	460	90	900	1,360	396	790	1,186	86.1%	87.8%	87.21%

昨年度最終回収率 85.04%



# お客様満足度アンケート集計結果

(平成25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	47	58.8%	43	70.5%	36	50.0%	36	72.0%	34	66.7%	40	69.0%	48	70.6%	42	71.2%	27	55.1%	31	63.3%	28	52.8%	32	62.7%	43	74.1%
メインでない	33	41.3%	18	29.5%	36	50.0%	14	28.0%	17	33.3%	18	31.0%	20	29.4%	17	28.8%	22	44.9%	18	36.7%	25	47.2%	19	37.3%	15	25.9%
計	80		61		72		50		51		58		68		59		49		49		53		51		58	
2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	47	58.8%	43	70.5%	36	50.0%	36	72.0%	34	66.7%	40	69.0%	48	70.6%	42	71.2%	27	55.1%	31	63.3%	28	52.8%	32	62.7%	43	74.1%
2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.7%
3 ゆうちょ銀行	1	1.3%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
4 都銀	1	1.3%	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	2.0%	2	3.8%	1	2.0%	1	1.7%
5 第四	19	23.8%	11	18.0%	8	11.1%	8	16.0%	8	15.7%	10	17.2%	7	10.3%	3	5.1%	9	18.4%	11	22.4%	10	18.9%	6	11.8%	7	12.1%
6 北越	4	5.0%	2	3.3%	4	5.6%	2	4.0%	6	11.8%	1	1.7%	3	4.4%	2	3.4%	3	6.1%	0	0.0%	3	5.7%	4	7.8%	0	0.0%
7 大光	3	3.8%	0	0.0%	1	1.4%	1	2.0%	1	2.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.4%	3	6.1%	1	2.0%	4	7.5%	0	0.0%	0	0.0%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 縣信組	2	2.5%	0	0.0%	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%	1	2.0%	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%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%
11 労金	0	0.0%	1	1.6%	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%	0	0.0%	1	1.7%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
13 その他	1	1.3%	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	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14 記入なし	2	2.5%	4	6.6%	20	27.8%	3	6.0%	2	3.9%	4	6.9%	7	10.3%	7	11.9%	6	12.2%	5	10.2%	3	5.7%	6	11.8%	4	6.9%
計	80		61		72		50		51		58		68		59		49		49		53		51		58	
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	16.5%	40	21.5%	27	15.3%	31	16.8%	26	17.2%	33	17.2%	35	19.2%	31	15.0%	24	18.5%	28	16.7%	24	21.6%	27	18.4%	24	13.3%
店舗が近いから	24	13.2%	29	15.6%	35	19.8%	33	17.9%	25	16.6%	30	15.6%	23	12.6%	33	16.0%	22	16.9%	25	14.9%	30	27.0%	29	19.7%	33	18.3%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	24	13.2%	26	14.0%	25	14.1%	24	13.0%	16	10.6%	21	10.9%	21	11.5%	30	14.6%	16	12.3%	24	14.3%	15	13.5%	20	13.6%	19	10.6%
ATMが近くて利用しやすいから	13	7.1%	11	5.9%	14	7.9%	16	8.7%	14	9.3%	16	8.3%	11	6.0%	15	7.3%	12	9.2%	15	8.9%	8	7.2%	13	8.8%	12	6.7%
窓口やATMの待ち時間が短いから	12	6.6%	10	5.4%	10	5.6%	9	4.9%	12	7.9%	13	6.8%	9	4.9%	15	7.3%	6	4.6%	13	7.7%	5	4.5%	11	7.5%	18	10.0%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	0	0.0%	2	1.1%	8	4.5%	2	1.1%	1	0.7%	1	0.5%	5	2.7%	4	1.9%	2	1.5%	5	3.0%	1	0.9%	2	1.4%	6	3.3%
窓口係の対応が良いから	13	7.1%	18	9.7%	13	7.3%	18	9.8%	15	9.9%	21	10.9%	20	11.0%	17	8.3%	6	4.6%	11	6.5%	9	8.1%	10	6.8%	20	11.1%
渉外係の対応が良いから	31	17.0%	24	12.9%	23	13.0%	25	13.6%	19	12.6%	31	16.1%	27	14.8%	28	13.6%	24	18.5%	18	10.7%	12	10.8%	17	11.6%	29	16.1%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	25	13.7%	14	7.5%	11	6.2%	14	7.6%	14	9.3%	13	6.8%	14	7.7%	16	7.8%	11	8.5%	14	8.3%	4	3.6%	9	6.1%	13	7.2%
金利や手数料などが低いから	0	0.0%	0	0.0%	2	1.1%	4	2.2%	1	0.7%	2	1.0%	3	1.6%	7	3.4%	1	0.8%	5	3.0%	0	0.0%	2	1.4%	3	1.7%
経営内容が安定していて安心だから	10	5.5%	12	6.5%	9	5.1%	8	4.3%	8	5.3%	11	5.7%	14	7.7%	10	4.9%	6	4.6%	10	6.0%	3	2.7%	7	4.8%	3	1.7%
計	182		186		177		184		151		192		182		206		130		168		111		147		180	
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	41	52.6%	33	55.9%	35	53.0%	28	60.9%	20	40.8%	32	55.2%	46	68.7%	36	63.2%	28	58.3%	29	60.4%	25	56.8%	27	55.1%	25	44.6%
やや満足	25	32.1%	20	33.9%	12	18.2%	16	34.8%	21	42.9%	15	25.9%	14	20.9%	14	24.6%	13	27.1%	16	33.3%	12	27.3%	13	26.5%	23	41.1%
やや不満	4	5.1%	3	5.1%	2	3.0%	0	0.0%	1	2.0%	1	1.7%	2	3.0%	4	7.0%	2	4.2%	2	4.2%	1	2.3%	2	4.1%	1	1.8%
不満	1	1.3%	0	0.0%	1	1.5%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.7%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.3%	2	4.1%	1	1.8%
どちらでもない	7	9.0%	3	5.1%	16	24.2%	1	2.2%	7	14.3%	9	15.5%	3	4.5%	3	5.3%	5	10.4%	0	0.0%	5	11.4%	5	10.2%	6	10.7%
計	78		59		66		46		49		58		67		57		48		48		44		49		56	

# お客様満足度アンケート集計結果

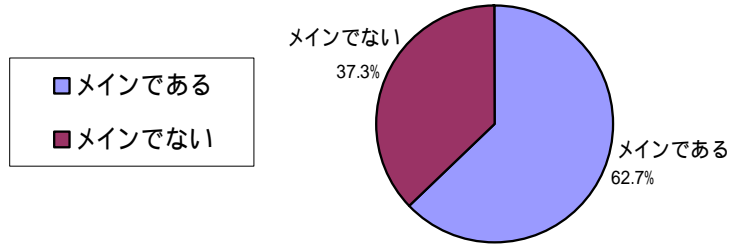
(平成25年10月実施)

1.メインバンクについてお聞かせ下さい。

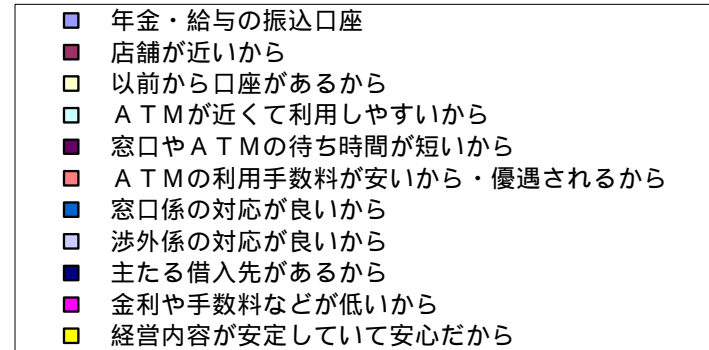
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																								
メインである	34	73.9%	25	48.1%	23	56.1%	27	64.3%	18	42.9%	20	51.3%	21	63.6%	21	53.8%	25	78.1%	26	74.3%	4	80.0%	731	62.7%
メインでない	12	26.1%	27	51.9%	18	43.9%	15	35.7%	24	57.1%	19	48.7%	12	36.4%	18	46.2%	7	21.9%	9	25.7%	1	20.0%	434	37.3%
計	46		52		41		42		42		39		33		39		32		35		5		1,165	
2. メインバンク名																								
1 新潟しんきん	34	73.9%	25	48.1%	23	56.1%	27	64.3%	18	42.9%	20	51.3%	21	63.6%	21	53.8%	25	78.1%	26	74.3%	4	80.0%	731	62.7%
2 その他信金	1	2.2%	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%	5	0.4%
3 ゆうちょ銀行	1	2.2%	1	1.9%	1	2.4%	1	2.4%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	0.9%
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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
5 第四	6	13.0%	17	32.7%	8	19.5%	5	11.9%	8	19.0%	5	12.8%	5	15.2%	10	25.6%	2	6.3%	6	17.1%	0	0.0%	189	16.3%
6 北越	2	4.3%	1	1.9%	2	4.9%	2	4.8%	2	4.8%	4	10.3%	3	9.1%	4	10.3%	2	6.3%	1	2.9%	0	0.0%	57	4.9%
7 大光	0	0.0%	2	3.8%	2	4.9%	2	4.8%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	2.1%
8 その他地銀	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%	1	2.9%	0	0.0%	3	0.3%
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%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.4%
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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
11 労金	0	0.0%	0	0.0%	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%	3	0.3%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
13 その他	0	0.0%	1	1.9%	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%	2	0.2%
14 記入なし	2	4.3%	5	9.6%	5	12.2%	4	9.5%	12	28.6%	8	20.5%	2	6.1%	3	7.7%	2	6.3%	1	2.9%	1	20.0%	118	10.1%
計	46		52		41		42		42		39		33		39		32		35		5		1,165	
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	36	27.3%	23	18.4%	24	19.4%	16	16.2%	21	25.3%	21	21.2%	15	18.8%	21	20.6%	20	16.4%	19	21.6%	3	13.6%	599	18.3%
店舗が近いから	25	18.9%	19	15.2%	22	17.7%	11	11.1%	15	18.1%	21	21.2%	14	17.5%	10	9.8%	22	18.0%	21	23.9%	4	18.2%	555	17.0%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	17	12.9%	23	18.4%	15	12.1%	14	14.1%	11	13.3%	14	14.1%	8	10.0%	22	21.6%	10	8.2%	11	12.5%	4	18.2%	430	13.1%
ATMが近くて利用しやすいから	8	6.1%	10	8.0%	13	10.5%	5	5.1%	7	8.4%	10	10.1%	3	3.8%	6	5.9%	11	9.0%	2	2.3%	1	4.5%	246	7.5%
窓口やATMの待ち時間が短いから	9	6.8%	8	6.4%	10	8.1%	8	8.1%	5	6.0%	5	5.1%	5	6.3%	3	2.9%	12	9.8%	7	8.0%	1	4.5%	216	6.6%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	2	1.5%	0	0.0%	2	1.6%	3	3.0%	2	2.4%	1	1.0%	0	0.0%	5	4.9%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	57	1.7%
窓口係の対応が良いから	14	10.6%	12	9.6%	12	9.7%	13	13.1%	7	8.4%	5	5.1%	10	12.5%	9	8.8%	16	13.1%	7	8.0%	2	9.1%	298	9.1%
渉外係の対応が良いから	13	9.8%	12	9.6%	16	12.9%	15	15.2%	9	10.8%	14	14.1%	8	10.0%	11	10.8%	13	10.7%	8	9.1%	3	13.6%	430	13.1%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	3	2.3%	12	9.6%	7	5.6%	12	12.1%	5	6.0%	2	2.0%	9	11.3%	9	8.8%	8	6.6%	7	8.0%	2	9.1%	248	7.6%
金利や手数料などが低いから	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	1	1.0%	0	0.0%	2	2.0%	3	3.8%	2	2.0%	2	1.6%	2	2.3%	0	0.0%	44	1.3%
経営内容が安定していて安心だから	4	3.0%	6	4.8%	2	1.6%	1	1.0%	1	1.2%	4	4.0%	5	6.3%	4	3.9%	5	4.1%	4	4.5%	2	9.1%	149	4.6%
計	132		125		124		99		83		99		80		102		122		88		22		3,272	
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	35	76.1%	23	46.0%	20	47.6%	22	55.0%	15	39.5%	21	56.8%	18	58.1%	18	48.6%	16	50.0%	15	46.9%	3	60.0%	611	54.8%
やや満足	10	21.7%	18	36.0%	15	35.7%	11	27.5%	19	50.0%	10	27.0%	8	25.8%	14	37.8%	13	40.6%	14	43.8%	2	40.0%	348	31.2%
やや不満	0	0.0%	2	4.0%	1	2.4%	3	7.5%	1	2.6%	4	10.8%	3	9.7%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	41	3.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	14	1.3%
どちらでもない	1	2.2%	7	14.0%	6	14.3%	4	10.0%	2	5.3%	2	5.4%	2	6.5%	4	10.8%	1	3.1%	2	6.3%	0	0.0%	101	9.1%
計	46		50		42		40		38		37		31		37		32		32		5		1,115	

# 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

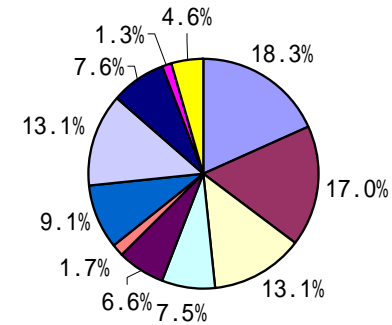
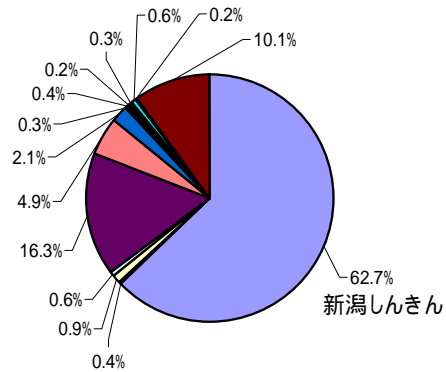


## 3. あなたがメインバンクを利用している理由

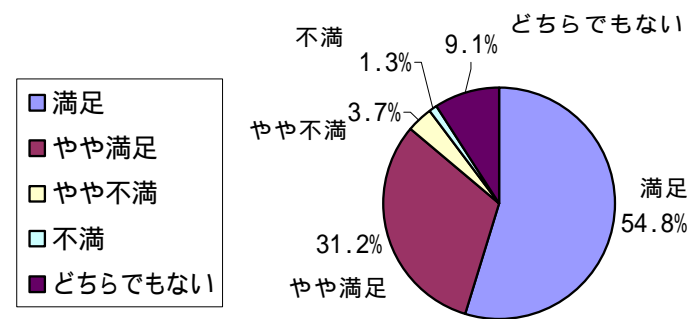


## 2. メインバンク名

- 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

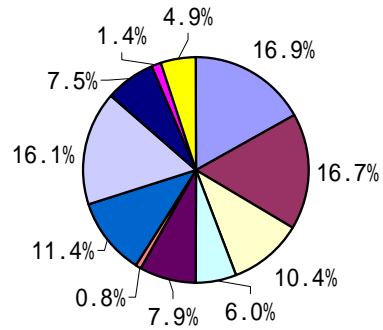
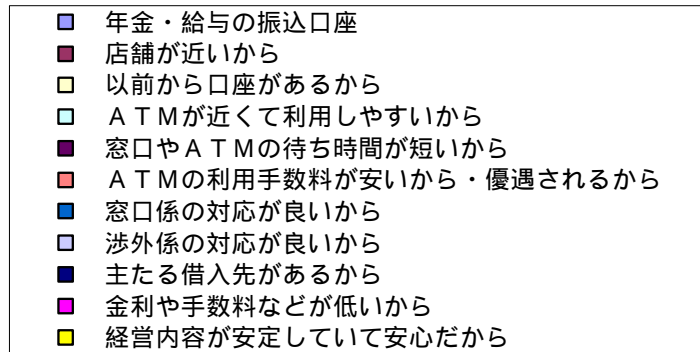


## 4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい

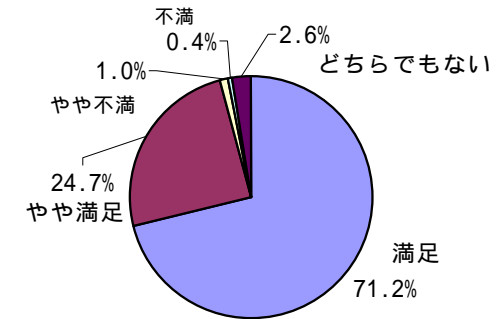
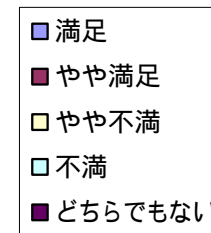


## 当庫メインバンクについて

### 3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

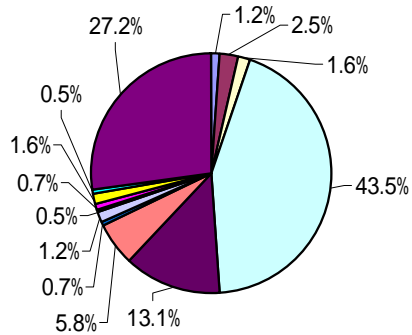
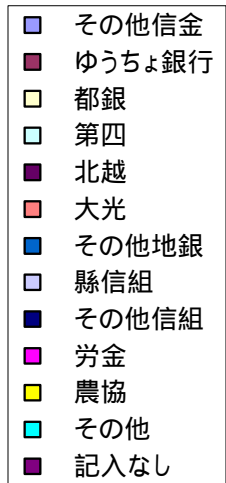


### 4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください

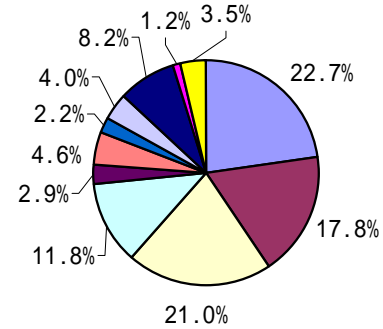
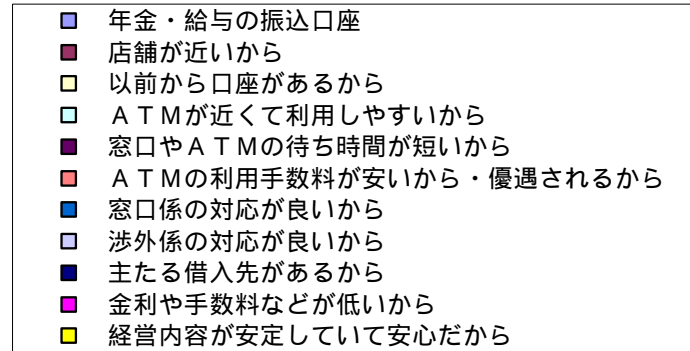


## 他行メインバンクについて

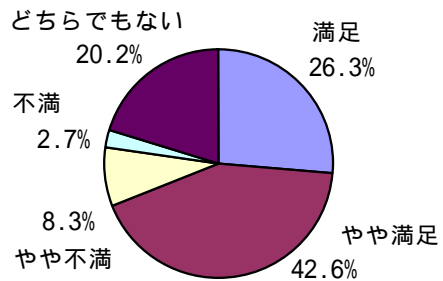
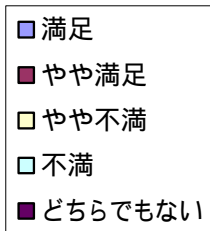
### 2. メインバンク名(他行)



### 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25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													
<b>1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)</b>																										
満足	32	51.6%	26	50.0%	26	57.8%	23	52.3%	24	53.3%	38	69.1%	45	76.3%	23	44.2%	20	58.8%	25	64.1%	27	73.0%	28	60.9%	30	54.5%
やや満足	22	35.5%	21	40.4%	13	28.9%	14	31.8%	16	35.6%	12	21.8%	13	22.0%	23	44.2%	11	32.4%	13	33.3%	7	18.9%	12	26.1%	23	41.8%
やや不満	2	3.2%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	9.7%	3	5.8%	6	13.3%	5	11.4%	4	8.9%	4	7.3%	1	1.7%	5	9.6%	2	5.9%	1	2.6%	3	8.1%	6	13.0%	1	1.8%
計	62		52		45		44		45		55		59		52		34		39		37		46		55	
<b>2. 駐車場の広さ・止めやすさ</b>																										
満足	6	10.9%	11	22.4%	8	18.2%	5	13.2%	16	37.2%	21	41.2%	31	52.5%	22	42.3%	1	3.1%	14	43.8%	17	50.0%	15	33.3%	4	7.7%
やや満足	6	10.9%	17	34.7%	14	31.8%	2	5.3%	11	25.6%	14	27.5%	16	27.1%	17	32.7%	8	25.0%	11	34.4%	9	26.5%	21	46.7%	19	36.5%
やや不満	13	23.6%	7	14.3%	15	34.1%	8	21.1%	8	18.6%	9	17.6%	10	16.9%	12	23.1%	10	31.3%	5	15.6%	2	5.9%	4	8.9%	24	46.2%
不満	9	16.4%	5	10.2%	3	6.8%	15	39.5%	3	7.0%	2	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	12	37.5%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	4	7.7%
どちらでもない	21	38.2%	9	18.4%	4	9.1%	8	21.1%	5	11.6%	5	9.8%	2	3.4%	1	1.9%	1	3.1%	2	6.3%	4	11.8%	5	11.1%	1	1.9%
計	55		49		44		38		43		51		59		52		32		32		34		45		52	
<b>3. 待ち時間の長さ</b>																										
満足	27	45.0%	32	60.4%	23	51.1%	25	55.6%	25	55.6%	30	53.6%	39	66.1%	31	59.6%	19	57.6%	27	71.1%	29	76.3%	24	52.2%	27	49.1%
やや満足	24	40.0%	16	30.2%	17	37.8%	11	24.4%	15	33.3%	21	37.5%	18	30.5%	14	26.9%	9	27.3%	9	23.7%	4	10.5%	15	32.6%	23	41.8%
やや不満	1	1.7%	0	0.0%	1	2.2%	2	4.4%	1	2.2%	1	1.8%	2	3.4%	1	1.9%	4	12.1%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%
不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.2%	0	0.0%
どちらでもない	8	13.3%	4	7.5%	4	8.9%	7	15.6%	4	8.9%	3	5.4%	0	0.0%	6	11.5%	1	3.0%	1	2.6%	4	10.5%	6	13.0%	3	5.5%
計	60		53		45		45		45		56		59		52		33		38		38		46		55	
<b>4. 店舗の雰囲気</b>																										
満足	31	50.0%	31	58.5%	31	68.9%	25	55.6%	23	51.1%	35	63.6%	41	69.5%	25	48.1%	18	56.3%	28	71.8%	27	71.1%	30	65.2%	33	60.0%
やや満足	24	38.7%	18	34.0%	8	17.8%	13	28.9%	18	40.0%	12	21.8%	15	25.4%	21	40.4%	12	37.5%	9	23.1%	7	18.4%	8	17.4%	21	38.2%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.7%	4	7.7%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
どちらでもない	6	9.7%	4	7.5%	4	8.9%	7	15.6%	3	6.7%	8	14.5%	2	3.4%	2	3.8%	2	6.3%	1	2.6%	3	7.9%	7	15.2%	0	0.0%
計	62		53		45		45		45		55		59		52		32		39		38		46		55	
<b>5. 込みあっている時でも対応が丁寧</b>																										
満足	27	44.3%	26	49.1%	21	48.8%	24	55.8%	23	51.1%	28	52.8%	37	63.8%	24	47.1%	15	46.9%	23	60.5%	24	64.9%	28	60.9%	34	61.8%
やや満足	24	39.3%	20	37.7%	14	32.6%	11	25.6%	12	26.7%	15	28.3%	16	27.6%	19	37.3%	13	40.6%	9	23.7%	8	21.6%	9	19.6%	18	32.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	3	5.5%
不満	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%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%
どちらでもない	10	16.4%	7	13.2%	7	16.3%	8	18.6%	8	17.8%	9	17.0%	4	6.9%	7	13.7%	3	9.4%	5	13.2%	4	10.8%	8	17.4%	0	0.0%
計	61		53		43		43		45		53		58		51		32		38		37		46		55	

# お客様満足度アンケート集計結果

(平成25年10月実施)

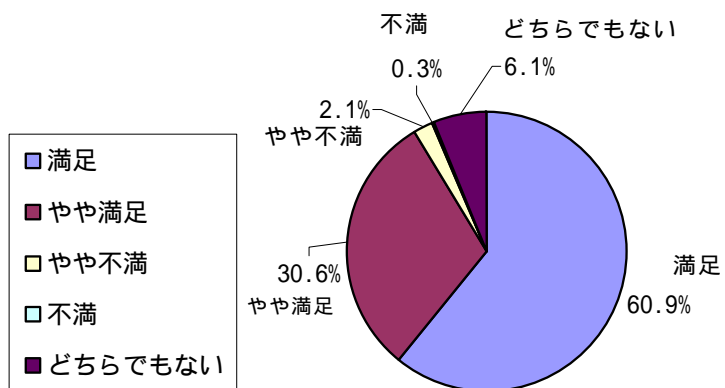
## 2. 当金庫について

### A) ご利用店舗について

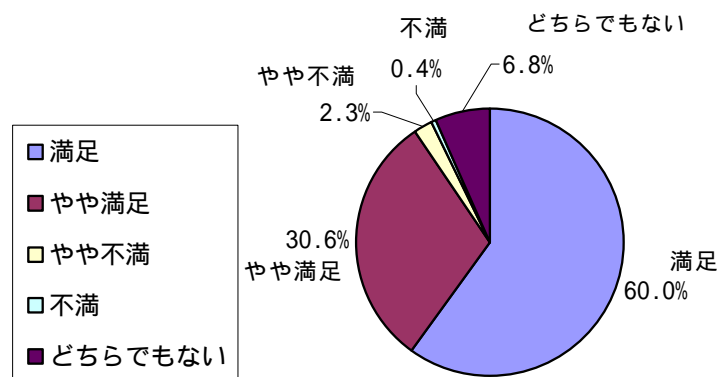
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)</b>																								
満足	27	79.4%	30	76.9%	16	55.2%	18	58.1%	17	50.0%	27	75.0%	18	62.1%	24	64.9%	22	73.3%	15	46.9%	4	80.0%	585	60.9%
やや満足	7	20.6%	7	17.9%	10	34.5%	10	32.3%	12	35.3%	7	19.4%	9	31.0%	12	32.4%	7	23.3%	13	40.6%	0	0.0%	294	30.6%
やや不満	0	0.0%	1	2.6%	2	6.9%	1	3.2%	1	2.9%	1	2.8%	1	3.4%	0	0.0%	1	3.3%	3	9.4%	1	20.0%	20	2.1%
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%	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.6%	1	3.4%	2	6.5%	4	11.8%	1	2.8%	1	3.4%	1	2.7%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	59	6.1%
計	34		39		29		31		34		36		29		37		30		32		5		961	
<b>2. 駐車場の広さ・止めやすさ</b>																								
満足	6	20.0%	28	73.7%	6	20.7%	3	9.7%	4	12.5%	7	21.9%	14	51.9%	5	13.5%	7	25.9%	10	31.3%	2	40.0%	263	29.1%
やや満足	3	10.0%	7	18.4%	9	31.0%	9	29.0%	7	21.9%	5	15.6%	9	33.3%	10	27.0%	10	37.0%	12	37.5%	0	0.0%	246	27.2%
やや不満	9	30.0%	1	2.6%	10	34.5%	13	41.9%	11	34.4%	5	15.6%	1	3.7%	15	40.5%	3	11.1%	7	21.9%	1	20.0%	203	22.4%
不満	6	20.0%	0	0.0%	2	6.9%	5	16.1%	6	18.8%	7	21.9%	0	0.0%	3	8.1%	4	14.8%	1	3.1%	2	40.0%	91	10.1%
どちらでもない	6	20.0%	2	5.3%	2	6.9%	0	0.0%	4	12.5%	8	25.0%	3	11.1%	4	10.8%	3	11.1%	2	6.3%	0	0.0%	102	11.3%
計	30		38		29		30		32		32		27		37		27		32		5		905	
<b>3. 待ち時間の長さ</b>																								
満足	24	70.6%	28	71.8%	19	63.3%	16	51.6%	22	64.7%	23	63.9%	20	69.0%	25	67.6%	19	63.3%	18	54.5%	5	100.0%	577	60.0%
やや満足	10	29.4%	8	20.5%	10	33.3%	9	29.0%	11	32.4%	10	27.8%	7	24.1%	9	24.3%	9	30.0%	15	45.5%	0	0.0%	294	30.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	12.9%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	0	0.0%	3	7.7%	1	3.3%	1	3.2%	1	2.9%	2	5.6%	2	6.9%	2	5.4%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	65	6.8%
計	34		39		30		30		34		36		29		37		30		33		5		962	
<b>4. 店舗の雰囲気</b>																								
満足	25	75.8%	28	71.8%	18	60.0%	16	51.6%	19	55.9%	24	66.7%	20	69.0%	23	62.2%	21	70.0%	15	45.5%	4	80.0%	591	61.4%
やや満足	7	21.2%	6	15.4%	11	36.7%	14	45.2%	13	38.2%	11	30.6%	8	27.6%	11	29.7%	8	26.7%	8	24.2%	1	20.0%	284	29.5%
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%	2	5.4%	0	0.0%	6	18.2%	0	0.0%	20	2.1%
不満	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	1	3.0%	4	10.3%	1	3.3%	1	3.2%	2	5.9%	1	2.8%	0	0.0%	1	2.7%	1	3.3%	2	6.1%	0	0.0%	63	6.5%
計	33		39		30		31		34		36		29		37		30		33		5		963	
<b>5. 込みあっている時でも対応が丁寧</b>																								
満足	21	63.6%	27	69.2%	16	53.3%	16	51.6%	19	59.4%	21	60.0%	20	71.4%	25	67.6%	17	56.7%	12	37.5%	5	100.0%	533	56.3%
やや満足	9	27.3%	7	17.9%	13	43.3%	14	45.2%	8	25.0%	11	31.4%	7	25.0%	8	21.6%	11	36.7%	9	28.1%	0	0.0%	285	30.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	6	18.8%	0	0.0%	19	2.0%
不満	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%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	3	9.1%	5	12.8%	1	3.3%	1	3.2%	5	15.6%	1	2.9%	1	3.6%	2	5.4%	2	6.7%	5	15.6%	0	0.0%	106	11.2%
計	33		39		30		31		32		35		28		37		30		32		5		947	

## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

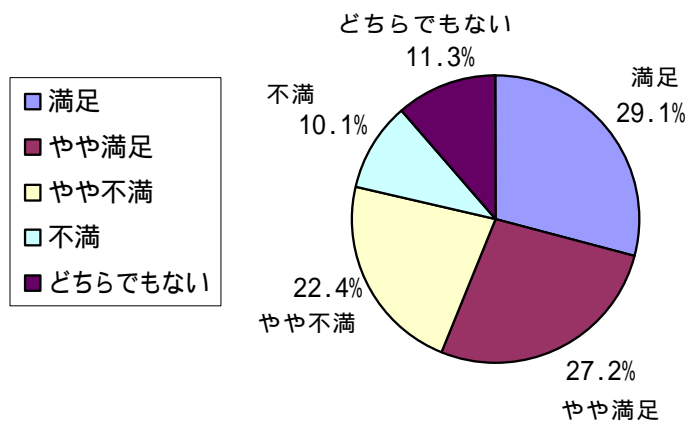
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



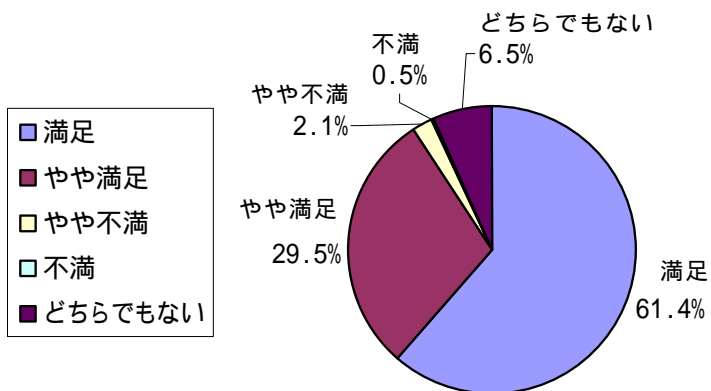
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ



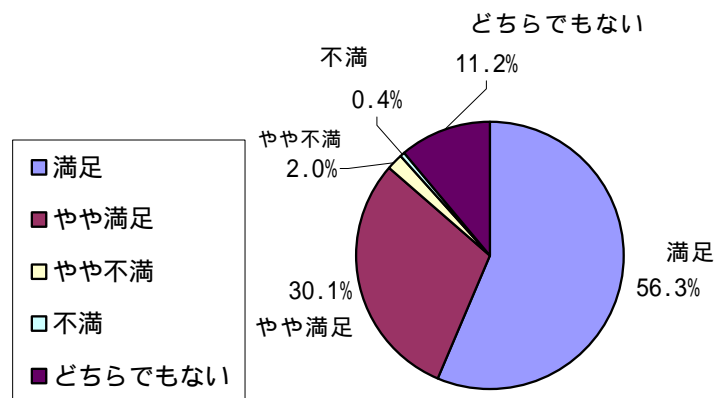
4. 店舗の雰囲気





## 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25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													
<b>1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい</b>																										
満足	16	32.7%	15	40.5%	14	46.7%	11	45.8%	13	44.8%	20	55.6%	25	53.2%	19	52.8%	8	47.1%	20	62.5%	8	44.4%	14	43.8%	20	47.6%
やや満足	14	28.6%	18	48.6%	9	30.0%	7	29.2%	9	31.0%	5	13.9%	14	29.8%	6	16.7%	6	35.3%	7	21.9%	6	33.3%	8	25.0%	12	28.6%
やや不満	5	10.2%	1	2.7%	1	3.3%	2	8.3%	3	10.3%	1	2.8%	1	2.1%	5	13.9%	1	5.9%	1	3.1%	1	5.6%	2	6.3%	6	14.3%
不満	1	2.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	2	5.6%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%
どちらでもない	13	26.5%	2	5.4%	6	20.0%	4	16.7%	2	6.9%	8	22.2%	6	12.8%	6	16.7%	2	11.8%	4	12.5%	3	16.7%	8	25.0%	2	4.8%
計	49		37		30		24		29		36		47		36		17		32		18		32		42	
<b>2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる</b>																										
満足	6	13.3%	9	28.1%	9	36.0%	5	31.3%	6	25.0%	4	15.4%	9	22.5%	9	30.0%	4	25.0%	10	35.7%	6	37.5%	8	30.8%	15	42.9%
やや満足	8	17.8%	5	15.6%	8	32.0%	1	6.3%	5	20.8%	3	11.5%	3	7.5%	2	6.7%	7	43.8%	2	7.1%	1	6.3%	3	11.5%	6	17.1%
やや不満	2	4.4%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	1	2.9%
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%	0	0.0%
どちらでもない	29	64.4%	17	53.1%	8	32.0%	10	62.5%	12	50.0%	19	73.1%	27	67.5%	19	63.3%	5	31.3%	16	57.1%	9	56.3%	14	53.8%	13	37.1%
計	45		32		25		16		24		26		40		30		16		28		16		26		35	
<b>3. ATMがコンビニで利用できる</b>																										
満足	13	29.5%	9	24.3%	10	37.0%	4	21.1%	7	31.8%	7	25.0%	16	37.2%	9	29.0%	4	23.5%	10	35.7%	5	33.3%	11	40.7%	17	43.6%
やや満足	8	18.2%	12	32.4%	9	33.3%	3	15.8%	4	18.2%	3	10.7%	9	20.9%	5	16.1%	5	29.4%	4	14.3%	1	6.7%	4	14.8%	9	23.1%
やや不満	1	2.3%	5	13.5%	0	0.0%	2	10.5%	4	18.2%	0	0.0%	2	4.7%	2	6.5%	3	17.6%	0	0.0%	1	6.7%	3	11.1%	6	15.4%
不満	2	4.5%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.7%	2	4.7%	1	3.2%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
どちらでもない	20	45.5%	11	29.7%	6	22.2%	10	52.6%	7	31.8%	15	53.6%	14	32.6%	14	45.2%	5	29.4%	12	42.9%	8	53.3%	9	33.3%	6	15.4%
計	44		37		27		19		22		28		43		31		17		28		15		27		39	
<b>4. ATMの利用手数料</b>																										
満足	7	15.9%	3	8.3%	8	27.6%	4	18.2%	3	11.5%	9	26.5%	9	20.5%	8	23.5%	2	11.8%	4	14.3%	3	20.0%	6	20.7%	6	15.4%
やや満足	7	15.9%	13	36.1%	7	24.1%	5	22.7%	7	26.9%	8	23.5%	12	27.3%	4	11.8%	3	17.6%	7	25.0%	2	13.3%	5	17.2%	7	17.9%
やや不満	5	11.4%	11	30.6%	4	13.8%	1	4.5%	4	15.4%	2	5.9%	6	13.6%	6	17.6%	7	41.2%	4	14.3%	5	33.3%	7	24.1%	11	28.2%
不満	9	20.5%	2	5.6%	4	13.8%	4	18.2%	7	26.9%	4	11.8%	5	11.4%	5	14.7%	1	5.9%	5	17.9%	0	0.0%	4	13.8%	9	23.1%
どちらでもない	16	36.4%	7	19.4%	6	20.7%	8	36.4%	5	19.2%	11	32.4%	12	27.3%	11	32.4%	4	23.5%	8	28.6%	5	33.3%	7	24.1%	6	15.4%
計	44		36		29		22		26		34		44		34		17		28		15		29		39	
<b>5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい</b>																										
満足	21	43.8%	19	47.5%	17	58.6%	14	58.3%	14	51.9%	17	51.5%	27	57.4%	20	54.1%	6	33.3%	21	67.7%	11	68.8%	17	54.8%	22	53.7%
やや満足	19	39.6%	20	50.0%	6	20.7%	6	25.0%	9	33.3%	9	27.3%	16	34.0%	10	27.0%	7	38.9%	6	19.4%	4	25.0%	8	25.8%	14	34.1%
やや不満	1	2.1%	0	0.0%	2	6.9%	1	4.2%	1	3.7%	0	0.0%	1	2.1%	2	5.4%	2	11.1%	1	3.2%	0	0.0%	2	6.5%	2	4.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	1	3.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	14.6%	1	2.5%	4	13.8%	3	12.5%	2	7.4%	6	18.2%	2	4.3%	5	13.5%	2	11.1%	3	9.7%	1	6.3%	4	12.9%	3	7.3%
計	48		40		29		24		27		33		47		37		18		31		16		31		41	
<b>6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い</b>																										
満足	23	45.1%	20	51.3%	16	53.3%	10	41.7%	10	34.5%	16	48.5%	30	62.5%	22	59.5%	7	38.9%	22	71.0%	11	68.8%	17	54.8%	19	45.2%
やや満足	19	37.3%	16	41.0%	9	30.0%	4	16.7%	9	31.0%	8	24.2%	14	29.2%	12	32.4%	8	44.4%	5	16.1%	4	25.0%	11	35.5%	17	40.5%
やや不満	2	3.9%	3	7.7%	0	0.0%	6	25.0%	2	6.9%	2	6.1%	1	2.1%	0	0.0%	2	11.1%	3	9.7%	1	6.3%	0	0.0%	5	11.9%
不満	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	3	10.3%	1	3.0%	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	11.8%	0	0.0%	5	16.7%	3	12.5%	5	17.2%	6	18.2%	3	6.3%	3	8.1%	1	5.6%	1	3.2%	0	0.0%	3	9.7%	1	2.4%
計	51		39		30		24		29		33		48		37		18		31		16		31		42	
<b>7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている</b>																										
満足	12	25.0%	14	36.8%	12	40.0%	11	45.8%	13	48.1%	13	38.2%	29	61.7%	17	45.9%	5	27.8%	17	56.7%	5	31.3%	17	54.8%	22	52.4%
やや満足	20	41.7%	20	52.6%	8	26.7%	6	25.0%	10	37.0%	8	23.5%	10	21.3%	12	32.4%	9	50.0%	8	26.7%	8	50.0%	7	22.6%	12	28.6%
やや不満	2	4.2%	1	2.6%	1	3.3%	2	8.3%	1	3.7%	2	5.9%	3	6.4%	2	5.4%	2	11.1%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.2%	2	4.8%
不満	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%
どちらでもない	13	27.1%	3	7.9%	9	30.0%	5	20.8%	3	11.1%	10	29.4%	5	10.6%	6	16.2%	2	11.1%	3	10.0%	3	18.8%	6	19.4%	6	14.3%
計	48		38		30		24		27		34		47		37		18		30		16		31		42	

# お客様満足度アンケート集計結果

(平成25年10月実施)

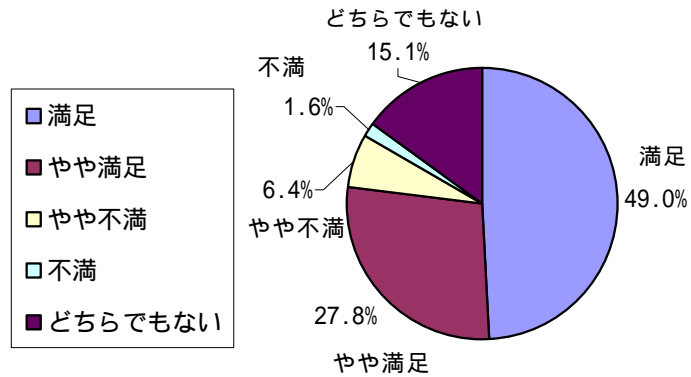
## 2. 当金庫について

### B) ATMについて

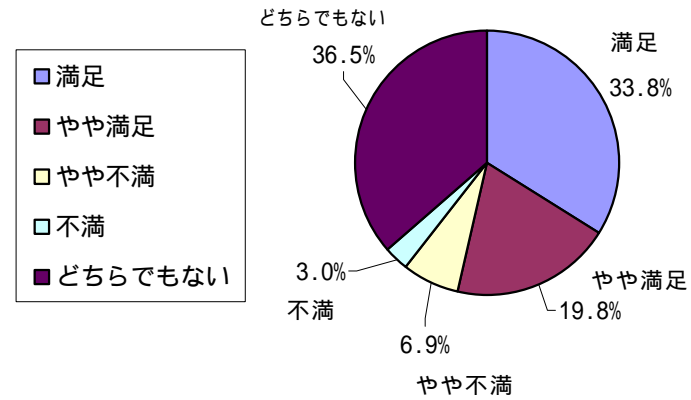
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
<b>1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい</b>												
満足	13 52.0%	16 51.6%	11 45.8%	14 63.6%	14 48.3%	10 45.5%	8 53.3%	14 53.8%	14 70.0%	9 42.9%	2 40.0%	328 49.0%
やや満足	9 36.0%	9 29.0%	9 37.5%	3 13.6%	6 20.7%	8 36.4%	3 20.0%	7 26.9%	3 15.0%	7 33.3%	1 20.0%	186 27.8%
やや不満	0 0.0%	1 3.2%	2 8.3%	2 9.1%	3 10.3%	0 0.0%	2 13.3%	0 0.0%	2 10.0%	1 4.8%	0 0.0%	43 6.4%
不満	0 0.0%	1 3.2%	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%	11 1.6%
どちらでもない	3 12.0%	4 12.9%	2 8.3%	3 13.6%	6 20.7%	3 13.6%	2 13.3%	5 19.2%	1 5.0%	4 19.0%	2 40.0%	101 15.1%
計	25	31	24	22	29	22	15	26	20	21	5	669
<b>2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる</b>												
満足	5 23.8%	11 36.7%	4 19.0%	5 25.0%	7 30.4%	8 50.0%	5 35.7%	5 21.7%	4 33.3%	5 27.8%	1 25.0%	160 28.5%
やや満足	7 33.3%	5 16.7%	7 33.3%	2 10.0%	3 13.0%	3 18.8%	3 21.4%	2 8.7%	0 0.0%	2 11.1%	0 0.0%	88 15.7%
やや不満	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%	1 5.6%	0 0.0%	9 1.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	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	9 42.9%	14 46.7%	10 47.6%	12 60.0%	12 52.2%	5 31.3%	6 42.9%	16 69.6%	8 66.7%	10 55.6%	3 75.0%	303 54.0%
計	21	30	21	20	23	16	14	23	12	18	4	561
<b>3. ATMがコンビニで利用できる</b>												
満足	8 33.3%	13 44.8%	7 33.3%	4 20.0%	6 26.1%	10 58.8%	5 38.5%	12 44.4%	6 37.5%	6 28.6%	1 25.0%	200 33.8%
やや満足	9 37.5%	7 24.1%	4 19.0%	2 10.0%	4 17.4%	2 11.8%	3 23.1%	3 11.1%	0 0.0%	6 28.6%	1 25.0%	117 19.8%
やや不満	0 0.0%	1 3.4%	2 9.5%	4 20.0%	3 13.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	0 0.0%	1 4.8%	0 0.0%	41 6.9%
不満	0 0.0%	1 3.4%	1 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%	18 3.0%
どちらでもない	7 29.2%	7 24.1%	7 33.3%	10 50.0%	10 43.5%	4 23.5%	5 38.5%	11 40.7%	10 62.5%	6 28.6%	2 50.0%	216 36.5%
計	24	29	21	20	23	17	13	27	16	21	4	592
<b>4. ATMの利用手数料</b>												
満足	9 36.0%	11 36.7%	6 26.1%	4 19.0%	8 30.8%	7 33.3%	5 35.7%	6 22.2%	5 27.8%	4 19.0%	2 50.0%	139 22.2%
やや満足	7 28.0%	6 20.0%	8 34.8%	4 19.0%	6 23.1%	4 19.0%	2 14.3%	3 11.1%	3 16.7%	2 9.5%	2 50.0%	134 21.4%
やや不満	1 4.0%	2 6.7%	3 13.0%	3 14.3%	6 23.1%	3 14.3%	2 14.3%	5 18.5%	1 5.6%	5 23.8%	0 0.0%	104 16.6%
不満	0 0.0%	3 10.0%	1 4.3%	4 19.0%	1 3.8%	4 19.0%	1 7.1%	5 18.5%	4 22.2%	6 28.6%	0 0.0%	88 14.0%
どちらでもない	8 32.0%	8 26.7%	5 21.7%	6 28.6%	5 19.2%	3 14.3%	4 28.6%	8 29.6%	5 27.8%	4 19.0%	0 0.0%	162 25.8%
計	25	30	23	21	26	21	14	27	18	21	4	627
<b>5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい</b>												
満足	16 64.0%	19 63.3%	13 54.2%	15 68.2%	16 57.1%	14 63.6%	12 75.0%	18 64.3%	11 57.9%	11 50.0%	3 75.0%	374 56.5%
やや満足	5 20.0%	6 20.0%	6 25.0%	5 22.7%	4 14.3%	5 22.7%	3 18.8%	4 14.3%	7 36.8%	7 31.8%	1 25.0%	187 28.2%
やや不満	1 4.0%	2 6.7%	3 12.5%	1 4.5%	3 10.7%	1 4.5%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	2 9.1%	0 0.0%	30 4.5%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	6 0.9%
どちらでもない	3 12.0%	3 10.0%	2 8.3%	1 4.5%	5 17.9%	1 4.5%	1 6.3%	4 14.3%	0 0.0%	2 9.1%	0 0.0%	65 9.8%
計	25	30	24	22	28	22	16	28	19	22	4	662
<b>6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い</b>												
満足	14 56.0%	16 53.3%	14 58.3%	17 77.3%	12 46.2%	14 63.6%	11 68.8%	18 64.3%	13 65.0%	9 40.9%	4 80.0%	365 54.6%
やや満足	7 28.0%	10 33.3%	8 33.3%	4 18.2%	7 26.9%	3 13.6%	4 25.0%	5 17.9%	6 30.0%	7 31.8%	1 20.0%	198 29.6%
やや不満	1 4.0%	1 3.3%	1 4.2%	1 4.5%	2 7.7%	3 13.6%	0 0.0%	2 7.1%	1 5.0%	4 18.2%	0 0.0%	43 6.4%
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%	1 4.5%	0 0.0%	8 1.2%
どちらでもない	2 8.0%	3 10.0%	1 4.2%	0 0.0%	5 19.2%	2 9.1%	1 6.3%	3 10.7%	0 0.0%	1 4.5%	0 0.0%	55 8.2%
計	25	30	24	22	26	22	16	28	20	22	5	669
<b>7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている</b>												
満足	13 52.0%	16 55.2%	9 39.1%	13 59.1%	11 42.3%	14 63.6%	10 62.5%	15 53.6%	11 57.9%	10 45.5%	4 80.0%	313 47.5%
やや満足	9 36.0%	8 27.6%	12 52.2%	6 27.3%	10 38.5%	6 27.3%	4 25.0%	7 25.0%	2 10.5%	7 31.8%	1 20.0%	210 31.9%
やや不満	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	1 4.5%	1 3.8%	1 4.5%	1 6.3%	3 10.7%	2 10.5%	3 13.6%	0 0.0%	34 5.2%
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%	2 0.3%
どちらでもない	3 12.0%	4 13.8%	2 8.7%	2 9.1%	4 15.4%	1 4.5%	1 6.3%	3 10.7%	4 21.1%	2 9.1%	0 0.0%	100 15.2%
計	25	29	23	22	26	22	16	28	19	22	5	659

## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

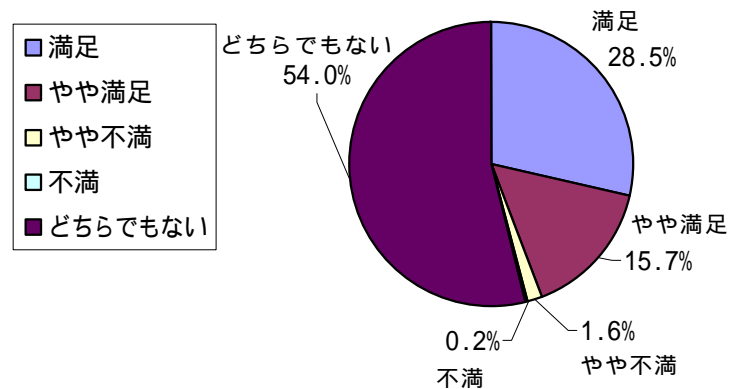
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



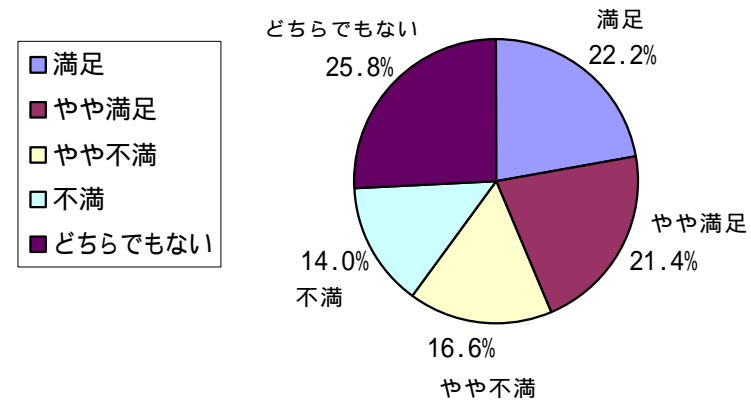
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

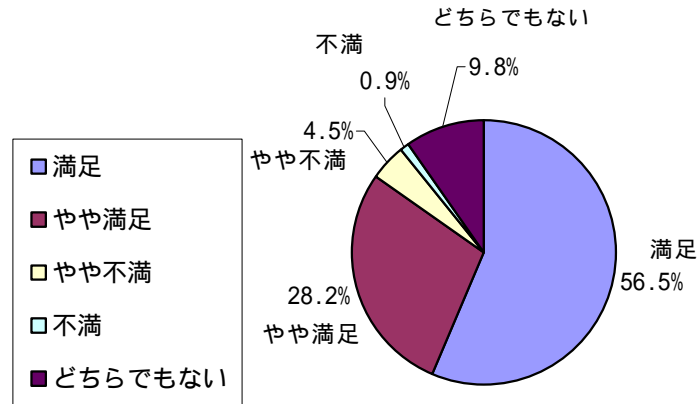


4. ATMの利用手数料

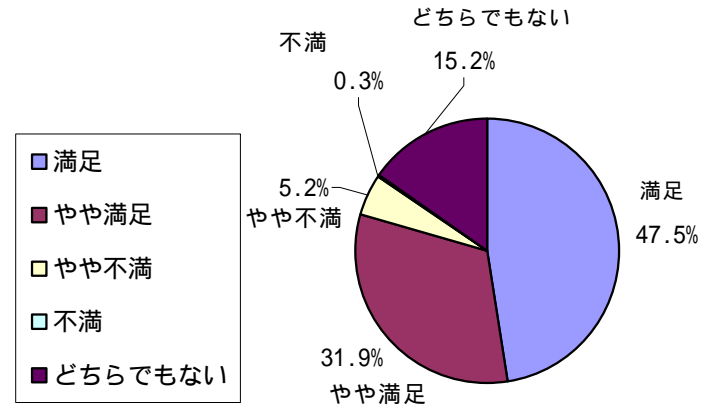


## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

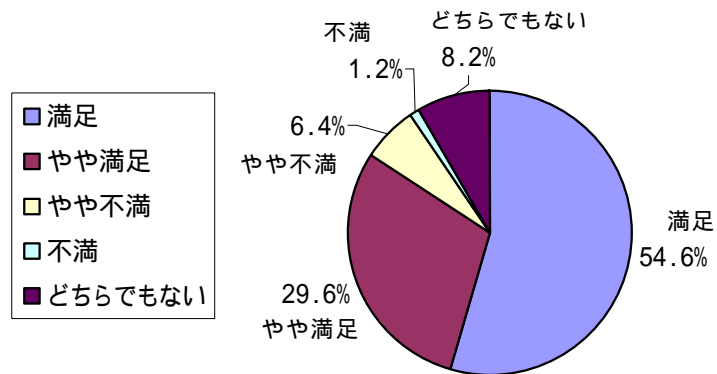
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



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25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	75.4%	33	63.5%	30	56.6%	35	76.1%	37	74.0%	42	71.2%	50	79.4%	34	63.0%	23	63.9%	32	76.2%	32	76.2%	35	74.5%	46	79.3%
やや満足	15	23.1%	16	30.8%	13	24.5%	11	23.9%	10	20.0%	11	18.6%	11	17.5%	16	29.6%	11	30.6%	8	19.0%	7	16.7%	9	19.1%	12	20.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.5%	3	5.8%	9	17.0%	0	0.0%	3	6.0%	5	8.5%	2	3.2%	1	1.9%	2	5.6%	1	2.4%	3	7.1%	3	6.4%	0	0.0%
計	65		52		53		46		50		59		63		54		36		42		42		47		58	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	48	75.0%	33	63.5%	30	57.7%	36	78.3%	33	66.0%	40	67.8%	51	81.0%	34	64.2%	23	63.9%	30	73.2%	34	81.0%	36	76.6%	44	75.9%
やや満足	14	21.9%	15	28.8%	14	26.9%	9	19.6%	14	28.0%	14	23.7%	10	15.9%	14	26.4%	11	30.6%	9	22.0%	4	9.5%	7	14.9%	13	22.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.1%	4	7.7%	8	15.4%	1	2.2%	3	6.0%	3	5.1%	2	3.2%	4	7.5%	2	5.6%	1	2.4%	4	9.5%	4	8.5%	1	1.7%
計	64		52		52		46		50		59		63		53		36		41		42		47		58	
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	22	35.5%	18	35.3%	22	44.9%	26	59.1%	21	46.7%	22	44.0%	23	43.4%	23	45.1%	15	44.1%	21	55.3%	18	50.0%	20	45.5%	24	43.6%
やや満足	20	32.3%	15	29.4%	12	24.5%	12	27.3%	11	24.4%	12	24.0%	19	35.8%	9	17.6%	14	41.2%	10	26.3%	5	13.9%	6	13.6%	19	34.5%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	3	5.7%	1	2.0%	2	5.9%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	2	3.6%
不満	1	1.6%	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%
どちらでもない	18	29.0%	18	35.3%	14	28.6%	5	11.4%	13	28.9%	15	30.0%	8	15.1%	18	35.3%	3	8.8%	7	18.4%	12	33.3%	18	40.9%	9	16.4%
計	62		51		49		44		45		50		53		51		34		38		36		44		55	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	24	38.7%	21	41.2%	22	44.0%	28	63.6%	25	53.2%	25	48.1%	29	52.7%	23	45.1%	14	42.4%	19	50.0%	20	54.1%	22	50.0%	27	48.2%
やや満足	21	33.9%	16	31.4%	15	30.0%	9	20.5%	12	25.5%	13	25.0%	17	30.9%	17	33.3%	15	45.5%	11	28.9%	5	13.5%	6	13.6%	22	39.3%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	1.9%	2	3.6%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	1.8%
不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	15	24.2%	14	27.5%	13	26.0%	7	15.9%	9	19.1%	13	25.0%	7	12.7%	10	19.6%	3	9.1%	8	21.1%	11	29.7%	16	36.4%	6	10.7%
計	62		51		50		44		47		52		55		51		33		38		37		44		56	
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	29	46.0%	24	45.3%	24	47.1%	23	52.3%	28	58.3%	26	51.0%	32	55.2%	23	43.4%	15	44.1%	23	57.5%	22	57.9%	25	55.6%	29	52.7%
やや満足	23	36.5%	17	32.1%	11	21.6%	9	20.5%	11	22.9%	13	25.5%	16	27.6%	22	41.5%	12	35.3%	9	22.5%	7	18.4%	12	26.7%	19	34.5%
やや不満	2	3.2%	4	7.5%	4	7.8%	4	9.1%	3	6.3%	1	2.0%	2	3.4%	3	5.7%	3	8.8%	3	7.5%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%
どちらでもない	8	12.7%	8	15.1%	12	23.5%	7	15.9%	6	12.5%	10	19.6%	8	13.8%	4	7.5%	4	11.8%	4	10.0%	7	18.4%	8	17.8%	5	9.1%
計	63		53		51		44		48		51		58		53		34		40		38		45		55	
6. 事務処理が正確で、速い																										
満足	32	50.0%	32	61.5%	29	55.8%	27	60.0%	26	53.1%	29	53.7%	36	61.0%	28	52.8%	15	42.9%	24	61.5%	26	65.0%	29	64.4%	30	53.6%
やや満足	21	32.8%	15	28.8%	11	21.2%	14	31.1%	16	32.7%	17	31.5%	16	27.1%	19	35.8%	14	40.0%	9	23.1%	7	17.5%	13	28.9%	20	35.7%
やや不満	4	6.3%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	1	1.9%	2	3.4%	1	1.9%	2	5.7%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.4%
不満	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%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	10.9%	3	5.8%	12	23.1%	4	8.9%	6	12.2%	6	11.1%	5	8.5%	5	9.4%	4	11.4%	3	7.7%	7	17.5%	3	6.7%	3	5.4%
計	64		52		52		45		49		54		59		53		35		39		40		45		56	
7. 総合的満足度																										
満足	34	52.3%	30	56.6%	30	56.6%	30	66.7%	30	61.2%	34	63.0%	38	62.3%	31	58.5%	19	52.8%	26	65.0%	27	67.5%	29	63.0%	36	64.3%
やや満足	28	43.1%	19	35.8%	14	26.4%	13	28.9%	16	32.7%	15	27.8%	18	29.5%	19	35.8%	13	36.1%	12	30.0%	6	15.0%	15	32.6%	18	32.1%
やや不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.5%	1	2.5%	0	0.0%	1	1.8%
不満	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	4.6%	3	5.7%	9	17.0%	1	2.2%	3	6.1%	4	7.4%	4	6.6%	3	5.7%	3	8.3%	1	2.5%	6	15.0%	2	4.3%	1	1.8%
計	65		53		53		45		49		54		61		53		36		40		40		46		56	

# お客様満足度アンケート集計結果

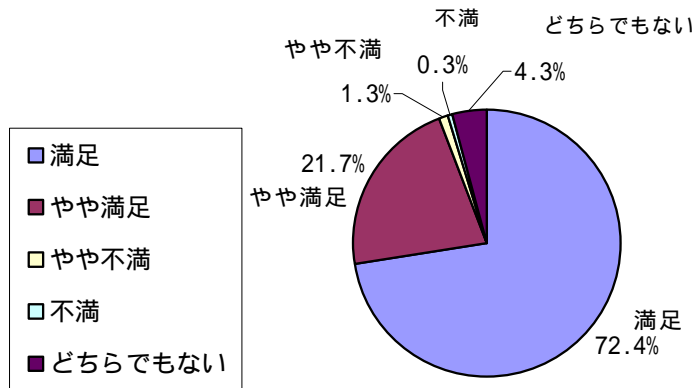
(平成25年10月実施)

## 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

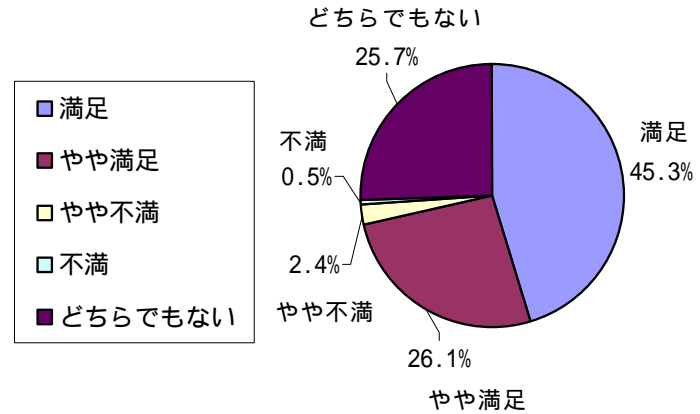
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる												
満足	31 93.9%	34 79.1%	26 74.3%	24 70.6%	24 70.6%	27 77.1%	22 66.7%	27 71.1%	26 83.9%	17 50.0%	4 80.0%	740 72.4%
やや満足	2 6.1%	6 14.0%	8 22.9%	9 26.5%	6 17.6%	5 14.3%	9 27.3%	10 26.3%	4 12.9%	12 35.3%	1 20.0%	222 21.7%
やや不満	0 0.0%	1 2.3%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	1 3.0%	1 2.6%	1 3.2%	3 8.8%	0 0.0%	13 1.3%
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%	1 2.9%	0 0.0%	3 0.3%
どちらでもない	0 0.0%	2 4.7%	0 0.0%	1 2.9%	4 11.8%	2 5.7%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	44 4.3%
計	33	43	35	34	34	35	33	38	31	34	5	1022
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる												
満足	30 93.8%	33 76.7%	25 73.5%	25 73.5%	24 70.6%	28 80.0%	21 63.6%	29 76.3%	24 77.4%	18 52.9%	4 80.0%	733 72.1%
やや満足	2 6.3%	6 14.0%	9 26.5%	7 20.6%	7 20.6%	4 11.4%	11 33.3%	8 21.1%	7 22.6%	10 29.4%	1 20.0%	220 21.7%
やや不満	0 0.0%	1 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.6%	0 0.0%	3 8.8%	0 0.0%	8 0.8%
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%	1 2.9%	0 0.0%	3 0.3%
どちらでもない	0 0.0%	3 7.0%	0 0.0%	2 5.9%	3 8.8%	2 5.7%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.9%	0 0.0%	52 5.1%
計	32	43	34	34	34	35	33	38	31	34	5	1016
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	17 51.5%	25 59.5%	15 44.1%	16 50.0%	11 33.3%	17 54.8%	13 39.4%	21 56.8%	10 37.0%	9 27.3%	2 50.0%	431 45.3%
やや満足	9 27.3%	8 19.0%	9 26.5%	7 21.9%	11 33.3%	7 22.6%	6 18.2%	8 21.6%	9 33.3%	8 24.2%	2 50.0%	248 26.1%
やや不満	0 0.0%	1 2.4%	1 2.9%	1 3.1%	0 0.0%	1 3.2%	4 12.1%	1 2.7%	0 0.0%	2 6.1%	0 0.0%	23 2.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	5 0.5%
どちらでもない	7 21.2%	8 19.0%	9 26.5%	8 25.0%	11 33.3%	6 19.4%	9 27.3%	7 18.9%	8 29.6%	13 39.4%	0 0.0%	244 25.7%
計	33	42	34	32	33	31	33	37	27	33	4	951
4. 商品内容等の説明が分かりやすい												
満足	19 57.6%	25 61.0%	20 58.8%	18 56.3%	15 45.5%	20 66.7%	17 54.8%	20 55.6%	16 57.1%	10 31.3%	2 50.0%	481 50.4%
やや満足	9 27.3%	10 24.4%	6 17.6%	7 21.9%	10 30.3%	5 16.7%	5 16.1%	8 22.2%	7 25.0%	8 25.0%	2 50.0%	256 26.8%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.3%	2 6.5%	0 0.0%	1 3.6%	3 9.4%	0 0.0%	15 1.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	4 0.4%
どちらでもない	5 15.2%	6 14.6%	8 23.5%	7 21.9%	8 24.2%	4 13.3%	6 19.4%	8 22.2%	4 14.3%	10 31.3%	0 0.0%	198 20.8%
計	33	41	34	32	33	30	31	36	28	32	4	954
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	21 65.6%	25 59.5%	20 57.1%	17 51.5%	16 45.7%	20 66.7%	14 43.8%	20 52.6%	15 50.0%	15 44.1%	2 50.0%	508 51.9%
やや満足	9 28.1%	12 28.6%	12 34.3%	10 30.3%	11 31.4%	4 13.3%	10 31.3%	14 36.8%	8 26.7%	7 20.6%	1 25.0%	279 28.5%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	1 2.9%	1 3.3%	3 9.4%	1 2.6%	3 10.0%	3 8.8%	0 0.0%	44 4.5%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	1 3.3%	3 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	1 25.0%	14 1.4%
どちらでもない	2 6.3%	5 11.9%	3 8.6%	5 15.2%	6 17.1%	4 13.3%	2 6.3%	3 7.9%	4 13.3%	8 23.5%	0 0.0%	133 13.6%
計	32	42	35	33	35	30	32	38	30	34	4	978
6. 事務処理が正確で、速い												
満足	22 68.8%	27 64.3%	24 68.6%	19 59.4%	18 51.4%	21 67.7%	20 62.5%	24 63.2%	19 63.3%	14 41.2%	3 75.0%	574 58.1%
やや満足	10 31.3%	11 26.2%	10 28.6%	10 31.3%	9 25.7%	4 12.9%	9 28.1%	8 21.1%	9 30.0%	16 47.1%	1 25.0%	289 29.3%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	5 16.1%	2 6.3%	3 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	29 2.9%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	4 0.4%
どちらでもない	0 0.0%	4 9.5%	1 2.9%	1 3.1%	8 22.9%	1 3.2%	1 3.1%	3 7.9%	2 6.7%	3 8.8%	0 0.0%	92 9.3%
計	32	42	35	32	35	31	32	38	30	34	4	988
7. 総合的満足度												
満足	26 81.3%	28 66.7%	21 60.0%	21 63.6%	18 51.4%	23 69.7%	20 64.5%	25 65.8%	21 70.0%	17 50.0%	2 50.0%	616 61.7%
やや満足	6 18.8%	12 28.6%	14 40.0%	11 33.3%	13 37.1%	7 21.2%	8 25.8%	11 28.9%	8 26.7%	13 38.2%	2 50.0%	311 31.2%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	1 3.2%	1 2.6%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	12 1.2%
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 2.9%	0 0.0%	2 0.2%
どちらでもない	0 0.0%	2 4.8%	0 0.0%	1 3.0%	4 11.4%	1 3.0%	2 6.5%	1 2.6%	1 3.3%	2 5.9%	0 0.0%	57 5.7%
計	32	42	35	33	35	33	31	38	30	34	4	998

### 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

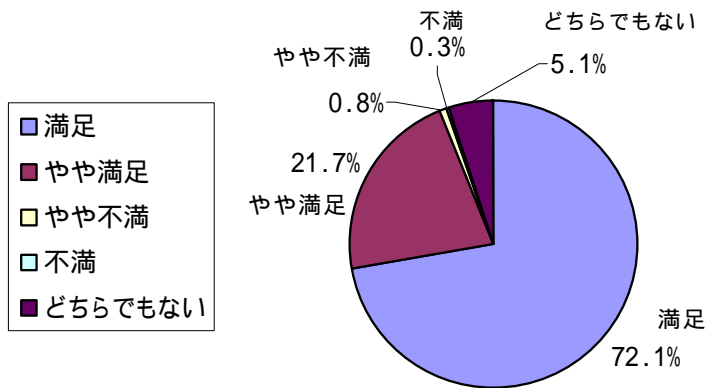
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



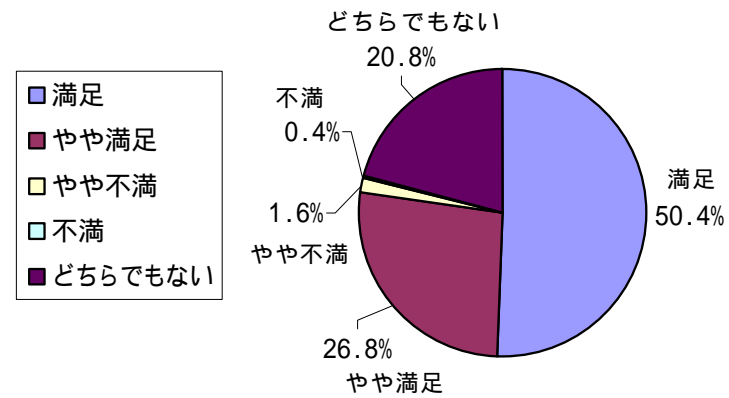
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる



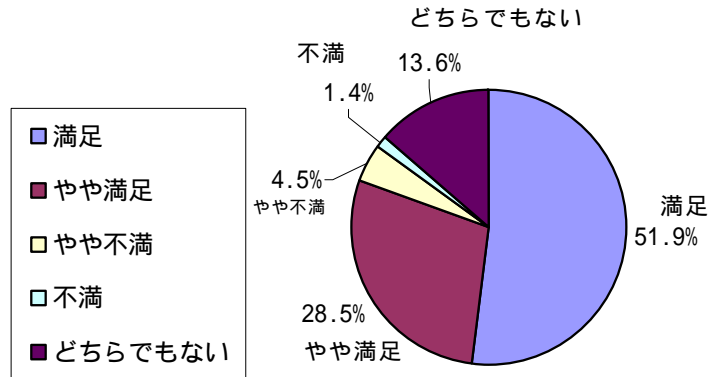
4. 商品内容等の説明が分かりやすい



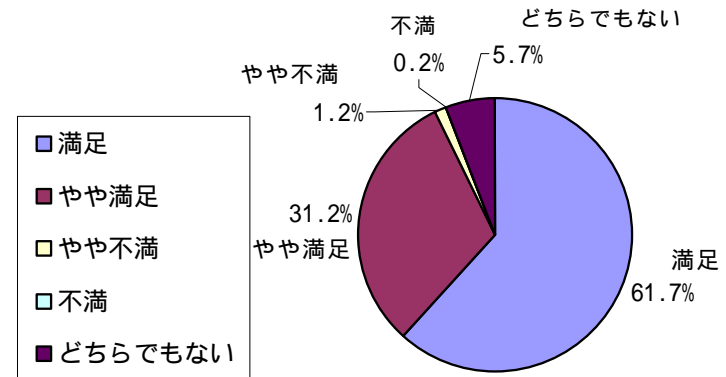


### 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

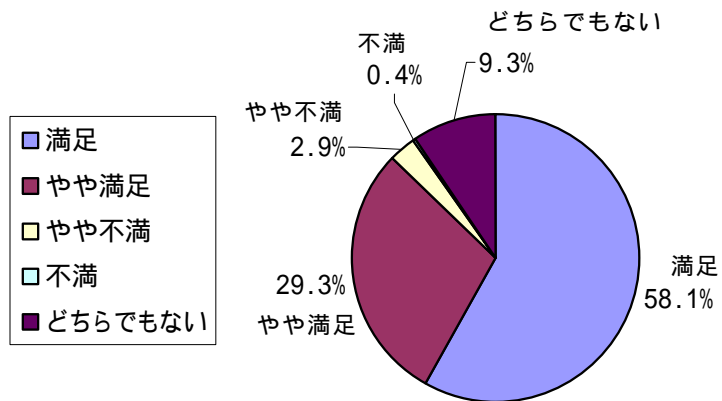
#### 5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



#### 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25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													
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる</b>																										
満足	61	84.7%	46	85.2%	56	88.9%	35	83.3%	30	81.1%	44	84.6%	46	85.2%	42	76.4%	32	78.0%	41	93.2%	26	70.3%	36	92.3%	41	78.8%
やや満足	11	15.3%	7	13.0%	6	9.5%	6	14.3%	7	18.9%	7	13.5%	7	13.0%	13	23.6%	7	17.1%	3	6.8%	11	29.7%	3	7.7%	10	19.2%
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%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%
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%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	1	1.9%	1	1.6%	1	2.4%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	72		54		63		42		37		52		54		55		41		44		37		39		52	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																										
満足	60	83.3%	43	82.7%	55	87.3%	37	86.0%	26	68.4%	43	82.7%	43	79.6%	42	76.4%	29	72.5%	39	88.6%	27	73.0%	36	92.3%	40	76.9%
やや満足	11	15.3%	6	11.5%	7	11.1%	5	11.6%	10	26.3%	6	11.5%	10	18.5%	12	21.8%	8	20.0%	5	11.4%	8	21.6%	3	7.7%	9	17.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	1.9%
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%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.4%	3	5.8%	1	1.6%	1	2.3%	1	2.6%	2	3.8%	1	1.9%	1	1.8%	2	5.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	2	3.8%
計	72		52		63		43		38		52		54		55		40		44		37		39		52	
<b>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</b>																										
満足	41	57.7%	35	68.6%	46	73.0%	28	70.0%	23	62.2%	31	67.4%	35	68.6%	30	56.6%	24	61.5%	26	66.7%	21	60.0%	26	70.3%	28	54.9%
やや満足	19	26.8%	13	25.5%	12	19.0%	9	22.5%	9	24.3%	7	15.2%	7	13.7%	10	18.9%	11	28.2%	8	20.5%	9	25.7%	7	18.9%	16	31.4%
やや不満	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	3.9%
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	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	10	14.1%	3	5.9%	5	7.9%	3	7.5%	4	10.8%	8	17.4%	8	15.7%	11	20.8%	3	7.7%	5	12.8%	4	11.4%	4	10.8%	5	9.8%
計	71		51		63		40		37		46		51		53		39		39		35		37		51	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																										
満足	45	63.4%	36	70.6%	49	79.0%	27	67.5%	25	67.6%	30	62.5%	38	74.5%	29	53.7%	24	60.0%	29	70.7%	20	60.6%	29	74.4%	30	60.0%
やや満足	17	23.9%	11	21.6%	11	17.7%	11	27.5%	9	24.3%	9	18.8%	5	9.8%	12	22.2%	12	30.0%	8	19.5%	10	30.3%	9	23.1%	14	28.0%
やや不満	1	1.4%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	4	7.4%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.0%
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	8	11.3%	3	5.9%	2	3.2%	1	2.5%	3	8.1%	8	16.7%	8	15.7%	9	16.7%	2	5.0%	4	9.8%	3	9.1%	1	2.6%	4	8.0%
計	71		51		62		40		37		48		51		54		40		41		33		39		50	
<b>5. 訪問頻度や時間が適している</b>																										
満足	45	64.3%	34	65.4%	53	82.8%	28	68.3%	26	70.3%	33	64.7%	38	73.1%	38	70.4%	25	61.0%	31	70.5%	22	62.9%	34	87.2%	31	60.8%
やや満足	20	28.6%	15	28.8%	6	9.4%	11	26.8%	9	24.3%	14	27.5%	10	19.2%	13	24.1%	13	31.7%	8	18.2%	9	25.7%	4	10.3%	16	31.4%
やや不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
不満	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	7.1%	2	3.8%	5	7.8%	1	2.4%	1	2.7%	3	5.9%	4	7.7%	3	5.6%	1	2.4%	5	11.4%	4	11.4%	0	0.0%	4	7.8%
計	70		52		64		41		37		51		52		54		41		44		35		39		51	
<b>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</b>																										
満足	43	61.4%	30	58.8%	50	78.1%	27	64.3%	22	64.7%	30	62.5%	36	69.2%	23	42.6%	28	70.0%	25	61.0%	21	60.0%	29	74.4%	24	47.1%
やや満足	16	22.9%	15	29.4%	8	12.5%	13	31.0%	10	29.4%	11	22.9%	10	19.2%	19	35.2%	7	17.5%	10	24.4%	9	25.7%	6	15.4%	19	37.3%
やや不満	0	0.0%	2	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.6%	2	5.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	3	5.9%
不満	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	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	10	14.3%	4	7.8%	6	9.4%	2	4.8%	2	5.9%	6	12.5%	6	11.5%	9	16.7%	2	5.0%	6	14.6%	4	11.4%	4	10.3%	5	9.8%
計	70		51		64		42		34		48		52		54		40		41		35		39		51	
<b>7. 総合的満足度</b>																										
満足	53	74.6%	39	73.6%	53	82.8%	31	75.6%	26	72.2%	40	78.4%	41	75.9%	32	60.4%	31	77.5%	38	86.4%	25	69.4%	31	77.5%	34	65.4%
やや満足	16	22.5%	14	26.4%	9	14.1%	8	19.5%	9	25.0%	8	15.7%	9	16.7%	20	37.7%	6	15.0%	5	11.4%	9	25.0%	9	22.5%	15	28.8%
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%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%
不満	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.8%	0	0.0%	2	3.1%	2	4.9%	1	2.8%	2	3.9%	4	7.4%	1	1.9%	1	2.5%	1	2.3%	2	5.6%	0	0.0%	1	1.9%
計	71		53		64		41		36		51		54		53		40		44		36		40		52	

# お客様満足度アンケート集計結果

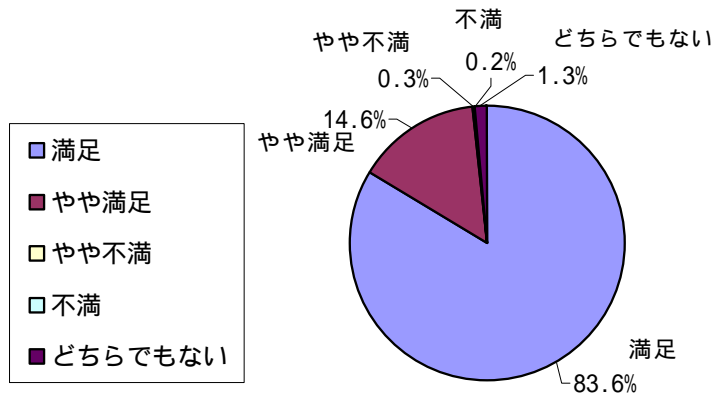
(平成25年10月実施)

## 4. 渉外担当について

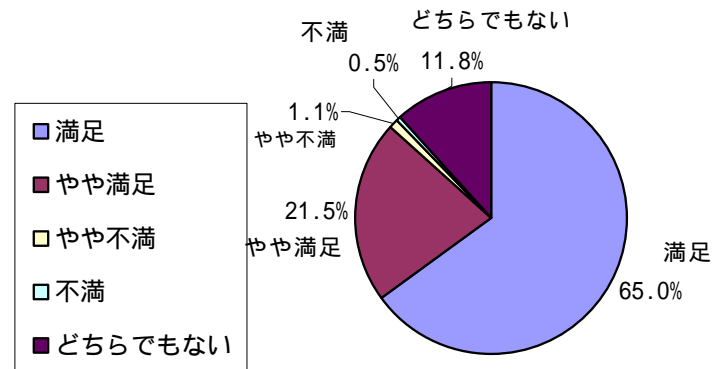
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる</b>																								
満足	33	91.7%	43	89.6%	26	92.9%	29	85.3%	29	85.3%	23	82.1%	11	57.9%	22	84.6%	21	87.5%	20	69.0%	3	75.0%	796	83.6%
やや満足	2	5.6%	4	8.3%	2	7.1%	4	11.8%	4	11.8%	4	14.3%	7	36.8%	4	15.4%	2	8.3%	7	24.1%	1	25.0%	139	14.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	3	0.3%
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%	1	3.4%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	1	2.8%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	3.6%	1	5.3%	0	0.0%	1	4.2%	1	3.4%	0	0.0%	12	1.3%
計	36		48		28		34		34		28		19		26		24		29		4		952	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																								
満足	33	91.7%	40	83.3%	23	82.1%	31	91.2%	28	84.8%	24	85.7%	11	57.9%	24	92.3%	21	87.5%	20	69.0%	3	75.0%	778	81.9%
やや満足	3	8.3%	7	14.6%	5	17.9%	2	5.9%	4	12.1%	3	10.7%	7	36.8%	2	7.7%	2	8.3%	7	24.1%	1	25.0%	143	15.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	5	0.5%
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%	1	3.4%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	1	3.6%	1	5.3%	0	0.0%	1	4.2%	1	3.4%	0	0.0%	22	2.3%
計	36		48		28		34		33		28		19		26		24		29		4		950	
<b>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</b>																								
満足	26	74.3%	30	63.8%	22	81.5%	21	63.6%	25	73.5%	17	63.0%	9	50.0%	18	72.0%	16	69.6%	15	51.7%	2	50.0%	595	65.0%
やや満足	6	17.1%	11	23.4%	3	11.1%	9	27.3%	4	11.8%	6	22.2%	5	27.8%	2	8.0%	4	17.4%	9	31.0%	1	25.0%	197	21.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	3	8.6%	6	12.8%	2	7.4%	2	6.1%	5	14.7%	4	14.8%	2	11.1%	3	12.0%	3	13.0%	4	13.8%	1	25.0%	108	11.8%
計	35		47		27		33		34		27		18		25		23		29		4		915	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																								
満足	28	77.8%	36	76.6%	21	77.8%	27	81.8%	24	70.6%	21	75.0%	10	55.6%	17	68.0%	18	75.0%	18	64.3%	2	50.0%	633	68.7%
やや満足	6	16.7%	6	12.8%	4	14.8%	5	15.2%	6	17.6%	4	14.3%	5	27.8%	4	16.0%	4	16.7%	7	25.0%	1	25.0%	190	20.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	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%	1	4.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	2	5.6%	5	10.6%	1	3.7%	1	3.0%	4	11.8%	3	10.7%	2	11.1%	3	12.0%	2	8.3%	2	7.1%	1	25.0%	82	8.9%
計	36		47		27		33		34		28		18		25		24		28		4		921	
<b>5. 訪問頻度や時間が適している</b>																								
満足	28	80.0%	39	83.0%	24	85.7%	28	84.8%	24	70.6%	19	76.0%	12	66.7%	21	80.8%	19	79.2%	17	58.6%	2	50.0%	671	71.8%
やや満足	6	17.1%	3	6.4%	3	10.7%	5	15.2%	8	23.5%	4	16.0%	5	27.8%	4	15.4%	3	12.5%	8	27.6%	1	25.0%	198	21.2%
やや不満	0	0.0%	2	4.3%	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%	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%	1	3.8%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	1	2.9%	3	6.4%	1	3.6%	0	0.0%	2	5.9%	2	8.0%	1	5.6%	0	0.0%	2	8.3%	3	10.3%	1	25.0%	54	5.8%
計	35		47		28		33		34		25		18		26		24		29		4		934	
<b>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</b>																								
満足	26	76.5%	35	74.5%	19	70.4%	26	76.5%	20	62.5%	20	71.4%	11	57.9%	19	76.0%	17	73.9%	16	59.3%	2	50.0%	599	65.0%
やや満足	5	14.7%	6	12.8%	4	14.8%	7	20.6%	8	25.0%	5	17.9%	5	26.3%	2	8.0%	4	17.4%	8	29.6%	2	50.0%	209	22.7%
やや不満	0	0.0%	1	2.1%	1	3.7%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	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%	1	4.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	3	8.8%	5	10.6%	3	11.1%	0	0.0%	4	12.5%	3	10.7%	2	10.5%	3	12.0%	2	8.7%	2	7.4%	0	0.0%	93	10.1%
計	34		47		27		34		32		28		19		25		23		27		4		921	
<b>7. 総合的満足度</b>																								
満足	29	82.9%	40	85.1%	24	82.8%	30	88.2%	26	76.5%	22	75.9%	12	63.2%	21	80.8%	20	83.3%	20	69.0%	2	50.0%	720	76.2%
やや満足	5	14.3%	7	14.9%	5	17.2%	4	11.8%	7	20.6%	7	24.1%	6	31.6%	3	11.5%	2	8.3%	7	24.1%	2	50.0%	192	20.3%
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%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	5.3%	1	3.8%	2	8.3%	1	3.4%	0	0.0%	26	2.8%
計	35		47		29		34		34		29		19		26		24		29		4		945	

## 4. 渉外について

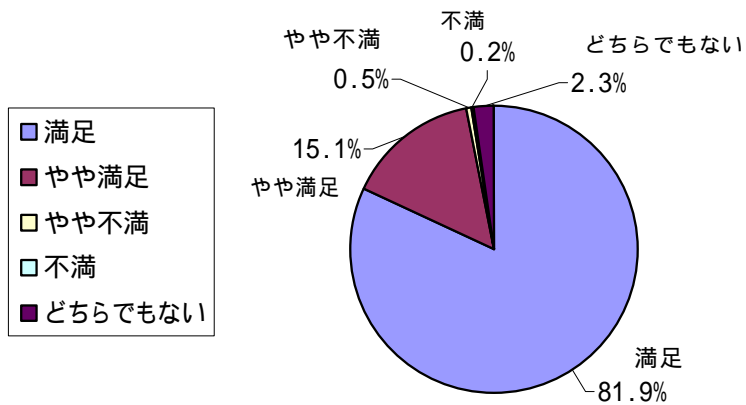
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



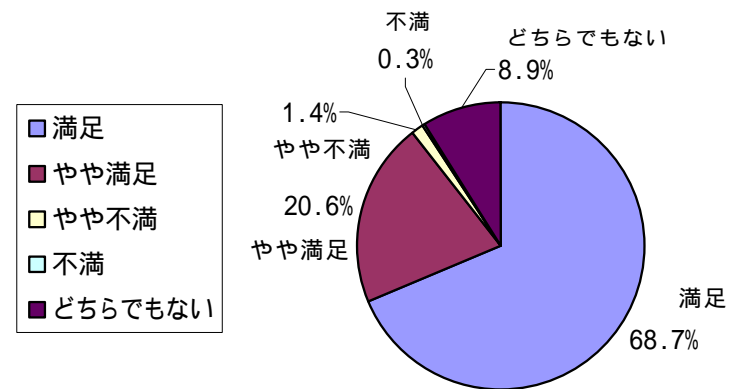
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

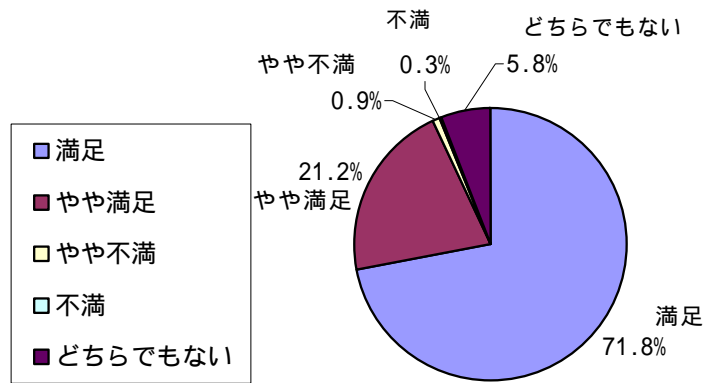


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

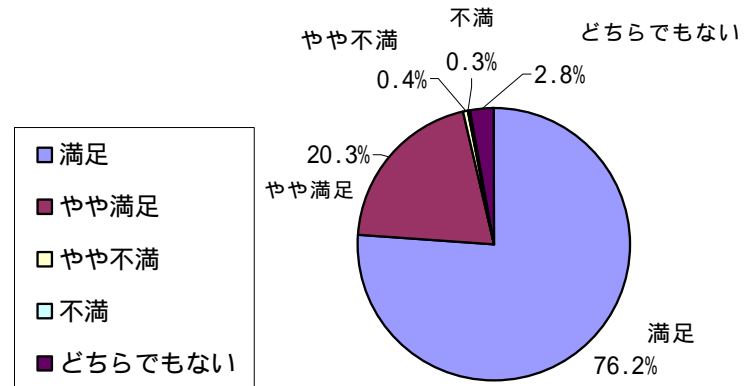


## 4. 渉外について

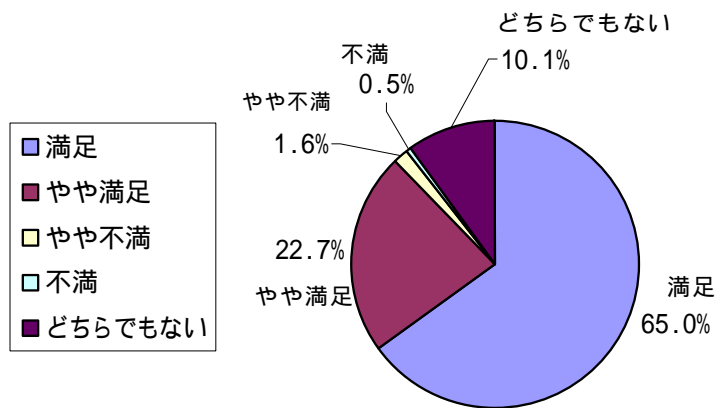
### 5. 訪問頻度や時間が適している



### 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25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													
<b>1. 安定して資金を供給してもらえる</b>																										
満足	12	44.4%	15	57.7%	15	78.9%	15	75.0%	11	64.7%	14	66.7%	12	54.5%	16	64.0%	7	43.8%	11	78.6%	10	66.7%	8	72.7%	14	50.0%
やや満足	9	33.3%	6	23.1%	3	15.8%	4	20.0%	4	23.5%	6	28.6%	6	27.3%	7	28.0%	6	37.5%	3	21.4%	2	13.3%	1	9.1%	11	39.3%
やや不満	3	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.7%	1	9.1%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	11.1%	5	19.2%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	9.1%	2	8.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.7%	1	9.1%	3	10.7%
計	27		26		19		20		17		21		22		25		16		14		15		11		28	
<b>2. 金利が妥当である</b>																										
満足	7	25.9%	14	53.8%	10	50.0%	7	36.8%	9	56.3%	9	42.9%	7	33.3%	12	48.0%	5	29.4%	10	71.4%	5	35.7%	7	63.6%	8	29.6%
やや満足	12	44.4%	7	26.9%	7	35.0%	6	31.6%	2	12.5%	8	38.1%	9	42.9%	9	36.0%	8	47.1%	4	28.6%	5	35.7%	2	18.2%	11	40.7%
やや不満	4	14.8%	2	7.7%	0	0.0%	4	21.1%	3	18.8%	1	4.8%	1	4.8%	2	8.0%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	4	14.8%
不満	1	3.7%	0	0.0%	1	5.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	9.1%	2	7.4%
どちらでもない	3	11.1%	3	11.5%	2	10.0%	1	5.3%	2	12.5%	3	14.3%	2	9.5%	2	8.0%	1	5.9%	0	0.0%	3	21.4%	0	0.0%	2	7.4%
計	27		26		20		19		16		21		21		25		17		14		14		11		27	
<b>3. 担保・保証の条件が柔軟である</b>																										
満足	8	27.6%	13	50.0%	9	47.4%	9	50.0%	8	50.0%	9	42.9%	8	38.1%	10	43.5%	3	18.8%	9	64.3%	7	50.0%	6	54.5%	10	35.7%
やや満足	13	44.8%	6	23.1%	6	31.6%	6	33.3%	5	31.3%	7	33.3%	8	38.1%	8	34.8%	8	50.0%	3	21.4%	3	21.4%	2	18.2%	10	35.7%
やや不満	2	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	1	6.3%	2	9.5%	2	9.5%	1	4.3%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	3	10.7%
不満	1	3.4%	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%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	17.2%	7	26.9%	4	21.1%	1	5.6%	2	12.5%	3	14.3%	3	14.3%	4	17.4%	1	6.3%	2	14.3%	2	14.3%	2	18.2%	5	17.9%
計	29		26		19		18		16		21		21		23		16		14		14		11		28	
<b>4. 自分の事業について理解してくれている</b>																										
満足	15	53.6%	13	54.2%	12	63.2%	13	72.2%	11	68.8%	14	66.7%	11	52.4%	13	65.0%	4	26.7%	12	80.0%	9	69.2%	3	27.3%	11	42.3%
やや満足	10	35.7%	5	20.8%	3	15.8%	4	22.2%	3	18.8%	5	23.8%	6	28.6%	5	25.0%	7	46.7%	2	13.3%	0	0.0%	4	36.4%	10	38.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	4.8%	1	4.8%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	2	7.7%
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%	1	6.7%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	10.7%	6	25.0%	4	21.1%	0	0.0%	2	12.5%	1	4.8%	3	14.3%	2	10.0%	2	13.3%	1	6.7%	2	15.4%	4	36.4%	3	11.5%
計	28		24		19		18		16		21		21		20		15		15		13		11		26	
<b>5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる</b>																										
満足	9	33.3%	15	60.0%	11	57.9%	10	52.6%	9	56.3%	11	52.4%	11	52.4%	15	62.5%	6	37.5%	11	73.3%	7	53.8%	4	36.4%	13	48.1%
やや満足	9	33.3%	4	16.0%	2	10.5%	8	42.1%	4	25.0%	6	28.6%	6	28.6%	6	25.0%	8	50.0%	1	6.7%	2	15.4%	3	27.3%	9	33.3%
やや不満	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	3.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	1	6.3%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	25.9%	6	24.0%	6	31.6%	1	5.3%	2	12.5%	3	14.3%	4	19.0%	2	8.3%	1	6.3%	3	20.0%	2	15.4%	3	27.3%	4	14.8%
計	27		25		19		19		16		21		21		24		16		15		13		11		27	
<b>6. 経営指導やアドバイスをしてくれる</b>																										
満足	4	13.8%	8	33.3%	11	57.9%	8	44.4%	7	43.8%	5	23.8%	12	57.1%	10	45.5%	6	40.0%	10	71.4%	7	63.6%	4	36.4%	8	30.8%
やや満足	12	41.4%	4	16.7%	3	15.8%	5	27.8%	4	25.0%	8	38.1%	5	23.8%	4	18.2%	6	40.0%	3	21.4%	1	9.1%	1	9.1%	7	26.9%
やや不満	4	13.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	1	4.8%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%
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%	2	13.3%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	31.0%	12	50.0%	5	26.3%	3	16.7%	5	31.3%	7	33.3%	3	14.3%	8	36.4%	1	6.7%	1	7.1%	2	18.2%	6	54.5%	9	34.6%
計	29		24		19		18		16		21		21		22		15		14		11		11		26	
<b>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</b>																										
満足	4	14.8%	4	18.2%	5	26.3%	6	33.3%	2	14.3%	3	14.3%	10	47.6%	9	40.9%	2	12.5%	6	42.9%	5	45.5%	3	27.3%	6	22.2%
やや満足	8	29.6%	5	22.7%	3	15.8%	4	22.2%	4	28.6%	7	33.3%	4	19.0%	4	18.2%	8	50.0%	1	7.1%	0	0.0%	1	9.1%	7	25.9%
やや不満	6	22.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	1	4.8%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	11.1%
不満	1	3.7%	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	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	1	3.7%
どちらでもない	8	29.6%	13	59.1%	11	57.9%	6	33.3%	8	57.1%	10	47.6%	6	28.6%	9	40.9%	5	31.3%	7	50.0%	5	45.5%	7	63.6%	10	37.0%
計	27		22		19		18		14		21		21		22		16		14		11		11		27	
<b>8. 総合満足度</b>																										
満足	10	37.0%	15	60.0%	14	73.7%	10	52.6%	10	58.8%	14	66.7%	10	45.5%	15	62.5%	7	41.2%	12	85.7%	9	69.2%	4	36.4%	10	38.5%
やや満足	16	59.3%	3	12.0%	4	21.1%	7	36.8%	6	35.3%	3	14.3%	9	40.9%	8	33.3%	8	47.1%	2	14.3%	2	15.4%	3	27.3%	12	46.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	9.1%	1	3.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	3.8%
どちらでもない	1	3.7%	7	28.0%	1	5.3%	1	5.3%	1	5.9%	2	9.5%	3	13.6%	1	4.2%	1	5.9%	0	0.0%	1	7.7%	3	27.3%	2	7.7%
計	27		25		19		19		17		21		22		24		17		14		13		11		26	

# お客様満足度アンケート集計結果

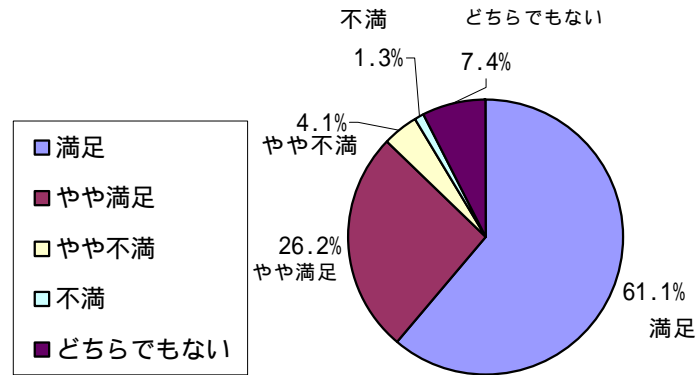
(平成25年10月実施)

## 5. 融資について

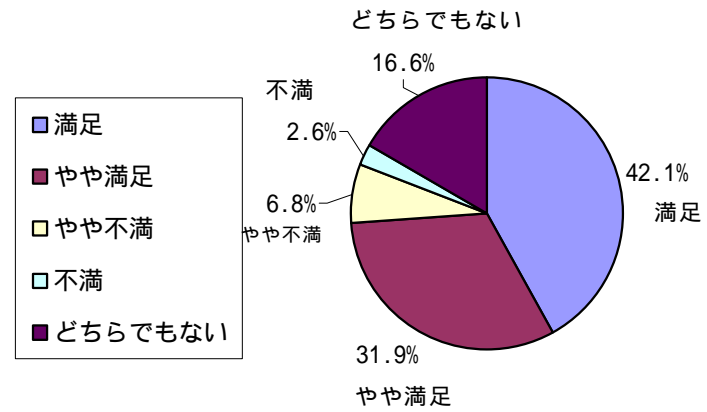
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 安定して資金を供給してもらえる</b>																								
満足	7	87.5%	14	66.7%	7	50.0%	8	53.3%	6	54.5%	5	71.4%	6	46.2%	14	82.4%	8	72.7%	4	33.3%	1	33.3%	240	61.1%
やや満足	1	12.5%	3	14.3%	5	35.7%	5	33.3%	3	27.3%	0	0.0%	6	46.2%	3	17.6%	2	18.2%	6	50.0%	1	33.3%	103	26.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	6.7%	1	9.1%	2	28.6%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	4.1%
不満	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	5	1.3%
どちらでもない	0	0.0%	3	14.3%	1	7.1%	1	6.7%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	8.3%	1	33.3%	29	7.4%
計	8		21		14		15		11		7		13		17		11		12		3		393	
<b>2. 金利が妥当である</b>																								
満足	7	87.5%	11	55.0%	4	30.8%	3	20.0%	6	54.5%	4	57.1%	5	38.5%	10	58.8%	6	54.5%	3	21.4%	1	33.3%	170	43.6%
やや満足	0	0.0%	3	15.0%	5	38.5%	5	33.3%	2	18.2%	2	28.6%	5	38.5%	3	17.6%	4	36.4%	7	50.0%	0	0.0%	126	32.3%
やや不満	0	0.0%	3	15.0%	3	23.1%	3	20.0%	1	9.1%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	14.3%	1	33.3%	39	10.0%
不満	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	14.3%	0	0.0%	14	3.6%
どちらでもない	1	12.5%	2	10.0%	1	7.7%	3	20.0%	2	18.2%	1	14.3%	1	7.7%	4	23.5%	1	9.1%	0	0.0%	1	33.3%	41	10.5%
計	8		20		13		15		11		7		13		17		11		14		3		390	
<b>3. 担保・保証の条件が柔軟である</b>																								
満足	5	62.5%	11	55.0%	4	30.8%	4	26.7%	5	41.7%	4	57.1%	6	46.2%	7	46.7%	5	45.5%	2	16.7%	0	0.0%	162	42.1%
やや満足	2	25.0%	1	5.0%	5	38.5%	7	46.7%	2	16.7%	1	14.3%	6	46.2%	3	20.0%	3	27.3%	6	50.0%	2	66.7%	123	31.9%
やや不満	0	0.0%	2	10.0%	2	15.4%	0	0.0%	1	8.3%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	8.3%	0	0.0%	26	6.8%
不満	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.7%	1	6.7%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	10	2.6%
どちらでもない	1	12.5%	5	25.0%	2	15.4%	3	20.0%	3	25.0%	1	14.3%	0	0.0%	4	26.7%	2	18.2%	1	8.3%	1	33.3%	64	16.6%
計	8		20		13		15		12		7		13		15		11		12		3		385	
<b>4. 自分の事業について理解してくれている</b>																								
満足	6	75.0%	12	66.7%	7	58.3%	9	64.3%	7	63.6%	5	71.4%	7	53.8%	11	73.3%	8	72.7%	2	16.7%	0	0.0%	215	58.0%
やや満足	1	12.5%	2	11.1%	3	25.0%	3	21.4%	2	18.2%	1	14.3%	4	30.8%	2	13.3%	2	18.2%	6	50.0%	1	33.3%	91	24.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	7.1%	1	9.1%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	9.1%	1	8.3%	0	0.0%	13	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%	1	8.3%	0	0.0%	3	0.8%
どちらでもない	1	12.5%	4	22.2%	1	8.3%	1	7.1%	1	9.1%	1	14.3%	1	7.7%	2	13.3%	0	0.0%	2	16.7%	2	66.7%	49	13.2%
計	8		18		12		14		11		7		13		15		11		12		3		371	
<b>5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる</b>																								
満足	6	75.0%	10	55.6%	7	63.6%	7	50.0%	6	50.0%	5	71.4%	6	46.2%	12	75.0%	8	72.7%	3	25.0%	0	0.0%	202	53.3%
やや満足	1	12.5%	2	11.1%	1	9.1%	2	14.3%	2	16.7%	0	0.0%	4	30.8%	3	18.8%	1	9.1%	5	41.7%	2	66.7%	91	24.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	1	7.1%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	8.3%	0	0.0%	13	3.4%
不満	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	7	1.8%
どちらでもない	1	12.5%	5	27.8%	1	9.1%	4	28.6%	2	16.7%	2	28.6%	2	15.4%	1	6.3%	1	9.1%	2	16.7%	1	33.3%	66	17.4%
計	8		18		11		14		12		7		13		16		11		12		3		379	
<b>6. 経営指導やアドバイスをしてくれる</b>																								
満足	5	71.4%	8	44.4%	6	46.2%	4	28.6%	5	45.5%	5	71.4%	3	23.1%	9	56.3%	5	45.5%	1	9.1%	1	33.3%	152	41.0%
やや満足	1	14.3%	5	27.8%	6	46.2%	3	21.4%	2	18.2%	1	14.3%	5	38.5%	1	6.3%	3	27.3%	4	36.4%	0	0.0%	94	25.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	9.1%	1	9.1%	0	0.0%	15	4.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	5	1.3%
どちらでもない	1	14.3%	5	27.8%	0	0.0%	6	42.9%	3	27.3%	1	14.3%	5	38.5%	5	31.3%	2	18.2%	4	36.4%	2	66.7%	105	28.3%
計	7		18		13		14		11		7		13		16		11		11		3		371	
<b>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</b>																								
満足	4	57.1%	9	47.4%	4	33.3%	4	28.6%	5	45.5%	4	57.1%	2	18.2%	8	53.3%	3	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	108	29.8%
やや満足	1	14.3%	3	15.8%	5	41.7%	2	14.3%	1	9.1%	1	14.3%	5	45.5%	1	6.7%	1	11.1%	3	27.3%	0	0.0%	79	21.8%
やや不満	0	0.0%	2	10.5%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	1	11.1%	1	9.1%	0	0.0%	19	5.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	6	1.7%
どちらでもない	2	28.6%	5	26.3%	3	25.0%	6	42.9%	5	45.5%	2	28.6%	4	36.4%	5	33.3%	4	44.4%	6	54.5%	3	100.0%	150	41.4%
計	7		19		12		14		11		7		11		15		9		11		3		362	
<b>8. 総合満足度</b>																								
満足	6	75.0%	11	55.0%	8	61.5%	7	46.7%	7	58.3%	4	57.1%	5	41.7%	10	58.8%	7	63.6%	5	35.7%	1	33.3%	211	54.5%
やや満足	1	12.5%	6	30.0%	4	30.8%	5	33.3%	3	25.0%	1	14.3%	5	41.7%	5	29.4%	4	36.4%	8	57.1%	1	33.3%	126	32.6%
やや不満	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	14.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	2.1%
不満	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	6	1.6%
どちらでもない	1	12.5%	1	5.0%	1	7.7%	3	20.0%	1	8.3%	1	14.3%	1	8.3%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	36	9.3%
計	8		20		13		15		12		7		12		17		11		14		3		387	

## 5. 融資について

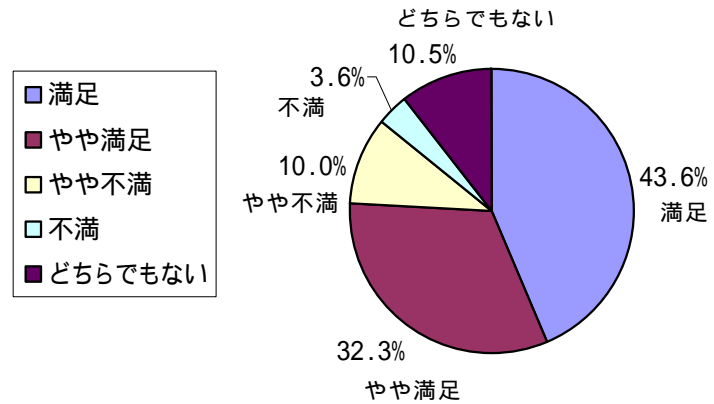
### 1. 安定して資金を供給してもらえる



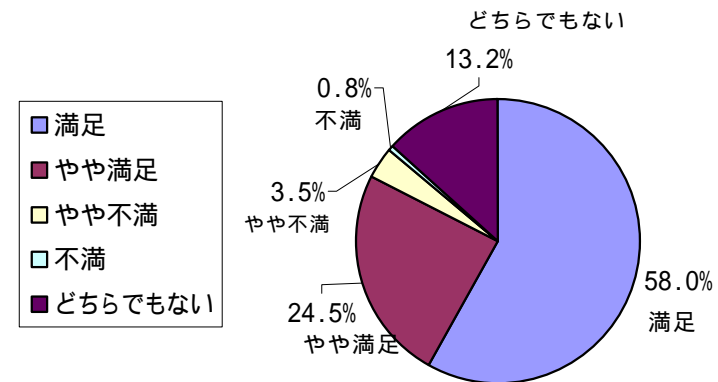
### 3. 担保・保証の条件が柔軟である



### 2. 金利が妥当である



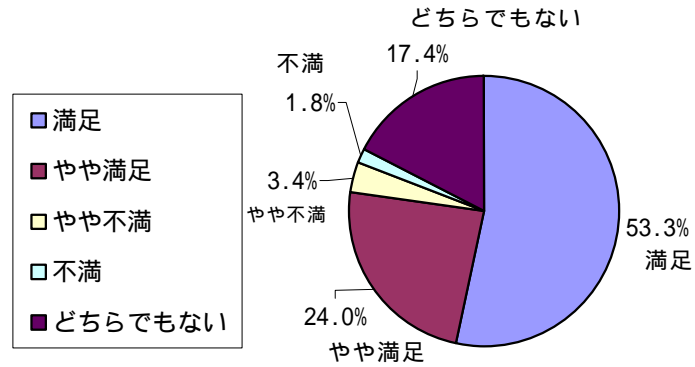
### 4. 自分の事業について理解してくれている



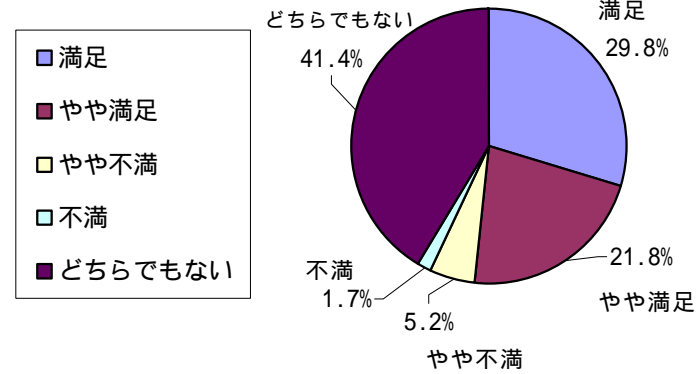


## 5. 融資について

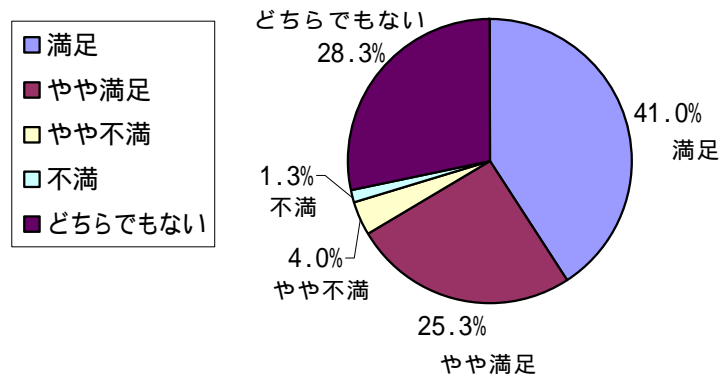
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



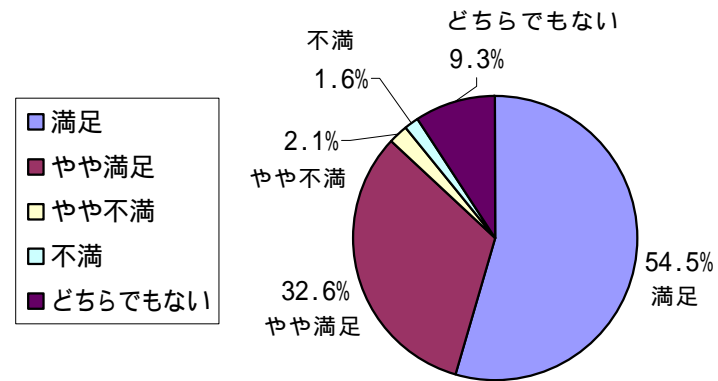
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



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25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
駐車場に関するもの			
1	毎年駐車場に関する要望を記入していますが何も改善されない。残念です。	総務部	以前からご要望を頂戴しており大変恐縮です。引き続き店舗周辺の駐車場用地を探してお客様のご要望に応えられる様取り組んで参ります。
2	駐車場が狭い。	"	土地に限りがあり大変ご迷惑をお掛けしております。今後、近隣の駐車場用地の確保に取組みたいと思います。
3	関係の無い人が駐車している。	"	亀田支店は既に無断駐車禁止の看板を増設しております。しかし、依然として、無断駐車が多いことから、両店舗とも更に有効な対応策を検討いたします。
ATMに関するもの			
1	ATMで新券を入れた時に機械が数えられず何度かやり直すことがあります。	事務部	お手数をおかけして誠に申し訳ございません。ATMの定期点検・整備には万全な対応で臨んでおりますが、お気付の点があればいつでも窓口にお知らせください。
2	ATMで小銭の入金が出来るようにしてほしい。	"	ATMの硬貨収納の容量が少ないため、今のところ小銭の入金の予定はございません。
3	ATM・両替機の台数を増やしてほしい。	"	ご利用件数等を参考にして増設を検討しておりますが、店舗によりましては設置場所の問題で増設が難しいところもございます。両替は窓口でお気軽にご用命ください。
4	ATMの利用時間が短い。	"	ご利用件数等を参考にして検討してまいりますが、節電協力の面もあり、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	ATMの案内の音が大きすぎる。	"	ご迷惑をお掛けしました。ATMの音量につきましては、ご不快とならない適正な音量に調整しました。
6	ATMの所に傘立てを置いてほしい。	総務部	大変不便をお掛けしております、早急に設置いたします。
7	ATMの設置場所が狭い。	"	建物の構造上の問題があり改修は大変厳しい状況ですが、できるだけ改善できるよう検討いたします。
雰囲気に関するもの			
1	店舗が暗い。	総務部	大変失礼いたしました。至急確認の上、傷んでいる蛍光管を取替えるよう対処いたします。
2	お店に行く事が多いのですが、なれてくると人が代っていて、そこが不満です。	人事教育部	ご指摘誠に申し訳ございません。金融機関としてはコンプライアンスの関係から同一部署に長期在籍させることができないこととなっております。ご理解のほど何卒お願い申し上げます。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
3	本店一階の男性行員は明るさに欠けている様に見える。	人事教育部	お客様の要望を真摯に受け止め、今後とも各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識の向上に努めてまいります。
4	窓口の方はニコニコしていますが、バックで仕事している男・女とも、みられているという意識が低すぎる！！口がわるい！！どなり声も時々ある。それは、お客のみえないところでしてほしい！！	"	お客様の気分を害しまして誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識の向上に努めてまいります。
5	窓口では、同じ所にしか行かない様になってしまいました。「行きやすい窓口」が複数あった方が混雑せずに良いと思います。	"	お客様の要望を真摯に受け止め、今後とも各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識の向上に努めてまいります。
6	「おはようございます」、「いらっしゃいませ」の声が小さすぎる。笑顔もやや不足の感じ。	"	お客様の要望を真摯に受け止め、今後とも各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識の向上に努めてまいります。
店舗の設備等に関するもの			
1	本店にはない。自転車置き場はどこでしょう？	総務部	現在、本店の立地状況からお客様用駐輪スペースが無く大変ご不便をお掛けしております。今後、近隣に駐車スペースが確保できるよう取り組んで参ります。
2	窓口で高齢のため書類を書くときに座る所がなく不便です。	"	各店舗の状況により、順次1店舗1台ずつ座れる記帳台を設置するよう検討いたします。
3	すみませんが1回トイレを借用しました。便座がはりものか？何かしてあり、あまり気持ちよくなかったような気がします。もう少し、美しくなったらと思います。ごめんなさい。	"	お客様に不快な印象を与え大変失礼いたしました。こまめな清掃によりトイレを清潔に保つことはもちろんのこと、順次洋式への改修を行って参ります。
預金金利・手数料に関するもの			
1	土・日・祝日・時間外のATM手数料がかからないようにしてほしい。	営業推進部	今後もサービス向上の面から大きな課題と認識し検討してまいります。
2	コンビニのATM手数料を無料化してほしい。高い。	"	サービス向上の面から大きな課題と認識しておりますが、今のところ予定はございません。「しんきんゼロネットサービス」という全国の信用金庫間でのATM手数料無料化を実施しておりますのでどうぞご利用下さい。
3	預金金利を上げてほしい。	"	日本銀行の金融政策や市場金利の動向を見ながら金利を決めていますが、夏・冬のボーナス時期や年金受給者向け、子育て世帯向けなどへの金利上乘せ預金をお取扱いしています。店頭、渉外係またはホームページで告知しますので、是非ご利用下さい。
4	デパート、大型ショッピングセンターにATMがほしい。少ない気がする。	事務部	現在、新潟市内の大型ショッピングセンターなど5ヶ所に店舗外コーナーを設置しております。どうぞご利用ください。申し訳ございませんが、デパートへの設置予定は今のところございません。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
事務処理に関するもの			
1	当日扱いの振込みの受付時間がもう少し遅ければ良いと思います。口座からの振込みを振込依頼書1枚で完結できれば良いと思います。	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、ご理解をお願いします。口座からの振替処理につきましては、今後のご要望として検討してまいります。
2	入金伝票、払戻伝票をコンピュータ印刷した用紙を受付けていただけると助かる。手書き、ゴム印を使用していると作成に時間がかかる。間違いが生じやすいため。	"	お手数をおかけしますが、入金、払戻取引においてもお客様からの重要な書類として、「手書き」または「記名判」(ゴム印)のご利用をお願いしております、何卒、ご理解をお願いします。
3	相続の手続きの際、謄本など書類が多いと感じた。	"	今後、手続きの簡素化を検討してまいります。
4	本店を利用する事も多いので、どこでも定期や定積が新規、解約が出来たら有難いです。	"	お取引店以外の他店からの即時の新規開設、解約はできませんが、お取次ぎはできますので、ご用命ください。
5	振込み依頼書が見にくくて書きづらい。	"	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。
6	当座勘定照合表をもう少し早く郵送してほしい。他の銀行さんより遅いです。	"	申し訳ございません。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、引き続き改善要望を行ってまいります。
7	預り証(控が黄色の紙)の記入が面倒、他の金融機関ではない。	"	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。
8	だいぶ前になりますが振込を午後(1:30~2:00頃?)窓口をお願いしたら「今日はダメです」払出しの伝票も日付けを訂正してくれと言われました。会社に帰り再び来店しましたが、他行ではこんなことはなかったです。(訂正印が必要とのことなので)。	"	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、ご理解をお願いします。
9	手続きに時間がかかる時がある!!	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員のスキル向上に努めてまいります。
10	30~40分待つ事があるのでもう少し早いほうがいい。	"	申し訳ございませんでした。職員には不必要にお客様をお待たせしないよう常に意識するように注意しておりますが、繁忙時等で急ぐ余りミスが生じましても却ってお客様にご迷惑をお掛けすることも生じかねません。正確かつ迅速に処理するよう今後とも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25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
1	1 提出資料が他と比べて多い。借入の際、書類が多すぎる。	融資部	お手数をお掛けいたしまして申し訳ございません。ご融資の手続きに係る書類等はお借入内容に関するものであり、全て重要なものです。今後はなるべく簡素化するよう努力致しますので、何卒ご理解お願いいたします。
その他（苦情・要望等）			
1	1 夏期冷房が強すぎる。冬は反対で暑すぎる。	総務部	各店舗の冷暖房設定温度は夏は原則として28、冬は20を目標に設定しておりますが、構造上（天井の高さ）及び空調設備（旧型）の問題により室内温度に格差が生じております。今後、目標値に近づけるように工夫・努力いたします。
2	2 店舗を増設して欲しい。	"	中長期計画において経営環境および費用対効果等勘案し店舗増設を検討して参ります。
3	3 営業店に、女性向け雑誌を置いてほしい。キャレル、クロワッサン、など。	"	幅広い年齢層のお客様にお読みいただける雑誌が中心となっておりますが、予算内でできる限りご要望にお応えできるよう検討いたします。
4	4 店にコーヒーとか飲物があるといい。他銀行があるのに信金も出して下さい。	"	貴重なご意見・ご要望有難うございます。今後、お客様にご満足いただけるようなサービス対応を検討して参ります。
5	5 番号札がないので、どこに（どなたに）お願いしていいか気を使います。	"	“こちらへどうぞ”のお声掛けが無く大変失礼いたしました。今後、お声掛けはもちろんのこと、番号札の有効活用を検討いたします。
6	6 貸金庫について、行員注視で案内される。通路を確保してほしい（丸見え）。	"	店舗内に貸金庫の通路を設けるスペースが無く、お客様には大変ご不便をお掛けしております。営業室のレイアウト見直し等により通路確保が可能かどうか検討して参りたいと思います。
7	7 カレンダー等店頭へ行かないといただけませんがいつも利用している人にはポストにでも入れてもらおうとありがたいです。	営業推進部	ポストに投函すると、防犯上の問題（留守宅と分かる）が発生する恐れがあるため、店頭での配布または、渉外担当者がお客様訪問時に手交させていただきますのでご理解の程をお願いいたします。
8	8 計理・税理士、相続・司法書士、法律・弁護士、専門家を招いてアドバイス。30分くらいを一単位として相談にのり、ニーズにあわせて回答し、信用金庫が客の仲介から専門家としての橋渡しをして融和を図って欲しい。	"	当金庫がお客様の課題を解決する為に知恵を絞ることはもちろんのこと、税務や法務等の専門家を招いてのセミナーや相談会等の開催も今後検討してまいります。
9	9 少し多額の預貯金を引き出した時によく「何か大きなお買い物でも？」みたいな事を聞かれるのがチョット気になります。	"	昨今、振込め詐欺事件が多発しておりますので、万一のことを想定しお客様の大切なご預金をお守りする為、犯罪に巻き込まれないようにする為の一言でございます。何卒ご理解をいただきますようお願い致します。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
10	「あんぱんまん」柄の普通預金通帳があったらうれしいです。子供は総合口座を作れないので。	総合企画部	お子様名義でも「あんぱんまん」の総合口座通帳をお作りすることができます。ただし、ご利用は普通預金のみで、総合口座での定期預金のお預け入れは出来ませんので何卒ご理解の程をお願いいたします。
11	アンケートは年1回程実施した方がよいと思う。	〃	当金庫では、「お客様満足度アンケート」を毎年1回実施しており、頂いたアンケートの結果をホームページ上に掲載しておりますので、ぜひご覧ください。
12	一番の不安は新潟しんきんの安定度。	〃	当金庫の経営の健全性・安全性を示す「自己資本比率」は平成25年3月末で16.44%となっており、国内基準の4%はもとより、国際基準の8%、業界平均の12.85%をも大きく上回るなど高い水準を維持していますのでどうぞ安心してご利用下さい。
13	キャッシュカードの使用に他行より利便性が少ないと思う。	事務部	他行との利便性を比較検討し、可能な範囲で向上させてまいりたいと思いますので、より具体的なご意見・ご要望をいただくとありがたいと存じます。
14	インターネットバンキング(しんきんWEB - FBサービス)が時間外でも残高照会が出来たら良いと思います。	〃	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。平日は7時～23時、土曜8時～22時、日曜・祝日8時～21時の時間内でのお取引をお願いします。
15	以前の渉外担当者はとても感じが悪かった為、その後数年間は信金さんからの訪問をお断りしていましたが、現在の担当者になってからまた数年ぶりに訪問をお願いするようになりましたが、渉外担当が森田さんのように明るく信頼できる方だと積金以外の保険や年金等でも相談したり、お願いしようという気持ちになります。たとえ月一回でも不快な人に訪問してほしくないのが客の気持ちです。客と直接接する窓口や渉外担当者は、明るく誠実な人が担当してほしいです。	人事教育部	ご指摘誠にありがとうございました。お客様と直接お話しします職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がございました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも職員の教育に努めてまいります。
16	全店をあげて均一な接客を目指していただきたい。同じ店舗にいくとは限りませんのでお願いします。これは、差別化になると思いますし、ネットバンキングが増えた中、たまには会話も必要です。	〃	ご指摘誠にありがとうございました。お客様と直接お話しします職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がございました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも今後とも職員の教育に努めてまいります。
17	投資信託の為に窓口まで行かなければならないのは煩わしく感じる。他行のように渉外の担当者が対応していただければありがたい。	営業推進部	投資信託はリスクのある商品であり、渉外係での対応で、説明不足等がないように、また、疑問・お問合わせにすぐお答えできるよう窓口での販売を原則とさせていただいておりますのでご理解の程をお願いいたします。

## 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
18	これからですが3年に1回の転勤で次の人が来る場合が非常に不安です。引継ぎではしっかりやって欲しい。コンサルティング能力を持った人の教育をお願いしたいです。	人事教育部	渉外担当者の教育には今後とも力を入れてまいります。お客様からの要望の通り将来的にはすべての渉外担当者が高いコンサルティング能力を備えられるように努めてまいります。
19	年寄りのための渉外はできるだけ続けてほしい。年寄りの話し相手になって明るい、話し上手な人に担当になってほしい。	〃	渉外担当者の教育には今後とも力を入れてまいります。お客様からの要望の通り研修等を通じて渉外担当者のコミュニケーション能力の向上に努めてまいります。
20	以前のようなやる気の無い担当者は非常に困ります。役席はしっかり管理してほしい。	〃	誠に申し訳ございませんでした。人事教育部門及び営業店管理職が一体となって教育してまいります。
21	窓口・渉外係の任期が短いのでは。約3年で異動ですが、5年くらいでもよいのでは。	〃	ご指摘誠に申し訳ございません。金融機関としてはコンプライアンスの関係から同一部署に長期在籍させることができないこととなっております。ご理解のほど何卒お願い申し上げます。
22	店長の横柄な態度をなおしてほしい。挨拶を元気よくしてほしい。	〃	誠に申し訳ございませんでした。店長には厳重に注意いたします。
23	会社の用で、手形割引をお願いに度々、来店する際、その店の担当者はいつも来店されて迷惑な顔をもろに出します。	〃	誠に申し訳ございませんでした。担当者には店長を通じて厳重に注意いたします。
24	今の支店長さんでは無いですが店頭で部下の行員さん呼び捨てにし、何か怒っていました。とても気分が悪く不愉快でした。	〃	誠に申し訳ございませんでした。二度とそのようなことがないように注意いたします。
25	店舗のたばこ臭いのが気に入らない。	〃	誠に申し訳ございませんでした。店長には厳重に注意いたします。
26	渉外担当者に電話をして不在時に伝言をお願いしても担当者に通していないときがある。	〃	誠に申し訳ございませんでした。連絡を受けた者が責任を持って伝えるとともに役席が伝言済みかどうかチェックするようにいたします。
27	昼近くや昼休憩時間の訪問は避けてほしい。	〃	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者には注意するように教育いたします。
28	もっと勉強してほしい。	〃	誠に申し訳ございませんでした。職員には研修の受講や自己啓発をさらに行うよう教育してまいります。

## 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
29	ずっと以前ですが満期積立金を約束の日時に届けて頂けませんでした。留守に出来ず拘束されていました。もし必要なお金であったら困ることになったと思います。翌日何の話も無く持って来られました。不快でした。信用第一だと思います。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者には注意するように教育いたします。
30	一方的な言い方をする時がある(上から目線で話をする)	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識向上に努めてまいります。
31	事前に注意点や必要書類などの説明をしてほしい。全体的に要領が良くない。(渉外)	"	誠に申し訳ございませんでした。職場内研修(OJT)において職員の教育に努めてまいります。
32	渉外が提案をしてくれない。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、渉外担当者のスキル向上に努めてまいります。
33	訪問約束日以外で来てくださいと頼んでも忘れていいのか来てくれない時がある。	"	誠に申し訳ございませんでした。お客様との約束を守ることは基本中の基本です。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、徹底してまいります。
34	訪問時間が定まっていないので会えない時がある(今までは、約束の時間通りだった)要領が悪い。渉外の成績の為の商品説明、勧誘が多く困る。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、渉外担当者の意識向上に努めてまいります。
35	感じのいい人とそうでない人が順番に来る。そうでない人が担当になると全部解約したくなる。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、渉外担当者の意識向上に努めてまいります。
36	書類などは、年配者には、もう少しゆっくりした言葉で分かりやすく説明して頂きたい。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識向上に努めてまいります。
37	窓口の方はもっといろいろ勉強してほしい。(心の中でコノヤロウと思ってもニッコリと)	"	職員には常日頃研修や自己啓発を通じて勉強するように喚起しております。今後もさらに職員の意識向上に努めてまいります。
38	年寄りにやさしい銀行であってほしい。銀行に行けない人に家に出かけて行ってほしい。めんどうがらずに顔を見て話を聞いてほしい。そんな銀行であってほしい。	"	お客様のおっしゃる通り、皆様の信用金庫として今後ともFace to Faceの気持ちでお客様とお付き合いしてまいります。



## 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成25年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
39	型通りの説明しかない。なじめない、まじめなだけの印象。	人事教育部	お客様のニーズを的確に把握できるような職員を研修等を通じて育成してまいります。
40	担当者が代ると返済方法、開始時期など話が違って来たことがあった。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員のレベル向上に努めてまいります。
41	融資関係の必要書類確認をしっかりとしてほしい。納得できる説明も。	融資部	当金庫では、職員に対しお客様への対応は真摯に且つ柔軟に対応するよう日頃から教育・指導しておりますが、職員の知識不足が不手際のために大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。今後も引き続き教育・指導を徹底し、お客様のニーズに応えられよう努めてまいります。
42	少し厳しく思いました。	"	新規融資のお申込に対しては、事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源を踏まえ、出来る限り柔軟に対応させていただいております。ご不満な点がございましたら、ご遠慮なく当該お取引店舗（支店長）へご意見下さいますようお願い致します。
43	お客さまの事業内容をわかって欲しい。	"	申し訳ございません。職員に対し、お客様の事業内容はもちろんのこと業種ごとの特性や業界の動向、財務内容に関する勉強会・研修等を実施しレベルアップに取り組んでまいります。
44	100万円ぐらいまで、もう少し簡単に融資してほしい。大口でなく少ない金額を3口～4口出して金利が安ければもっとOKです。100万円までこまります。	"	出来る限り柔軟に対応させて頂くよう努めておりますので何なりとお尋ね下さい。但し、ご融資形態によってはシステム上対応不可能な場合もございますので、何卒ご理解をお願いします。
45	しっかりフォロー管理して下さい。	"	業種ごとの特性や業界の動向に関する情報の提供や、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。