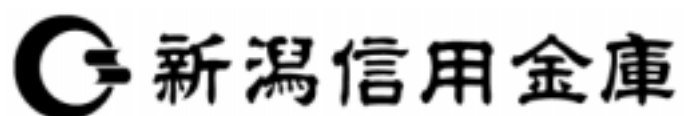


お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【 平成27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、昨年を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27年10月8日(木)～平成27年10月23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 1,330枚

有効回答数 1,190枚(回収率 89.47%)

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
6 .属性について	31
経営改善事項・対応策	34

～ 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。

 **新潟しんきん**

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

担当者

〔平成27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27年度

平成27年12月7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	7	70	90	17	60	77	85.0%	85.7%	85.56%
山ノ下支店	20	5	50	70	20	49	69	100.0%	98.0%	98.57%
沼垂支店	20	6	60	80	19	49	68	95.0%	81.7%	85.00%
横門前支店	20	4	40	60	20	38	58	100.0%	95.0%	96.67%
関屋支店	20	4	40	60	20	32	52	100.0%	80.0%	86.67%
大形支店	20	5	50	70	20	44	64	100.0%	88.0%	91.43%
白根支店	20	6	60	80	18	49	67	90.0%	81.7%	83.75%
大野支店	20	5	50	70	20	48	68	100.0%	96.0%	97.14%
米山支店	20	4	40	60	16	34	50	80.0%	85.0%	83.33%
中山支店	20	4	40	60	16	34	50	80.0%	85.0%	83.33%
青山支店	20	4	40	60	17	38	55	85.0%	95.0%	91.67%
鳥屋野支店	20	4	40	60	17	33	50	85.0%	82.5%	83.33%
松浜支店	20	4	40	60	20	37	57	100.0%	92.5%	95.00%
真砂支店	20	2	20	40	20	18	38	100.0%	90.0%	95.00%
出来島支店	20	3	30	50	16	29	45	80.0%	96.7%	90.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	18	22	40	90.0%	73.3%	80.00%
石山支店	20	3	30	50	18	24	42	90.0%	80.0%	84.00%
亀田支店	20	3	30	50	19	26	45	95.0%	86.7%	90.00%
春日町支店	20	2	20	40	20	20	40	100.0%	100.0%	100.00%
坂井支店	20	2	20	40	18	17	35	90.0%	85.0%	87.50%
物見山支店	20	3	30	50	17	22	39	85.0%	73.3%	78.00%
寺地支店	20	2	20	40	20	12	32	100.0%	60.0%	80.00%
ながた支店	20	2	20	40	20	18	38	100.0%	90.0%	95.00%
店舗不明					11	0	11			
合計	460	87	870	1,330	437	753	1,190	95.0%	86.6%	89.47%

昨年度最終回収率

86.42%

お客様満足度アンケート集計結果

(平成27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	51	67.1%	43	62.3%	35	52.2%	40	69.0%	35	67.3%	45	70.3%	40	59.7%	42	61.8%	30	60.0%	38	76.0%	38	69.1%	31	63.3%	37	64.9%
メインでない	25	32.9%	26	37.7%	32	47.8%	18	31.0%	17	32.7%	19	29.7%	27	40.3%	26	38.2%	20	40.0%	12	24.0%	17	30.9%	18	36.7%	20	35.1%
計	76		69		67		58		52		64		67		68		50		50		55		49		57	
2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	51	67.1%	43	62.3%	35	52.2%	40	69.0%	35	67.3%	45	70.3%	40	59.7%	42	61.8%	30	60.0%	38	76.0%	38	69.1%	31	63.3%	37	64.9%
2 その他信金	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%	1	1.8%	1	2.0%	0	0.0%
3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	2	2.9%	1	1.5%	0	0.0%	2	3.8%	1	1.6%	2	3.0%	0	0.0%	2	4.0%	0	0.0%	2	3.6%	1	2.0%	1	1.8%
4 都銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 第四	9	11.8%	9	13.0%	19	28.4%	11	19.0%	5	9.6%	10	15.6%	5	7.5%	8	11.8%	9	18.0%	7	14.0%	6	10.9%	4	8.2%	11	19.3%
6 北越	9	11.8%	3	4.3%	4	6.0%	0	0.0%	3	5.8%	0	0.0%	1	1.5%	4	5.9%	1	2.0%	2	4.0%	2	3.6%	7	14.3%	3	5.3%
7 大光	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.1%	2	3.0%	7	10.3%	1	2.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.8%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	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%	0	0.0%
9 縣信組	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%	0	0.0%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%
11 労金	0	0.0%	1	1.4%	1	1.5%	1	1.7%	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	1.8%
12 農協	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
13 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	1	1.9%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
14 記入なし	4	5.3%	10	14.5%	6	9.0%	4	6.9%	3	5.8%	5	7.8%	14	20.9%	7	10.3%	6	12.0%	3	6.0%	5	9.1%	3	6.1%	3	5.3%
計	76		69		67		58		52		64		67		68		50		50		55		49		57	
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	43	17.1%	33	20.4%	35	18.0%	35	20.1%	29	15.9%	39	17.0%	31	17.8%	40	20.3%	29	22.0%	25	15.2%	30	16.5%	26	16.0%	30	17.3%
店舗が近いから	35	13.9%	29	17.9%	26	13.4%	24	13.8%	22	12.1%	34	14.8%	24	13.8%	28	14.2%	24	18.2%	22	13.4%	31	17.0%	29	17.8%	24	13.9%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	36	14.3%	18	11.1%	29	14.9%	23	13.2%	30	16.5%	32	13.9%	23	13.2%	33	16.8%	18	13.6%	24	14.6%	19	10.4%	21	12.9%	24	13.9%
ATMが近くて利用しやすいから	11	4.4%	13	8.0%	25	12.9%	11	6.3%	12	6.6%	14	6.1%	15	8.6%	17	8.6%	12	9.1%	9	5.5%	12	6.6%	16	9.8%	20	11.6%
窓口やATMの待ち時間が短いから	9	3.6%	11	6.8%	11	5.7%	8	4.6%	10	5.5%	13	5.7%	13	7.5%	12	6.1%	7	5.3%	12	7.3%	16	8.8%	12	7.4%	11	6.4%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	10	4.0%	2	1.2%	7	3.6%	2	1.1%	6	3.3%	3	1.3%	3	1.7%	4	2.0%	6	4.5%	4	2.4%	4	2.2%	12	7.4%	4	2.3%
窓口係の対応が良いから	26	10.4%	11	6.8%	18	9.3%	16	9.2%	21	11.5%	26	11.3%	19	10.9%	16	8.1%	9	6.8%	20	12.2%	19	10.4%	15	9.2%	15	8.7%
渉外係の対応が良いから	39	15.5%	23	14.2%	22	11.3%	24	13.8%	24	13.2%	29	12.6%	20	11.5%	26	13.2%	11	8.3%	27	16.5%	22	12.1%	15	9.2%	18	10.4%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	19	7.6%	13	8.0%	10	5.2%	19	10.9%	17	9.3%	24	10.4%	15	8.6%	12	6.1%	8	6.1%	11	6.7%	16	8.8%	11	6.7%	16	9.2%
金利や手数料などが低いから	5	2.0%	2	1.2%	2	1.0%	6	3.4%	5	2.7%	8	3.5%	2	1.1%	2	1.0%	2	1.5%	2	1.2%	5	2.7%	2	1.2%	4	2.3%
経営内容が安定していて安心だから	18	7.2%	7	4.3%	9	4.6%	6	3.4%	6	3.3%	8	3.5%	9	5.2%	7	3.6%	6	4.5%	8	4.9%	8	4.4%	4	2.5%	7	4.0%
計	251		162		194		174		182		230		174		197		132		164		182		163		173	
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	40	54.8%	37	54.4%	26	40.6%	33	58.9%	30	58.8%	32	51.6%	38	59.4%	33	50.8%	26	55.3%	33	68.8%	38	70.4%	25	53.2%	26	46.4%
やや満足	27	37.0%	23	33.8%	17	26.6%	10	17.9%	18	35.3%	20	32.3%	15	23.4%	21	32.3%	14	29.8%	10	20.8%	11	20.4%	15	31.9%	20	35.7%
やや不満	4	5.5%	5	7.4%	5	7.8%	5	8.9%	2	3.9%	2	3.2%	1	1.6%	2	3.1%	1	2.1%	1	2.1%	2	3.7%	2	4.3%	3	5.4%
不満	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.6%	2	3.1%	2	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.7%	2	2.9%	16	25.0%	7	12.5%	1	2.0%	7	11.3%	8	12.5%	7	10.8%	6	12.8%	4	8.3%	3	5.6%	4	8.5%	7	12.5%
計	73		68		64		56		51		62		64		65		47		48		54		47		56	

お客様満足度アンケート集計結果

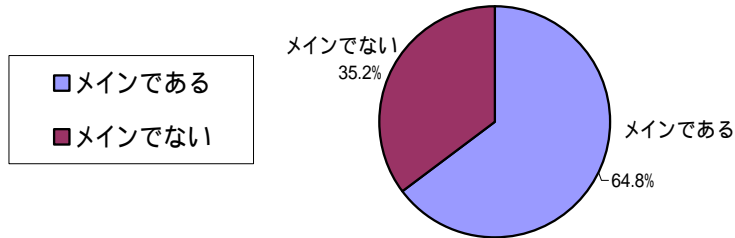
(平成27年10月実施)

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

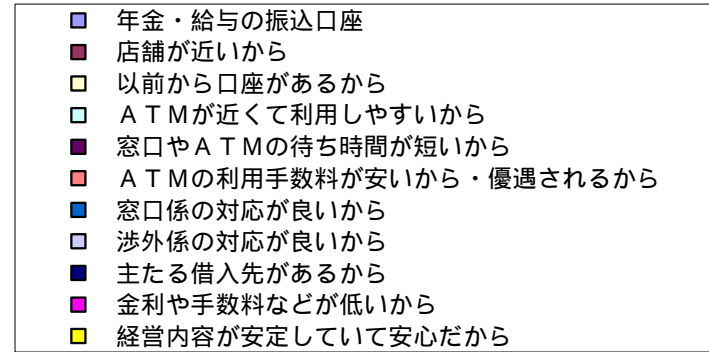
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																								
メインである	29	76.3%	28	62.2%	27	67.5%	25	59.5%	31	70.5%	24	60.0%	28	80.0%	23	59.0%	20	62.5%	24	63.2%	4	36.4%	768	64.8%
メインでない	9	23.7%	17	37.8%	13	32.5%	17	40.5%	13	29.5%	16	40.0%	7	20.0%	16	41.0%	12	37.5%	14	36.8%	7	63.6%	418	35.2%
計	38		45		40		42		44		40		35		39		32		38		11		1,186	
2. メインバンク名																								
1 新潟しんきん	29	76.3%	28	62.2%	27	67.5%	25	59.5%	31	70.5%	24	60.0%	28	80.0%	23	59.0%	20	62.5%	24	63.2%	4	36.4%	768	64.8%
2 その他信金	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%	1	2.6%	0	0.0%	4	0.3%
3 ゆうちょ銀行	2	5.3%	0	0.0%	3	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	1.7%
4 都銀	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	6	0.5%
5 第四	0	0.0%	11	24.4%	3	7.5%	7	16.7%	5	11.4%	8	20.0%	3	8.6%	5	12.8%	7	21.9%	7	18.4%	4	36.4%	173	14.6%
6 北越	2	5.3%	2	4.4%	3	7.5%	3	7.1%	1	2.3%	1	2.5%	0	0.0%	4	10.3%	2	6.3%	2	5.3%	0	0.0%	59	5.0%
7 大光	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.9%	2	5.1%	1	3.1%	0	0.0%	1	9.1%	24	2.0%
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%	1	9.1%	2	0.2%
9 縣信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.3%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.5%
11 労金	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
13 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	0.3%
14 記入なし	3	7.9%	4	8.9%	2	5.0%	2	4.8%	4	9.1%	5	12.5%	1	2.9%	2	5.1%	2	6.3%	3	7.9%	1	9.1%	102	8.6%
計	38		45		40		42		44		40		35		39		32		38		11		1,186	
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	18	14.4%	19	16.4%	23	18.9%	19	14.1%	21	16.9%	21	16.9%	11	11.2%	23	21.5%	21	16.3%	19	16.7%	5	16.7%	625	17.4%
店舗が近いから	24	19.2%	16	13.8%	21	17.2%	24	17.8%	16	12.9%	25	20.2%	19	19.4%	14	13.1%	22	17.1%	19	16.7%	2	6.7%	554	15.4%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	11	8.8%	15	12.9%	14	11.5%	21	15.6%	19	15.3%	17	13.7%	9	9.2%	14	13.1%	22	17.1%	12	10.5%	7	23.3%	491	13.6%
ATMが近くて利用しやすいから	10	8.0%	5	4.3%	7	5.7%	14	10.4%	7	5.6%	11	8.9%	4	4.1%	6	5.6%	13	10.1%	7	6.1%	4	13.3%	275	7.6%
窓口やATMの待ち時間が短いから	10	8.0%	12	10.3%	10	8.2%	9	6.7%	13	10.5%	7	5.6%	9	9.2%	9	8.4%	11	8.5%	10	8.8%	2	6.7%	247	6.9%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	4	3.2%	5	4.3%	1	0.8%	7	5.2%	1	0.8%	0	0.0%	1	1.0%	3	2.8%	1	0.8%	3	2.6%	0	0.0%	93	2.6%
窓口係の対応が良いから	15	12.0%	15	12.9%	16	13.1%	14	10.4%	14	11.3%	13	10.5%	14	14.3%	12	11.2%	13	10.1%	12	10.5%	2	6.7%	371	10.3%
渉外係の対応が良いから	16	12.8%	13	11.2%	17	13.9%	12	8.9%	14	11.3%	15	12.1%	13	13.3%	16	15.0%	11	8.5%	13	11.4%	4	13.3%	444	12.3%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	5	4.0%	9	7.8%	5	4.1%	11	8.1%	13	10.5%	10	8.1%	11	11.2%	6	5.6%	6	4.7%	10	8.8%	2	6.7%	279	7.7%
金利や手数料などが低いから	2	1.6%	2	1.7%	1	0.8%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	3	2.6%	0	0.0%	59	1.6%
経営内容が安定していて安心だから	10	8.0%	5	4.3%	7	5.7%	3	2.2%	6	4.8%	4	3.2%	7	7.1%	4	3.7%	7	5.4%	6	5.3%	2	6.7%	164	4.6%
計	125		116		122		135		124		124		98		107		129		114		30		3,602	
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	30	83.3%	24	60.0%	22	55.0%	21	52.5%	24	55.8%	20	54.1%	24	68.6%	20	54.1%	17	53.1%	25	67.6%	4	40.0%	648	56.7%
やや満足	5	13.9%	8	20.0%	12	30.0%	13	32.5%	14	32.6%	8	21.6%	5	14.3%	12	32.4%	13	40.6%	9	24.3%	3	30.0%	323	28.3%
やや不満	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.5%	1	2.3%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	41	3.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	0.8%
どちらでもない	1	2.8%	7	17.5%	6	15.0%	5	12.5%	4	9.3%	7	18.9%	6	17.1%	4	10.8%	2	6.3%	3	8.1%	2	20.0%	121	10.6%
計	36		40		40		40		43		37		35		37		32		37		10		1,142	

1.メインバンクについてお聞かせください

1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである

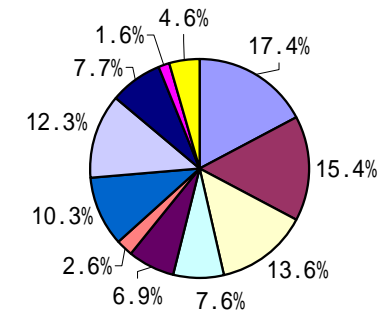
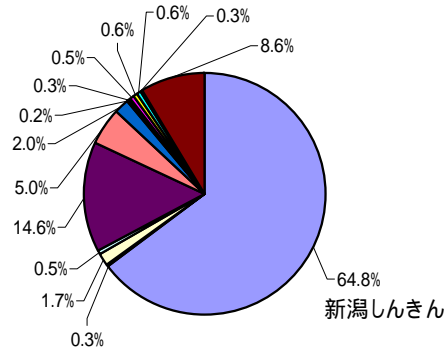


3. あなたがメインバンクを利用している理由

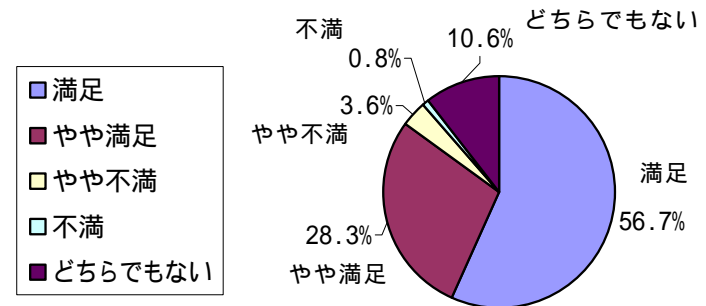


2. メインバンク名

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

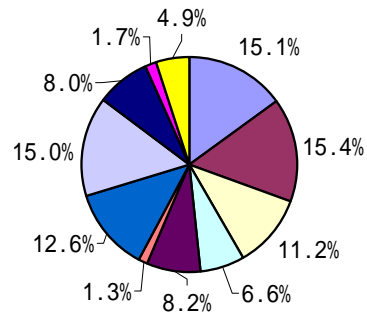
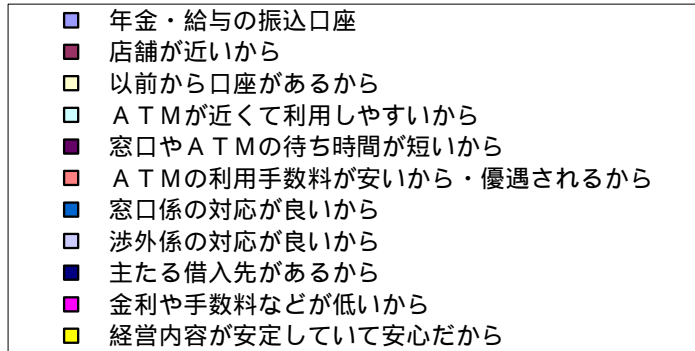


4. メインバンクへの総合的な満足度を教えてください

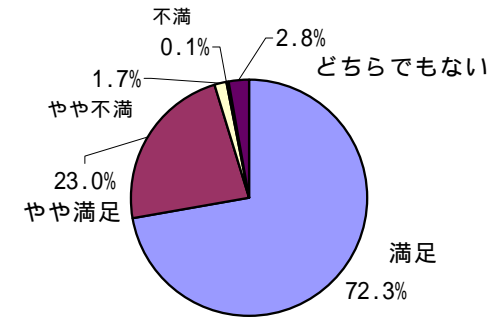
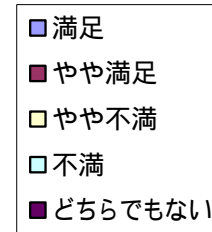


当庫メインバンクについて

3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

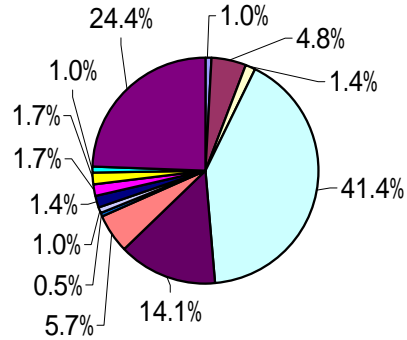
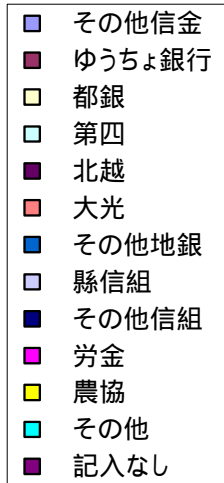


4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください

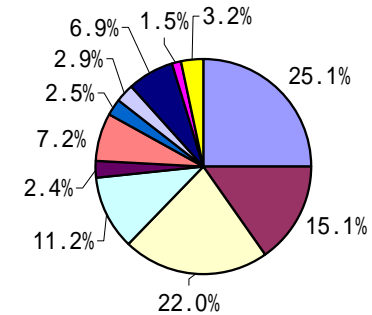
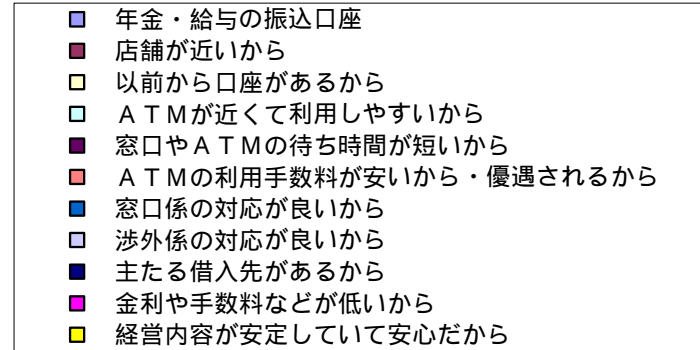


他行メインバンクについて

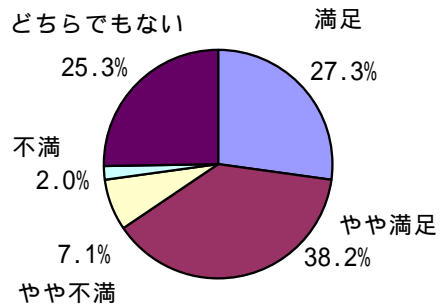
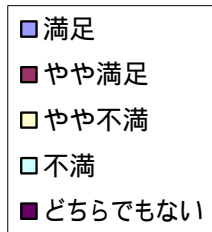
2. メインバンク名(他行)



3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由



4. メインバンク(他行)への総合的な満足度を教えてください



お客様満足度アンケート集計結果

(平成27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	35	59.3%	29	53.7%	30	66.7%	28	58.3%	32	68.1%	33	60.0%	32	69.6%	32	53.3%	19	43.2%	33	78.6%	34	65.4%	23	51.1%	30	55.6%
やや満足	21	35.6%	21	38.9%	11	24.4%	8	16.7%	14	29.8%	14	25.5%	9	19.6%	26	43.3%	20	45.5%	9	21.4%	15	28.8%	16	35.6%	19	35.2%
やや不満	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.3%	1	2.1%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.7%	1	2.3%	0	0.0%	1	1.9%	2	4.4%	1	1.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.3%	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%
どちらでもない	2	3.4%	4	7.4%	4	8.9%	5	10.4%	0	0.0%	7	12.7%	5	10.9%	1	1.7%	4	9.1%	0	0.0%	2	3.8%	4	8.9%	4	7.4%
計	59		54		45		48		47		55		46		60		44		42		52		45		54	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																										
満足	6	14.0%	13	25.0%	9	20.9%	12	28.6%	14	34.1%	16	29.1%	23	48.9%	25	44.6%	3	7.1%	27	67.5%	21	42.9%	15	34.1%	7	13.0%
やや満足	8	18.6%	17	32.7%	12	27.9%	5	11.9%	12	29.3%	20	36.4%	12	25.5%	19	33.9%	4	9.5%	9	22.5%	14	28.6%	22	50.0%	13	24.1%
やや不満	10	23.3%	11	21.2%	13	30.2%	7	16.7%	7	17.1%	9	16.4%	5	10.6%	6	10.7%	15	35.7%	1	2.5%	8	16.3%	6	13.6%	20	37.0%
不満	5	11.6%	1	1.9%	3	7.0%	11	26.2%	2	4.9%	5	9.1%	0	0.0%	2	3.6%	11	26.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	14.8%
どちらでもない	14	32.6%	10	19.2%	6	14.0%	7	16.7%	6	14.6%	5	9.1%	7	14.9%	4	7.1%	9	21.4%	3	7.5%	6	12.2%	1	2.3%	6	11.1%
計	43		52		43		42		41		55		47		56		42		40		49		44		54	
3. 待ち時間の長さ																										
満足	34	61.8%	32	59.3%	28	62.2%	27	57.4%	28	60.9%	28	50.0%	32	69.6%	33	55.9%	24	54.5%	32	74.4%	37	74.0%	20	44.4%	26	48.1%
やや満足	17	30.9%	18	33.3%	9	20.0%	14	29.8%	17	37.0%	17	30.4%	10	21.7%	20	33.9%	17	38.6%	11	25.6%	13	26.0%	20	44.4%	22	40.7%
やや不満	1	1.8%	1	1.9%	2	4.4%	2	4.3%	0	0.0%	3	5.4%	1	2.2%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	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	3	5.5%	3	5.6%	6	13.3%	4	8.5%	1	2.2%	8	14.3%	3	6.5%	5	8.5%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	5	9.3%
計	55		54		45		47		46		56		46		59		44		43		50		45		54	
4. 店舗の雰囲気																										
満足	38	66.7%	33	61.1%	30	66.7%	31	64.6%	34	72.3%	36	64.3%	33	70.2%	35	58.3%	23	52.3%	33	76.7%	31	60.8%	27	60.0%	33	61.1%
やや満足	17	29.8%	16	29.6%	11	24.4%	12	25.0%	11	23.4%	12	21.4%	11	23.4%	19	31.7%	18	40.9%	10	23.3%	16	31.4%	15	33.3%	15	27.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.2%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	3	5.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.2%	2	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%	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	3.5%	5	9.3%	4	8.9%	3	6.3%	2	4.3%	7	12.5%	3	6.4%	3	5.0%	2	4.5%	0	0.0%	3	5.9%	1	2.2%	4	7.4%
計	57		54		45		48		47		56		47		60		44		43		51		45		54	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																										
満足	34	60.7%	29	54.7%	27	61.4%	29	61.7%	30	65.2%	29	51.8%	31	66.0%	31	53.4%	26	60.5%	33	76.7%	29	58.0%	23	51.1%	34	64.2%
やや満足	17	30.4%	17	32.1%	12	27.3%	11	23.4%	13	28.3%	15	26.8%	11	23.4%	19	32.8%	12	27.9%	8	18.6%	17	34.0%	19	42.2%	12	22.6%
やや不満	1	1.8%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	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	4	7.1%	6	11.3%	5	11.4%	6	12.8%	3	6.5%	10	17.9%	5	10.6%	7	12.1%	5	11.6%	2	4.7%	4	8.0%	1	2.2%	6	11.3%
計	56		53		44		47		46		56		47		58		43		43		50		45		53	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成27年10月実施)

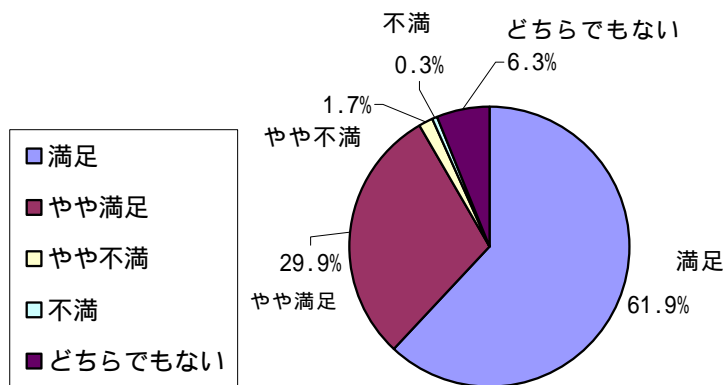
2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

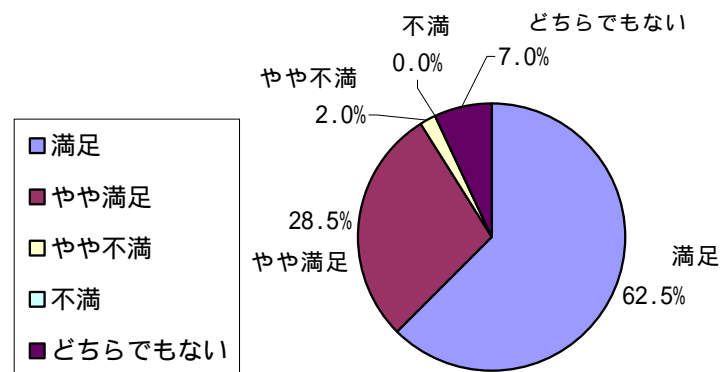
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																								
満足	24	80.0%	35	81.4%	21	60.0%	19	48.7%	22	52.4%	20	57.1%	23	76.7%	25	73.5%	18	69.2%	22	66.7%	5	50.0%	624	61.9%
やや満足	6	20.0%	6	14.0%	11	31.4%	15	38.5%	15	35.7%	12	34.3%	5	16.7%	7	20.6%	8	30.8%	9	27.3%	4	40.0%	301	29.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	17	1.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	2	4.7%	3	8.6%	3	7.7%	5	11.9%	3	8.6%	2	6.7%	1	2.9%	0	0.0%	1	3.0%	1	10.0%	63	6.3%
計	30		43		35		39		42		35		30		34		26		33		10		1,008	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																								
満足	6	20.7%	25	62.5%	5	14.7%	7	17.9%	13	31.7%	3	12.0%	22	78.6%	7	21.2%	24	92.3%	9	29.0%	2	22.2%	314	33.3%
やや満足	4	13.8%	8	20.0%	11	32.4%	10	25.6%	14	34.1%	4	16.0%	4	14.3%	10	30.3%	2	7.7%	14	45.2%	1	11.1%	249	26.4%
やや不満	15	51.7%	2	5.0%	10	29.4%	13	33.3%	8	19.5%	2	8.0%	1	3.6%	9	27.3%	0	0.0%	6	19.4%	4	44.4%	188	19.9%
不満	4	13.8%	0	0.0%	4	11.8%	7	17.9%	1	2.4%	10	40.0%	0	0.0%	6	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	80	8.5%
どちらでもない	0	0.0%	5	12.5%	4	11.8%	2	5.1%	5	12.2%	6	24.0%	1	3.6%	1	3.0%	0	0.0%	2	6.5%	2	22.2%	112	11.9%
計	29		40		34		39		41		25		28		33		26		31		9		943	
3. 待ち時間の長さ																								
満足	21	70.0%	35	83.3%	21	58.3%	24	61.5%	25	59.5%	20	60.6%	24	80.0%	25	73.5%	18	69.2%	25	78.1%	5	50.0%	624	62.5%
やや満足	8	26.7%	6	14.3%	10	27.8%	12	30.8%	12	28.6%	7	21.2%	3	10.0%	5	14.7%	8	30.8%	6	18.8%	2	20.0%	284	28.5%
やや不満	1	3.3%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.1%	0	0.0%	2	5.9%	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%	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	2.4%	4	11.1%	3	7.7%	5	11.9%	3	9.1%	3	10.0%	2	5.9%	0	0.0%	1	3.1%	3	30.0%	70	7.0%
計	30		42		36		39		42		33		30		34		26		32		10		998	
4. 店舗の雰囲気																								
満足	23	76.7%	36	83.7%	23	63.9%	23	59.0%	30	73.2%	26	76.5%	25	83.3%	24	72.7%	20	76.9%	22	66.7%	5	50.0%	674	67.0%
やや満足	7	23.3%	6	14.0%	8	22.2%	14	35.9%	8	19.5%	6	17.6%	3	10.0%	8	24.2%	6	23.1%	11	33.3%	2	20.0%	262	26.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	14	1.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.3%	4	11.1%	1	2.6%	3	7.3%	2	5.9%	2	6.7%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	55	5.5%
計	30		43		36		39		41		34		30		33		26		33		10		1,006	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																								
満足	23	76.7%	30	75.0%	21	60.0%	26	66.7%	26	63.4%	19	57.6%	25	83.3%	25	75.8%	20	76.9%	21	67.7%	4	40.0%	625	63.3%
やや満足	7	23.3%	6	15.0%	11	31.4%	10	25.6%	12	29.3%	11	33.3%	1	3.3%	4	12.1%	6	23.1%	10	32.3%	2	20.0%	263	26.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	1	3.3%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
どちらでもない	0	0.0%	4	10.0%	3	8.6%	2	5.1%	3	7.3%	1	3.0%	3	10.0%	3	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%	86	8.7%
計	30		40		35		38		41		33		30		33		26		31		10		988	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

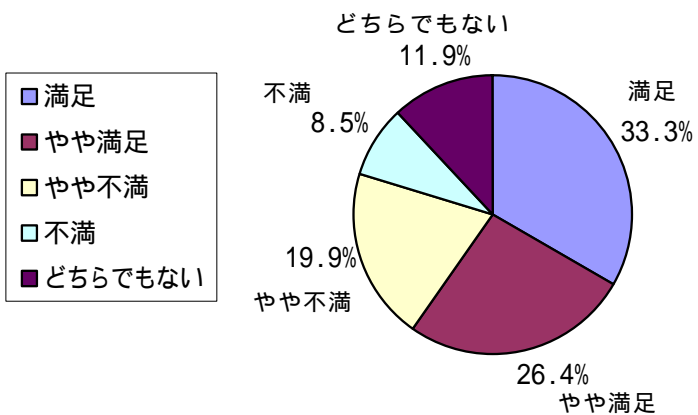
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



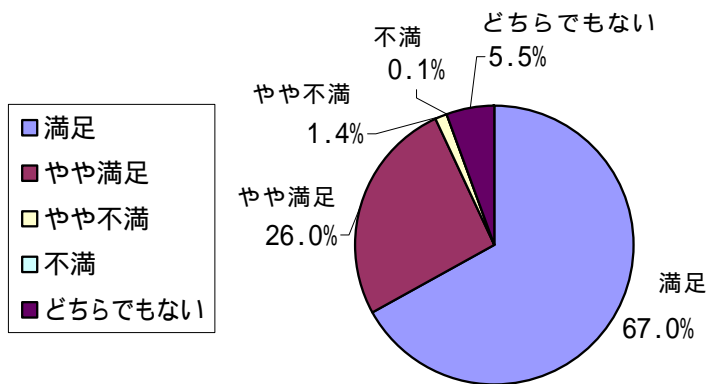
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ

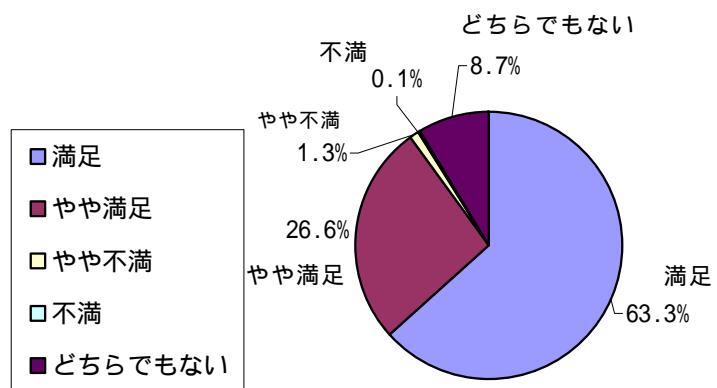


4. 店舗の雰囲気



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27年10月実施)

2. 当金庫について

B) ATMについて

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜															
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																												
満足	21	50.0%	11	26.8%	17	45.9%	13	32.5%	14	48.3%	17	37.8%	18	56.3%	21	48.8%	9	29.0%	17	60.7%	20	55.6%	12	33.3%	20	45.5%		
やや満足	10	23.8%	22	53.7%	11	29.7%	12	30.0%	4	13.8%	14	31.1%	7	21.9%	13	30.2%	6	19.4%	8	28.6%	7	19.4%	14	38.9%	14	31.8%		
やや不満	2	4.8%	3	7.3%	1	2.7%	5	12.5%	4	13.8%	1	2.2%	2	6.3%	0	0.0%	4	12.9%	1	3.6%	2	5.6%	3	8.3%	3	6.8%		
不満	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	1	3.4%	3	6.7%	0	0.0%	1	2.3%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	0	0.0%		
どちらでもない	8	19.0%	5	12.2%	8	21.6%	5	12.5%	6	20.7%	10	22.2%	5	15.6%	8	18.6%	9	29.0%	2	7.1%	7	19.4%	5	13.9%	7	15.9%		
計	42		41		37		40		29		45		32		43		31		28		36		36		44			
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																												
満足	8	23.5%	6	18.8%	7	23.3%	3	10.3%	6	27.3%	6	16.7%	7	26.9%	10	28.6%	5	17.9%	6	25.0%	7	26.9%	1	3.8%	12	31.6%		
やや満足	7	20.6%	9	28.1%	8	26.7%	1	3.4%	3	13.6%	7	19.4%	5	19.2%	5	14.3%	3	10.7%	5	20.8%	4	15.4%	5	19.2%	5	13.2%		
やや不満	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	3.4%	1	4.5%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	3.8%	1	3.8%	0	0.0%		
不満	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
どちらでもない	18	52.9%	16	50.0%	15	50.0%	24	82.8%	12	54.5%	22	61.1%	13	50.0%	20	57.1%	18	64.3%	13	54.2%	14	53.8%	19	73.1%	20	52.6%		
計	34		32		30		29		22		36		26		35		28		24		26		26		38			
3. ATMがコンビニで利用できる																												
満足	5	15.6%	10	31.3%	14	42.4%	8	26.7%	10	40.0%	9	21.4%	9	31.0%	11	28.2%	5	16.1%	10	38.5%	10	32.3%	4	12.9%	16	40.0%		
やや満足	7	21.9%	9	28.1%	2	6.1%	3	10.0%	4	16.0%	14	33.3%	8	27.6%	4	10.3%	4	12.9%	6	23.1%	5	16.1%	10	32.3%	6	15.0%		
やや不満	4	12.5%	1	3.1%	0	0.0%	2	6.7%	3	12.0%	2	4.8%	3	10.3%	2	5.1%	3	9.7%	0	0.0%	2	6.5%	2	6.5%	2	5.0%		
不満	1	3.1%	1	3.1%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	1	3.8%	0	0.0%	2	6.5%	2	5.0%		
どちらでもない	15	46.9%	11	34.4%	15	45.5%	17	56.7%	8	32.0%	15	35.7%	9	31.0%	22	56.4%	17	54.8%	9	34.6%	14	45.2%	13	41.9%	14	35.0%		
計	32		32		33		30		25		42		29		39		31		26		31		31		40			
4. ATMの利用手数料																												
満足	10	27.0%	3	8.3%	8	22.9%	4	11.8%	8	29.6%	6	13.3%	8	25.8%	10	24.4%	3	9.7%	8	27.6%	8	23.5%	5	15.2%	10	24.4%		
やや満足	6	16.2%	13	36.1%	3	8.6%	5	14.7%	6	22.2%	10	22.2%	12	38.7%	9	22.0%	3	9.7%	10	34.5%	5	14.7%	7	21.2%	7	17.1%		
やや不満	5	13.5%	6	16.7%	9	25.7%	6	17.6%	3	11.1%	9	20.0%	5	16.1%	5	12.2%	9	29.0%	3	10.3%	9	26.5%	6	18.2%	14	34.1%		
不満	4	10.8%	3	8.3%	5	14.3%	3	8.8%	1	3.7%	8	17.8%	1	3.2%	4	9.8%	6	19.4%	1	3.4%	2	5.9%	8	24.2%	2	4.9%		
どちらでもない	12	32.4%	11	30.6%	10	28.6%	16	47.1%	9	33.3%	12	26.7%	5	16.1%	13	31.7%	10	32.3%	7	24.1%	10	29.4%	7	21.2%	8	19.5%		
計	37		36		35		34		27		45		31		41		31		29		34		33		41			
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																												
満足	18	46.2%	15	37.5%	21	56.8%	19	48.7%	17	60.7%	25	54.3%	19	57.6%	19	47.5%	11	35.5%	20	66.7%	18	50.0%	18	50.0%	19	45.2%		
やや満足	17	43.6%	18	45.0%	10	27.0%	10	25.6%	8	28.6%	12	26.1%	10	30.3%	18	45.0%	10	32.3%	10	33.3%	9	25.0%	11	30.6%	15	35.7%		
やや不満	2	5.1%	2	5.0%	0	0.0%	2	5.1%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	1	2.8%	2	5.6%	2	4.8%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%		
どちらでもない	2	5.1%	5	12.5%	6	16.2%	8	20.5%	2	7.1%	9	19.6%	4	12.1%	2	5.0%	8	25.8%	0	0.0%	8	22.2%	4	11.1%	6	14.3%		
計	39		40		37		39		28		46		33		40		31		30		36		36		42			
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																												
満足	23	59.0%	19	47.5%	24	64.9%	12	30.8%	16	55.2%	15	32.6%	19	57.6%	22	53.7%	10	31.3%	20	66.7%	17	44.7%	18	51.4%	15	34.9%		
やや満足	12	30.8%	18	45.0%	7	18.9%	5	12.8%	6	20.7%	16	34.8%	10	30.3%	16	39.0%	12	37.5%	9	30.0%	15	39.5%	12	34.3%	19	44.2%		
やや不満	1	2.6%	2	5.0%	1	2.7%	12	30.8%	4	13.8%	7	15.2%	1	3.0%	0	0.0%	2	6.3%	1	3.3%	0	0.0%	2	5.7%	2	4.7%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	17.9%	2	6.9%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%		
どちらでもない	3	7.7%	1	2.5%	5	13.5%	3	7.7%	1	3.4%	7	15.2%	3	9.1%	3	7.3%	7	21.9%	0	0.0%	6	15.8%	3	8.6%	6	14.0%		
計	39		40		37		39		29		46		33		41		32		30		38		35		43			
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	20	54.1%	13	32.5%	22	61.1%	12	30.8%	14	51.9%	22	48.9%	16	48.5%	17	43.6%	7	21.9%	20	66.7%	13	35.1%	15	42.9%	18	40.9%		
やや満足	9	24.3%	19	47.5%	8	22.2%	10	25.6%	8	29.6%	9	20.0%	14	42.4%	11	28.2%	11	34.4%	9	30.0%	12	32.4%	10	28.6%	12	27.3%		
やや不満	1	2.7%	2	5.0%	0	0.0%	6	15.4%	3	11.1%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	1	2.9%	4	9.1%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.3%		
どちらでもない	7	18.9%	6	15.0%	6	16.7%	9	23.1%	2	7.4%	12	26.7%	3	9.1%	10	25.6%	13	40.6%	1	3.3%	10	27.0%	9	25.7%	9	20.5%		
計	37		40		36		39		27		45		33		39		32		30		37		35		44			

お客様満足度アンケート集計結果

(平成27年10月実施)

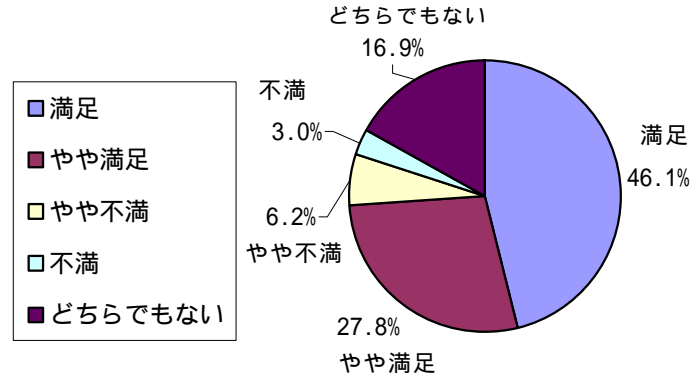
2. 当金庫について

B) ATMについて

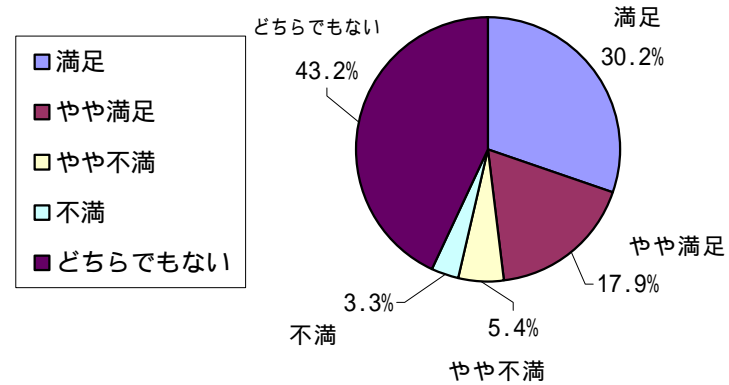
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																								
満足	12	63.2%	15	53.6%	13	56.5%	13	41.9%	17	54.8%	10	41.7%	16	69.6%	12	42.9%	7	50.0%	11	44.0%	4	50.0%	340	46.1%
やや満足	3	15.8%	5	17.9%	7	30.4%	9	29.0%	7	22.6%	5	20.8%	4	17.4%	10	35.7%	1	7.1%	10	40.0%	2	25.0%	205	27.8%
やや不満	1	5.3%	1	3.6%	1	4.3%	4	12.9%	1	3.2%	3	12.5%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	46	6.2%
不満	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	2	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	22	3.0%
どちらでもない	3	15.8%	6	21.4%	2	8.7%	5	16.1%	4	12.9%	4	16.7%	1	4.3%	6	21.4%	6	42.9%	1	4.0%	2	25.0%	125	16.9%
計	19		28		23		31		31		24		23		28		14		25		8		738	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																								
満足	4	25.0%	3	15.8%	4	28.6%	7	25.0%	6	24.0%	4	28.6%	5	31.3%	7	28.0%	3	25.0%	3	15.8%	2	33.3%	132	22.8%
やや満足	2	12.5%	3	15.8%	1	7.1%	4	14.3%	4	16.0%	3	21.4%	2	12.5%	6	24.0%	1	8.3%	3	15.8%	0	0.0%	96	16.6%
やや不満	1	6.3%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	1.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	5	0.9%
どちらでもない	9	56.3%	12	63.2%	9	64.3%	17	60.7%	15	60.0%	6	42.9%	8	50.0%	11	44.0%	8	66.7%	13	68.4%	4	66.7%	336	57.9%
計	16		19		14		28		25		14		16		25		12		19		6		580	
3. ATMがコンビニで利用できる																								
満足	6	40.0%	6	26.1%	4	22.2%	11	39.3%	10	35.7%	3	21.4%	8	42.1%	7	26.9%	5	38.5%	7	38.9%	2	28.6%	190	30.2%
やや満足	2	13.3%	6	26.1%	2	11.1%	4	14.3%	4	14.3%	3	21.4%	1	5.3%	5	19.2%	0	0.0%	2	11.1%	2	28.6%	113	17.9%
やや不満	0	0.0%	1	4.3%	1	5.6%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	2	10.5%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	34	5.4%
不満	0	0.0%	1	4.3%	1	5.6%	0	0.0%	1	3.6%	2	14.3%	0	0.0%	3	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	21	3.3%
どちらでもない	7	46.7%	9	39.1%	10	55.6%	13	46.4%	12	42.9%	6	42.9%	8	42.1%	8	30.8%	8	61.5%	9	50.0%	3	42.9%	272	43.2%
計	15		23		18		28		28		14		19		26		13		18		7		630	
4. ATMの利用手数料																								
満足	6	37.5%	5	19.2%	4	21.1%	5	17.2%	6	20.0%	3	17.6%	7	31.8%	5	18.5%	2	14.3%	7	30.4%	1	12.5%	142	20.7%
やや満足	3	18.8%	8	30.8%	4	21.1%	4	13.8%	5	16.7%	3	17.6%	6	27.3%	5	18.5%	1	7.1%	6	26.1%	1	12.5%	142	20.7%
やや不満	2	12.5%	3	11.5%	3	15.8%	7	24.1%	4	13.3%	1	5.9%	2	9.1%	4	14.8%	2	14.3%	3	13.0%	3	37.5%	123	18.0%
不満	1	6.3%	2	7.7%	2	10.5%	3	10.3%	5	16.7%	6	35.3%	2	9.1%	4	14.8%	1	7.1%	2	8.7%	0	0.0%	76	11.1%
どちらでもない	4	25.0%	8	30.8%	6	31.6%	10	34.5%	10	33.3%	4	23.5%	5	22.7%	9	33.3%	8	57.1%	5	21.7%	3	37.5%	202	29.5%
計	16		26		19		29		30		17		22		27		14		23		8		685	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																								
満足	11	61.1%	18	64.3%	14	66.7%	18	58.1%	20	60.6%	9	42.9%	17	77.3%	15	53.6%	7	50.0%	19	82.6%	5	55.6%	392	54.1%
やや満足	4	22.2%	6	21.4%	4	19.0%	7	22.6%	6	18.2%	8	38.1%	3	13.6%	6	21.4%	3	21.4%	3	13.0%	2	22.2%	210	29.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	2	6.5%	1	3.0%	1	4.8%	0	0.0%	4	14.3%	2	14.3%	1	4.3%	0	0.0%	26	3.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	6	0.8%
どちらでもない	3	16.7%	4	14.3%	1	4.8%	4	12.9%	5	15.2%	3	14.3%	1	4.5%	3	10.7%	2	14.3%	0	0.0%	1	11.1%	91	12.6%
計	18		28		21		31		33		21		22		28		14		23		9		725	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																								
満足	8	42.1%	21	75.0%	10	45.5%	21	67.7%	16	50.0%	7	33.3%	20	87.0%	19	67.9%	8	57.1%	13	54.2%	4	44.4%	377	51.4%
やや満足	6	31.6%	4	14.3%	9	40.9%	6	19.4%	11	34.4%	8	38.1%	1	4.3%	6	21.4%	2	14.3%	6	25.0%	4	44.4%	220	30.0%
やや不満	2	10.5%	0	0.0%	1	4.5%	1	3.2%	1	3.1%	2	9.5%	1	4.3%	1	3.6%	2	14.3%	2	8.3%	0	0.0%	48	6.5%
不満	3	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	4	19.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%	0	0.0%	22	3.0%
どちらでもない	0	0.0%	3	10.7%	2	9.1%	3	9.7%	3	9.4%	0	0.0%	1	4.3%	2	7.1%	2	14.3%	1	4.2%	1	11.1%	66	9.0%
計	19		28		22		31		32		21		23		28		14		24		9		733	
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	9	50.0%	13	46.4%	12	52.2%	14	46.7%	18	56.3%	9	47.4%	16	72.7%	15	53.6%	4	30.8%	11	44.0%	4	44.4%	334	46.3%
やや満足	5	27.8%	5	17.9%	8	34.8%	8	26.7%	6	18.8%	5	26.3%	4	18.2%	7	25.0%	4	30.8%	10	40.0%	2	22.2%	206	28.6%
やや不満	2	11.1%	2	7.1%	1	4.3%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	4.5%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	29	4.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	8	1.1%
どちらでもない	2	11.1%	8	28.6%	2	8.7%	8	26.7%	7	21.9%	3	15.8%	1	4.5%	5	17.9%	5	38.5%	4	16.0%	2	22.2%	144	20.0%
計	18		28		23		30		32		19		22		28		13		25		9		721	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

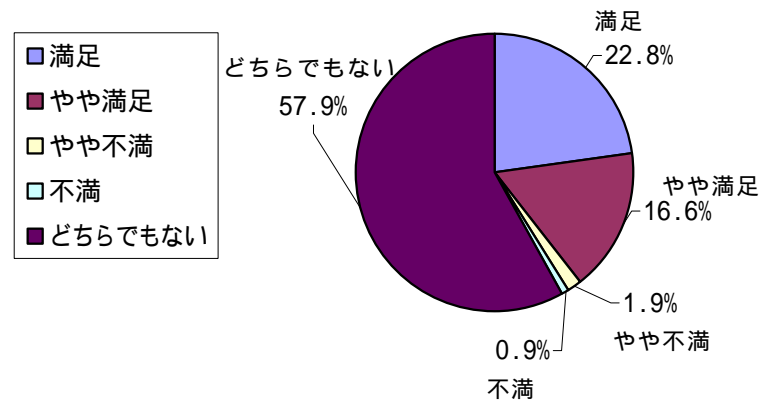
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



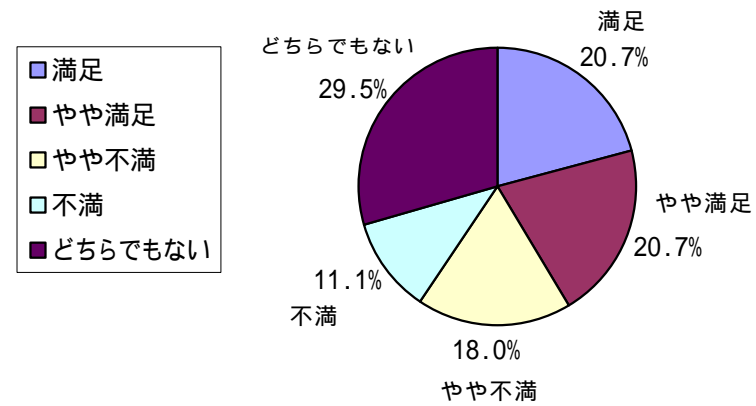
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

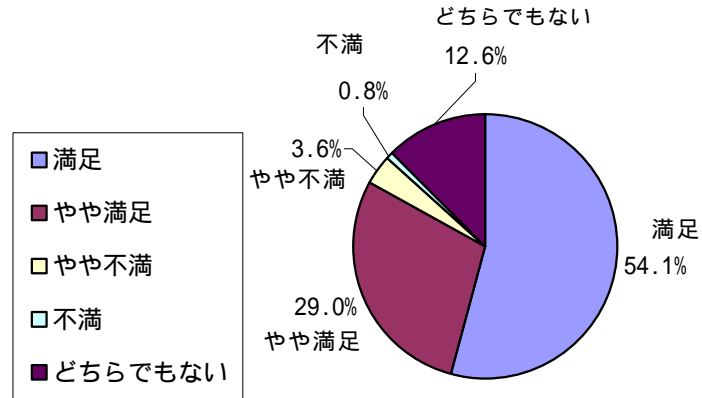


4. ATMの利用手数料

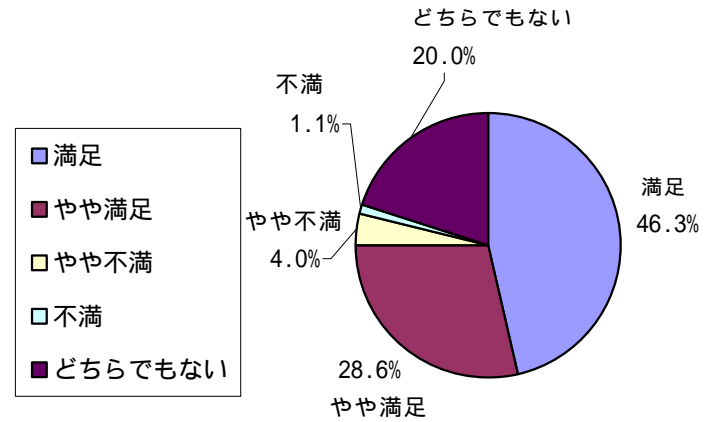


2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

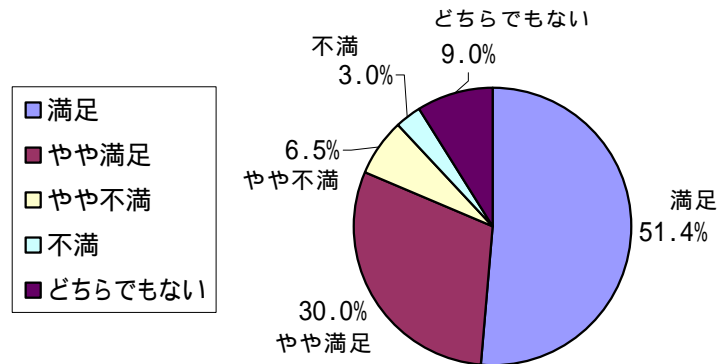
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



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27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をしてくれる																												
満足	48	72.7%	47	71.2%	40	78.4%	36	70.6%	34	72.3%	43	72.9%	38	73.1%	45	72.6%	33	73.3%	41	89.1%	41	83.7%	31	68.9%	45	80.4%		
やや満足	18	27.3%	13	19.7%	8	15.7%	13	25.5%	13	27.7%	12	20.3%	10	19.2%	13	21.0%	10	22.2%	5	10.9%	7	14.3%	12	26.7%	8	14.3%		
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	6	9.1%	3	5.9%	1	2.0%	0	0.0%	3	5.1%	4	7.7%	3	4.8%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	3	5.4%		
計	66		66		51		51		47		59		52		62		45		46		49		45		56			
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																												
満足	47	71.2%	40	62.5%	41	78.8%	34	68.0%	33	71.7%	34	57.6%	34	65.4%	44	72.1%	31	68.9%	41	89.1%	41	83.7%	31	68.9%	41	73.2%		
やや満足	17	25.8%	17	26.6%	7	13.5%	13	26.0%	11	23.9%	18	30.5%	15	28.8%	12	19.7%	12	26.7%	5	10.9%	7	14.3%	13	28.9%	12	21.4%		
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	1.8%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.0%	7	10.9%	4	7.7%	2	4.0%	2	4.3%	6	10.2%	3	5.8%	5	8.2%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	3.6%		
計	66		64		52		50		46		55		52		61		45		46		49		45		56			
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	28	47.5%	32	50.8%	29	60.4%	21	45.7%	23	50.0%	18	32.7%	15	32.6%	24	42.9%	11	25.0%	27	69.2%	23	50.0%	18	41.9%	25	45.5%		
やや満足	19	32.2%	18	28.6%	10	20.8%	10	21.7%	12	26.1%	15	27.3%	21	45.7%	15	26.8%	12	27.3%	5	12.8%	9	19.6%	10	23.3%	15	27.3%		
やや不満	2	3.4%	1	1.6%	1	2.1%	1	2.2%	1	2.2%	2	3.6%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	2	3.6%		
不満	0	0.0%	1	1.6%	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	2.2%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	10	16.9%	11	17.5%	8	16.7%	14	30.4%	10	21.7%	19	34.5%	10	21.7%	16	28.6%	20	45.5%	7	17.9%	13	28.3%	14	32.6%	13	23.6%		
計	59		63		48		46		46		55		46		56		44		39		46		43		55			
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																												
満足	32	53.3%	34	54.0%	28	60.9%	17	40.5%	25	54.3%	22	40.7%	19	41.3%	30	51.7%	17	38.6%	29	70.7%	29	63.0%	20	44.4%	29	52.7%		
やや満足	17	28.3%	20	31.7%	11	23.9%	14	33.3%	11	23.9%	17	31.5%	21	45.7%	14	24.1%	15	34.1%	5	12.2%	6	13.0%	12	26.7%	13	23.6%		
やや不満	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	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%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	10	16.7%	9	14.3%	7	15.2%	10	23.8%	9	19.6%	15	27.8%	6	13.0%	13	22.4%	12	27.3%	7	17.1%	10	21.7%	11	24.4%	12	21.8%		
計	60		63		46		42		46		54		46		58		44		41		46		45		55			
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	34	54.8%	40	61.5%	31	66.0%	22	51.2%	28	60.9%	21	38.9%	27	54.0%	37	62.7%	14	31.1%	31	72.1%	27	58.7%	21	47.7%	35	63.6%		
やや満足	21	33.9%	14	21.5%	8	17.0%	10	23.3%	13	28.3%	19	35.2%	17	34.0%	14	23.7%	22	48.9%	8	18.6%	9	19.6%	14	31.8%	14	25.5%		
やや不満	1	1.6%	2	3.1%	0	0.0%	4	9.3%	0	0.0%	6	11.1%	1	2.0%	1	1.7%	4	8.9%	0	0.0%	3	6.5%	2	4.5%	2	3.6%		
不満	0	0.0%	1	1.5%	1	2.1%	2	4.7%	0	0.0%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.3%	0	0.0%		
どちらでもない	6	9.7%	8	12.3%	7	14.9%	5	11.6%	5	10.9%	6	11.1%	5	10.0%	7	11.9%	5	11.1%	4	9.3%	6	13.0%	6	13.6%	4	7.3%		
計	62		65		47		43		46		54		50		59		45		43		46		44		55			
6. 事務処理が正確で、速い																												
満足	35	56.5%	44	66.7%	34	68.0%	23	51.1%	30	65.2%	22	40.0%	28	53.8%	34	57.6%	25	56.8%	34	77.3%	32	65.3%	22	50.0%	36	65.5%		
やや満足	22	35.5%	15	22.7%	8	16.0%	15	33.3%	12	26.1%	23	41.8%	21	40.4%	20	33.9%	16	36.4%	7	15.9%	12	24.5%	19	43.2%	12	21.8%		
やや不満	1	1.6%	2	3.0%	2	4.0%	2	4.4%	1	2.2%	3	5.5%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	4	6.5%	5	7.6%	6	12.0%	5	11.1%	3	6.5%	6	10.9%	3	5.8%	4	6.8%	3	6.8%	3	6.8%	4	8.2%	2	4.5%	7	12.7%		
計	62		66		50		45		46		55		52		59		44		44		49		44		55			
7. 総合的満足度																												
満足	42	65.6%	42	63.6%	34	68.0%	26	57.8%	32	68.1%	27	47.4%	32	62.7%	40	65.6%	23	51.1%	36	81.8%	32	65.3%	24	54.5%	33	60.0%		
やや満足	19	29.7%	17	25.8%	11	22.0%	14	31.1%	14	29.8%	23	40.4%	17	33.3%	18	29.5%	19	42.2%	8	18.2%	14	28.6%	16	36.4%	17	30.9%		
やや不満	0	0.0%	1	1.8%	2	4.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	1.8%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	3	4.7%	6	9.1%	3	6.0%	4	8.9%	1	2.1%	5	8.8%	2	3.9%	3	4.9%	3	6.7%	0	0.0%	2	4.1%	3	6.8%	4	7.3%		
計	64		66		50		45		47		57		51		61		45		44		49		44		55			

お客様満足度アンケート集計結果

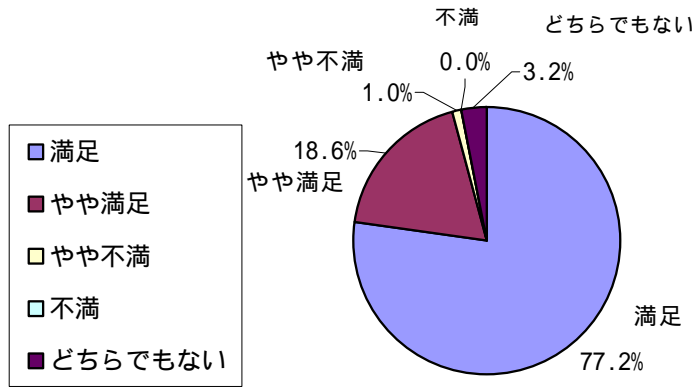
(平成27年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

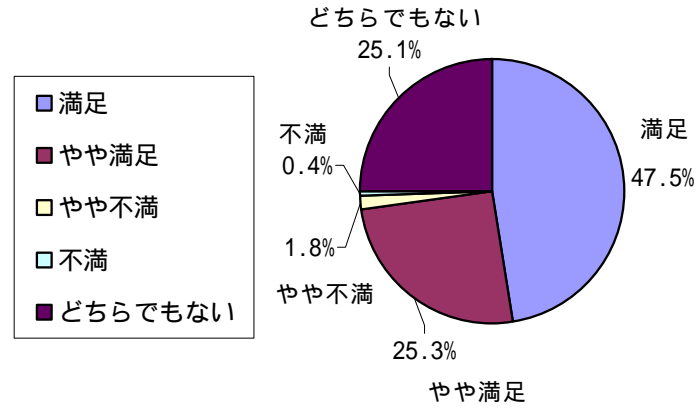
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる																								
満足	32	91.4%	39	88.6%	24	63.2%	31	81.6%	36	83.7%	32	88.9%	27	79.4%	33	86.8%	23	88.5%	24	68.6%	5	50.0%	828	77.2%
やや満足	2	5.7%	5	11.4%	12	31.6%	7	18.4%	6	14.0%	3	8.3%	5	14.7%	4	10.5%	3	11.5%	6	17.1%	4	40.0%	199	18.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.6%	1	10.0%	11	1.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	2.9%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.8%	1	2.9%	1	2.6%	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	34	3.2%
計	35		44		38		38		43		36		34		38		26		35		10		1,072	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	30	88.2%	37	86.0%	24	63.2%	31	81.6%	35	81.4%	31	86.1%	26	76.5%	33	86.8%	22	84.6%	27	77.1%	5	50.0%	793	74.4%
やや満足	3	8.8%	5	11.6%	13	34.2%	7	18.4%	8	18.6%	4	11.1%	6	17.6%	3	7.9%	4	15.4%	7	20.0%	3	30.0%	222	20.8%
やや不満	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%	1	10.0%	6	0.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	2.9%	1	2.3%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.9%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.9%	1	10.0%	45	4.2%
計	34		43		38		38		43		36		34		38		26		35		10		1,066	
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	24	68.6%	26	61.9%	18	50.0%	17	44.7%	19	48.7%	14	45.2%	17	51.5%	17	50.0%	12	46.2%	15	45.5%	2	25.0%	475	47.5%
やや満足	7	20.0%	8	19.0%	9	25.0%	9	23.7%	10	25.6%	9	29.0%	7	21.2%	7	20.6%	8	30.8%	7	21.2%	1	12.5%	253	25.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	2	6.5%	1	3.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	18	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	4	11.4%	8	19.0%	9	25.0%	11	28.9%	10	25.6%	6	19.4%	8	24.2%	8	23.5%	6	23.1%	11	33.3%	5	62.5%	251	25.1%
計	35		42		36		38		39		31		33		34		26		33		8		1,001	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	23	67.6%	27	65.9%	20	57.1%	16	42.1%	23	59.0%	16	53.3%	19	57.6%	21	58.3%	16	61.5%	21	61.8%	2	25.0%	535	53.5%
やや満足	8	23.5%	5	12.2%	8	22.9%	13	34.2%	8	20.5%	8	26.7%	7	21.2%	7	19.4%	5	19.2%	6	17.6%	2	25.0%	253	25.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
どちらでもない	3	8.8%	9	22.0%	7	20.0%	8	21.1%	8	20.5%	5	16.7%	6	18.2%	8	22.2%	5	19.2%	7	20.6%	4	50.0%	201	20.1%
計	34		41		35		38		39		30		33		36		26		34		8		1,000	
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	26	76.5%	29	70.7%	20	57.1%	21	55.3%	26	66.7%	18	58.1%	20	60.6%	24	63.2%	15	57.7%	26	74.3%	4	40.0%	597	58.6%
やや満足	6	17.6%	5	12.2%	7	20.0%	10	26.3%	6	15.4%	6	19.4%	5	15.2%	5	13.2%	8	30.8%	8	22.9%	3	30.0%	252	24.7%
やや不満	1	2.9%	1	2.4%	4	11.4%	2	5.3%	0	0.0%	2	6.5%	3	9.1%	1	2.6%	1	3.8%	0	0.0%	1	10.0%	42	4.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	1.3%
どちらでもない	1	2.9%	6	14.6%	4	11.4%	5	13.2%	7	17.9%	3	9.7%	5	15.2%	5	13.2%	2	7.7%	1	2.9%	2	20.0%	115	11.3%
計	34		41		35		38		39		31		33		36		26		35		10		1,019	
6. 事務処理が正確で、速い																								
満足	28	82.4%	34	81.0%	22	61.1%	23	60.5%	24	60.0%	22	66.7%	24	70.6%	28	75.7%	18	69.2%	26	74.3%	5	50.0%	653	63.0%
やや満足	4	11.8%	4	9.5%	10	27.8%	11	28.9%	13	32.5%	9	27.3%	6	17.6%	5	13.5%	8	30.8%	9	25.7%	2	20.0%	283	27.3%
やや不満	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%	1	10.0%	15	1.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	5.9%	4	9.5%	4	11.1%	4	10.5%	3	7.5%	2	6.1%	3	8.8%	4	10.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	83	8.0%
計	34		42		36		38		40		33		34		37		26		35		10		1,036	
7. 総合的満足度																								
満足	30	85.7%	35	81.4%	24	64.9%	27	71.1%	28	70.0%	22	66.7%	22	64.7%	26	68.4%	20	76.9%	27	77.1%	4	40.0%	688	65.7%
やや満足	4	11.4%	6	14.0%	12	32.4%	11	28.9%	10	25.0%	10	30.3%	10	29.4%	10	26.3%	6	23.1%	8	22.9%	3	30.0%	297	28.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	1	2.9%	2	4.7%	1	2.7%	0	0.0%	2	5.0%	1	3.0%	2	5.9%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	52	5.0%
計	35		43		37		38		40		33		34		38		26		35		10		1,047	

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

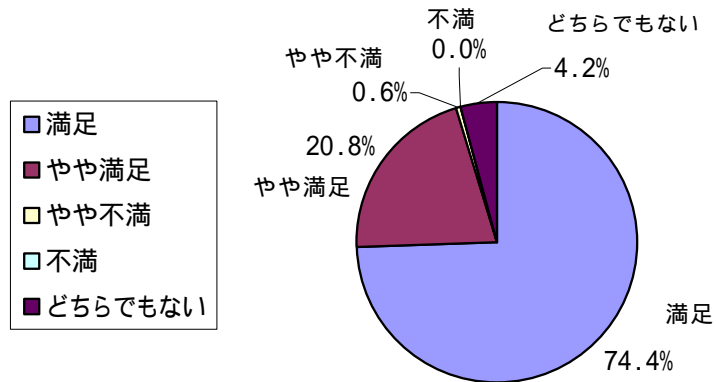
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



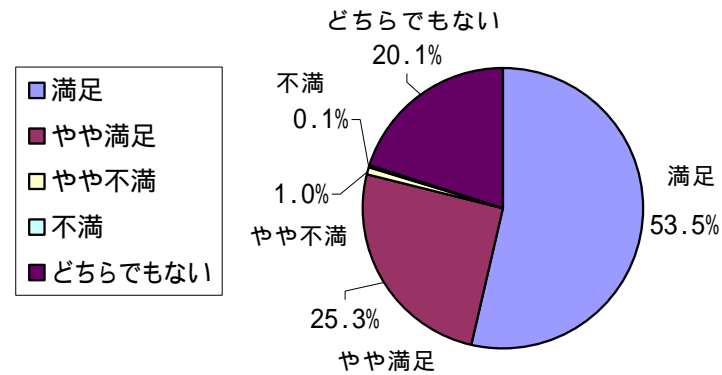
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

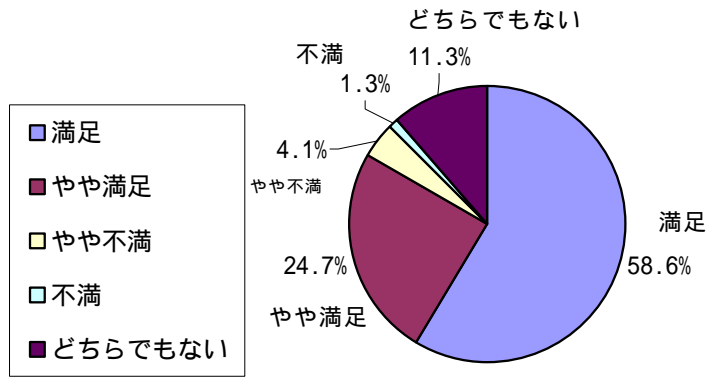


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

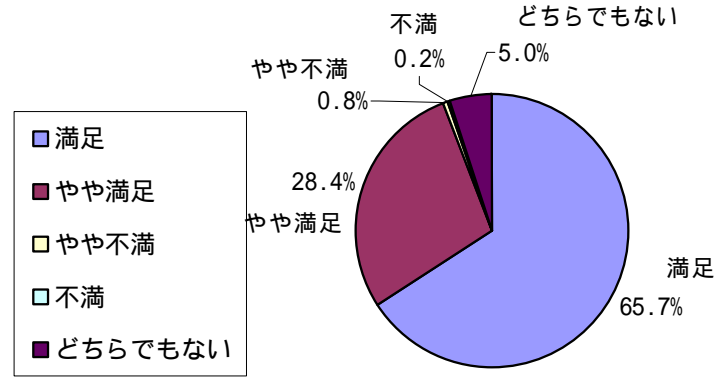


3. 営業店の窓口対応・業務内容について

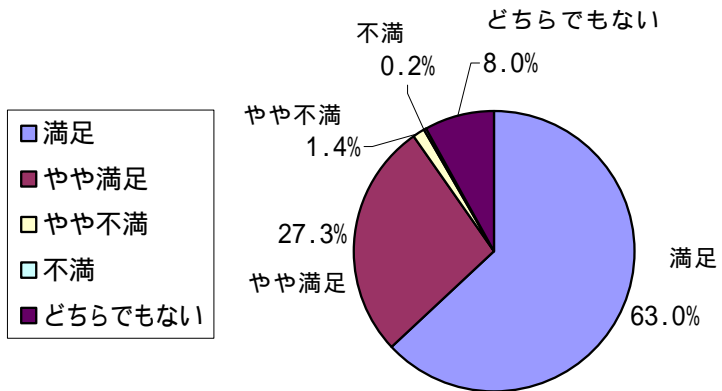
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



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27年10月実施)

4. 渉外担当について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																										
満足	49	76.6%	54	90.0%	52	91.2%	37	71.2%	32	80.0%	40	80.0%	46	79.3%	53	89.8%	30	73.2%	41	91.1%	38	79.2%	34	87.2%	37	82.2%
やや満足	13	20.3%	6	10.0%	5	8.8%	14	26.9%	8	20.0%	9	18.0%	10	17.2%	6	10.2%	10	24.4%	4	8.9%	9	18.8%	4	10.3%	5	11.1%
やや不満	1	1.6%	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%	0	0.0%	1	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%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	3.4%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	4.4%
計	64		60		57		52		40		50		58		59		41		45		48		39		45	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	46	74.2%	49	86.0%	52	91.2%	36	69.2%	33	82.5%	41	82.0%	47	81.0%	48	84.2%	28	70.0%	40	90.9%	35	72.9%	32	84.2%	37	82.2%
やや満足	11	17.7%	7	12.3%	3	5.3%	14	26.9%	6	15.0%	8	16.0%	9	15.5%	8	14.0%	10	25.0%	4	9.1%	12	25.0%	6	15.8%	5	11.1%
やや不満	2	3.2%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.9%	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%
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%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	4.8%	0	0.0%	2	3.5%	1	1.9%	1	2.5%	0	0.0%	2	3.4%	1	1.8%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	6.7%
計	62		57		57		52		40		50		58		57		40		44		48		38		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	28	51.9%	40	70.2%	35	67.3%	25	51.0%	25	64.1%	27	54.0%	36	65.5%	32	61.5%	18	45.0%	35	79.5%	31	67.4%	22	62.9%	31	73.8%
やや満足	18	33.3%	13	22.8%	12	23.1%	12	24.5%	9	23.1%	17	34.0%	11	20.0%	12	23.1%	14	35.0%	7	15.9%	7	15.2%	7	20.0%	5	11.9%
やや不満	3	5.6%	1	1.8%	1	1.9%	2	4.1%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	9.3%	3	5.3%	4	7.7%	9	18.4%	4	10.3%	6	12.0%	8	14.5%	6	11.5%	7	17.5%	2	4.5%	7	15.2%	5	14.3%	5	11.9%
計	54		57		52		49		39		50		55		52		40		44		46		35		42	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	33	58.9%	36	62.1%	36	70.6%	24	50.0%	24	61.5%	32	65.3%	38	67.9%	40	74.1%	22	55.0%	32	76.2%	32	69.6%	24	66.7%	30	69.8%
やや満足	16	28.6%	20	34.5%	12	23.5%	15	31.3%	10	25.6%	15	30.6%	12	21.4%	9	16.7%	10	25.0%	8	19.0%	6	13.0%	7	19.4%	7	16.3%
やや不満	3	5.4%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.8%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.8%	0	0.0%
どちらでもない	4	7.1%	1	1.7%	3	5.9%	8	16.7%	4	10.3%	2	4.1%	5	8.9%	4	7.4%	7	17.5%	2	4.8%	7	15.2%	3	8.3%	5	11.6%
計	56		58		51		48		39		49		56		54		40		42		46		36		43	
5. 訪問頻度や時間が適している																										
満足	46	73.0%	38	65.5%	44	80.0%	33	67.3%	28	68.3%	36	72.0%	38	65.5%	36	65.5%	25	62.5%	39	86.7%	34	72.3%	29	74.4%	29	65.9%
やや満足	15	23.8%	18	31.0%	11	20.0%	13	26.5%	8	19.5%	12	24.0%	13	22.4%	14	25.5%	10	25.0%	6	13.3%	7	14.9%	7	17.9%	10	22.7%
やや不満	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	4.0%	0	0.0%	1	1.8%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	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%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.2%	1	1.7%	0	0.0%	3	6.1%	4	9.8%	0	0.0%	7	12.1%	4	7.3%	3	7.5%	0	0.0%	4	8.5%	3	7.7%	4	9.1%
計	63		58		55		49		41		50		58		55		40		45		47		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	34	56.7%	40	69.0%	34	68.0%	27	56.3%	24	60.0%	29	59.2%	31	55.4%	29	55.8%	22	55.0%	34	79.1%	28	62.2%	22	61.1%	25	59.5%
やや満足	17	28.3%	16	27.6%	9	18.0%	12	25.0%	12	30.0%	16	32.7%	16	28.6%	18	34.6%	11	27.5%	8	18.6%	11	24.4%	8	22.2%	8	19.0%
やや不満	3	5.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	4.2%	1	2.5%	2	4.1%	1	1.8%	1	1.9%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.4%
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%	1	2.2%	1	2.8%	0	0.0%
どちらでもない	6	10.0%	2	3.4%	6	12.0%	7	14.6%	3	7.5%	1	2.0%	8	14.3%	4	7.7%	5	12.5%	1	2.3%	5	11.1%	4	11.1%	8	19.0%
計	60		58		50		48		40		49		56		52		40		43		45		36		42	
7. 総合的満足度																										
満足	45	71.4%	51	87.9%	43	78.2%	32	62.7%	30	73.2%	37	74.0%	40	70.2%	42	77.8%	28	68.3%	41	91.1%	33	71.7%	30	76.9%	34	79.1%
やや満足	14	22.2%	6	10.3%	9	16.4%	15	29.4%	9	22.0%	12	24.0%	14	24.6%	10	18.5%	10	24.4%	3	6.7%	12	26.1%	7	17.9%	4	9.3%
やや不満	2	3.2%	1	1.7%	0	0.0%	2	3.9%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.2%	0	0.0%	2	3.6%	2	3.9%	1	2.4%	1	2.0%	3	5.3%	1	1.9%	2	4.9%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.6%	4	9.3%
計	63		58		55		51		41		50		57		54		41		45		46		39		43	

お客様満足度アンケート集計結果

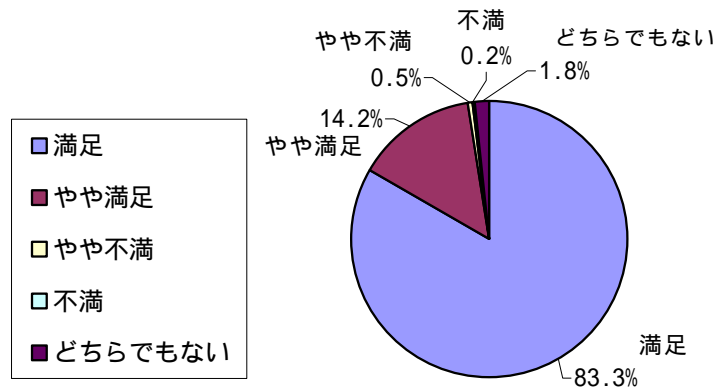
(平成27年10月実施)

4. 渉外担当について

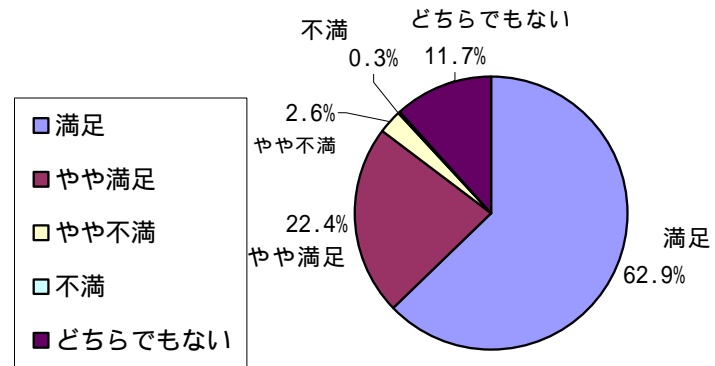
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	22	75.9%	33	86.8%	25	80.6%	27	81.8%	28	80.0%	28	90.3%	17	81.0%	27	93.1%	18	90.0%	24	92.3%	9	81.8%	201	83.3%
やや満足	3	10.3%	3	7.9%	5	16.1%	5	15.2%	6	17.1%	2	6.5%	3	14.3%	2	6.9%	2	10.0%	1	3.8%	2	18.2%	137	14.2%
やや不満	2	6.9%	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%	5	0.5%
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%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	1	3.4%	2	5.3%	1	3.2%	1	3.0%	1	2.9%	1	3.2%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	17	1.8%
計	29		38		31		33		35		31		21		29		20		26		11		962	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	20	74.1%	34	89.5%	23	74.2%	26	78.8%	29	85.3%	25	80.6%	16	76.2%	26	89.7%	17	85.0%	23	88.5%	8	72.7%	771	81.2%
やや満足	4	14.8%	3	7.9%	8	25.8%	6	18.2%	4	11.8%	5	16.1%	3	14.3%	3	10.3%	3	15.0%	1	3.8%	2	18.2%	145	15.3%
やや不満	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	1	3.7%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.0%	1	2.9%	1	3.2%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	1	9.1%	23	2.4%
計	27		38		31		33		34		31		21		29		20		26		11		949	
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	17	63.0%	25	67.6%	17	58.6%	20	60.6%	20	60.6%	17	63.0%	13	61.9%	23	85.2%	10	50.0%	18	69.2%	5	45.5%	570	62.9%
やや満足	6	22.2%	4	10.8%	8	27.6%	7	21.2%	9	27.3%	8	29.6%	1	4.8%	2	7.4%	8	40.0%	4	15.4%	2	18.2%	203	22.4%
やや不満	1	3.7%	2	5.4%	1	3.4%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	19.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	3.8%	1	9.1%	24	2.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	3	11.1%	6	16.2%	3	10.3%	5	15.2%	4	12.1%	2	7.4%	3	14.3%	1	3.7%	2	10.0%	3	11.5%	3	27.3%	106	11.7%
計	27		37		29		33		33		27		21		27		20		26		11		906	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	17	65.4%	27	73.0%	22	75.9%	20	60.6%	23	67.6%	22	75.9%	13	65.0%	22	81.5%	12	60.0%	19	73.1%	5	45.5%	605	66.5%
やや満足	4	15.4%	6	16.2%	6	20.7%	8	24.2%	11	32.4%	6	20.7%	4	20.0%	2	7.4%	8	40.0%	6	23.1%	3	27.3%	211	23.2%
やや不満	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	3.7%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	3	11.5%	4	10.8%	1	3.4%	3	9.1%	0	0.0%	1	3.4%	2	10.0%	2	7.4%	0	0.0%	1	3.8%	3	27.3%	75	8.2%
計	26		37		29		33		34		29		20		27		20		26		11		910	
5. 訪問頻度や時間が適している																								
満足	19	67.9%	29	76.3%	19	65.5%	21	65.6%	29	80.6%	24	82.8%	14	66.7%	22	78.6%	12	60.0%	20	76.9%	7	63.6%	671	71.2%
やや満足	4	14.3%	4	10.5%	8	27.6%	6	18.8%	5	13.9%	3	10.3%	5	23.8%	5	17.9%	7	35.0%	4	15.4%	4	36.4%	199	21.1%
やや不満	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	1	2.8%	1	3.4%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	1.5%
不満	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%	1	3.8%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	3	10.7%	5	13.2%	2	6.9%	3	9.4%	1	2.8%	1	3.4%	2	9.5%	0	0.0%	1	5.0%	1	3.8%	0	0.0%	54	5.7%
計	28		38		29		32		36		29		21		28		20		26		11		942	
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	16	59.3%	27	73.0%	17	58.6%	19	59.4%	26	74.3%	24	88.9%	12	57.1%	17	68.0%	10	50.0%	21	80.8%	5	45.5%	573	63.0%
やや満足	6	22.2%	5	13.5%	7	24.1%	7	21.9%	7	20.0%	2	7.4%	5	23.8%	4	16.0%	10	50.0%	3	11.5%	2	18.2%	220	24.2%
やや不満	2	7.4%	0	0.0%	1	3.4%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	23	2.5%
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%	3	0.3%
どちらでもない	3	11.1%	5	13.5%	4	13.8%	4	12.5%	2	5.7%	1	3.7%	3	14.3%	3	12.0%	0	0.0%	2	7.7%	3	27.3%	90	9.9%
計	27		37		29		32		35		27		21		25		20		26		11		909	
7. 総合的満足度																								
満足	21	72.4%	31	83.8%	21	70.0%	25	75.8%	27	75.0%	26	86.7%	14	66.7%	22	75.9%	13	65.0%	22	84.6%	8	72.7%	716	75.8%
やや満足	4	13.8%	6	16.2%	9	30.0%	6	18.2%	7	19.4%	4	13.3%	5	23.8%	7	24.1%	7	35.0%	1	3.8%	1	9.1%	182	19.3%
やや不満	2	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	14	1.5%
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%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	2	5.6%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	2	18.2%	29	3.1%
計	29		37		30		33		36		30		21		29		20		26		11		945	

4. 渉外について

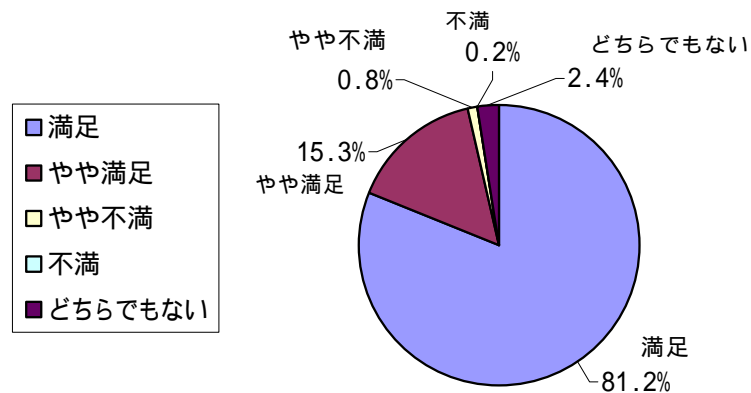
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



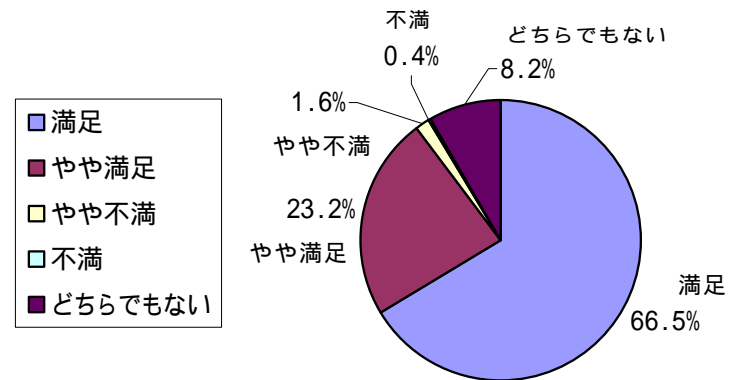
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

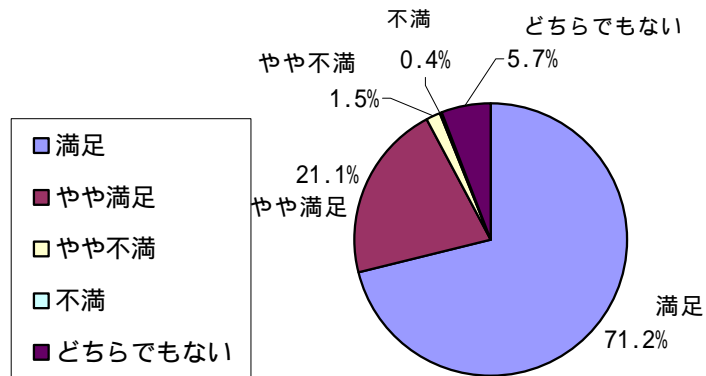


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

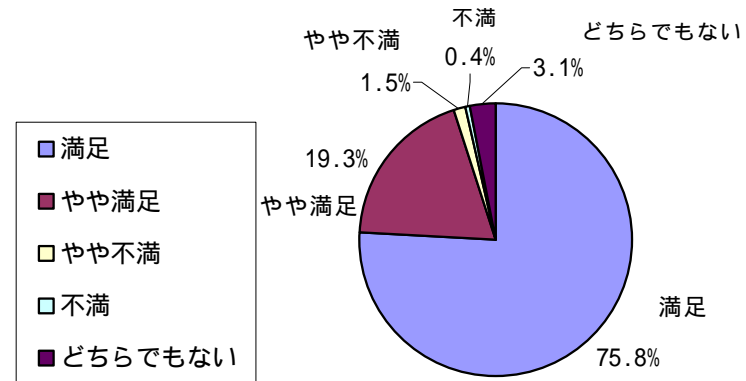


4. 渉外について

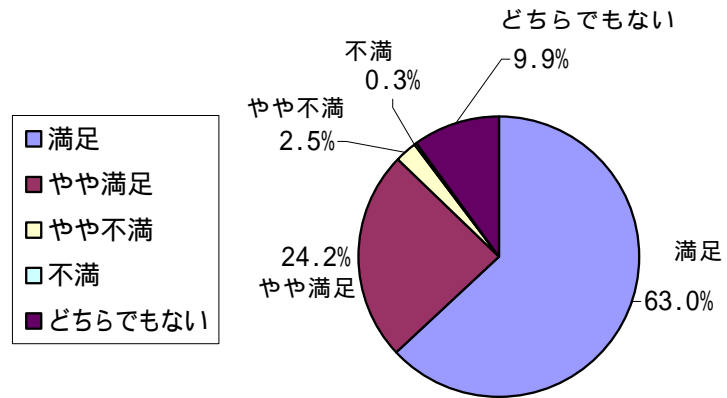
5. 訪問頻度や時間が適している



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27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	16	53.3%	10	55.6%	19	79.2%	18	69.2%	12	50.0%	17	56.7%	15	68.2%	14	66.7%	7	58.3%	17	89.5%	17	68.0%	8	44.4%	16	61.5%
やや満足	12	40.0%	6	33.3%	3	12.5%	5	19.2%	7	29.2%	8	26.7%	5	22.7%	7	33.3%	1	8.3%	2	10.5%	5	20.0%	8	44.4%	6	23.1%
やや不満	0	0.0%	1	5.6%	1	4.2%	1	3.8%	1	4.2%	3	10.0%	1	4.5%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
不満	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	6.7%	0	0.0%	1	4.2%	2	7.7%	3	12.5%	2	6.7%	1	4.5%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	2	8.0%	1	5.6%	4	15.4%
計	30		18		24		26		24		30		22		21		12		19		25		18		26	
2. 金利が妥当である																										
満足	12	40.0%	8	44.4%	12	52.2%	11	40.7%	9	37.5%	9	31.0%	9	40.9%	10	50.0%	3	27.3%	7	36.8%	10	40.0%	6	33.3%	10	38.5%
やや満足	12	40.0%	7	38.9%	8	34.8%	8	29.6%	11	45.8%	11	37.9%	10	45.5%	8	40.0%	3	27.3%	12	63.2%	9	36.0%	5	27.8%	8	30.8%
やや不満	3	10.0%	0	0.0%	1	4.3%	3	11.1%	1	4.2%	7	24.1%	2	9.1%	0	0.0%	3	27.3%	0	0.0%	1	4.0%	3	16.7%	3	11.5%
不満	1	3.3%	1	5.6%	0	0.0%	2	7.4%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	1	4.0%	3	16.7%	1	3.8%
どちらでもない	2	6.7%	2	11.1%	2	8.7%	3	11.1%	3	12.5%	1	3.4%	1	4.5%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	16.0%	1	5.6%	4	15.4%
計	30		18		23		27		24		29		22		20		11		19		25		18		26	
3. 担保・保証の条件が柔軟である																										
満足	12	40.0%	8	44.4%	12	52.2%	10	41.7%	13	54.2%	9	32.1%	12	54.5%	10	50.0%	4	36.4%	12	60.0%	10	40.0%	4	23.5%	12	46.2%
やや満足	11	36.7%	5	27.8%	7	30.4%	5	20.8%	8	33.3%	11	39.3%	9	40.9%	8	40.0%	1	9.1%	6	30.0%	10	40.0%	8	47.1%	8	30.8%
やや不満	0	0.0%	3	16.7%	1	4.3%	4	16.7%	0	0.0%	3	10.7%	0	0.0%	2	10.0%	2	18.2%	1	5.0%	0	0.0%	2	11.8%	1	3.8%
不満	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	20.0%	2	11.1%	3	13.0%	3	12.5%	3	12.5%	3	10.7%	1	4.5%	0	0.0%	3	27.3%	1	5.0%	4	16.0%	3	17.6%	5	19.2%
計	30		18		23		24		24		28		22		20		11		20		25		17		26	
4. 自分の事業について理解してくれている																										
満足	16	57.1%	13	72.2%	11	55.0%	13	50.0%	14	58.3%	14	51.9%	14	70.0%	10	52.6%	4	36.4%	15	78.9%	16	64.0%	6	35.3%	14	56.0%
やや満足	8	28.6%	4	22.2%	3	15.0%	7	26.9%	8	33.3%	9	33.3%	4	20.0%	4	21.1%	4	36.4%	4	21.1%	5	20.0%	7	41.2%	6	24.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	3.8%	0	0.0%	3	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	5.3%	1	9.1%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	14.3%	1	5.6%	5	25.0%	5	19.2%	2	8.3%	0	0.0%	2	10.0%	4	21.1%	1	9.1%	0	0.0%	3	12.0%	3	17.6%	5	20.0%
計	28		18		20		26		24		27		20		19		11		19		25		17		25	
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる																										
満足	14	50.0%	9	50.0%	15	65.2%	13	56.5%	11	45.8%	14	48.3%	10	52.6%	10	52.6%	6	50.0%	15	75.0%	15	62.5%	7	38.9%	16	66.7%
やや満足	8	28.6%	5	27.8%	2	8.7%	7	30.4%	9	37.5%	9	31.0%	5	26.3%	5	26.3%	1	8.3%	3	15.0%	5	20.8%	6	33.3%	2	8.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	1	4.3%	1	4.2%	2	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	4.3%	1	4.2%	2	6.9%	0	0.0%	1	5.3%	1	8.3%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	21.4%	3	16.7%	5	21.7%	1	4.3%	2	8.3%	2	6.9%	4	21.1%	3	15.8%	3	25.0%	1	5.0%	3	12.5%	5	27.8%	6	25.0%
計	28		18		23		23		24		29		19		19		12		20		24		18		24	
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる																										
満足	6	23.1%	6	35.3%	7	36.8%	7	30.4%	10	41.7%	8	29.6%	8	38.1%	5	27.8%	4	36.4%	10	58.8%	9	39.1%	3	17.6%	6	26.1%
やや満足	7	26.9%	7	41.2%	6	31.6%	4	17.4%	10	41.7%	10	37.0%	8	38.1%	6	33.3%	1	9.1%	4	23.5%	6	26.1%	6	35.3%	6	26.1%
やや不満	3	11.5%	1	5.9%	0	0.0%	1	4.3%	1	4.2%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%
不満	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	1	9.1%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	34.6%	3	17.6%	6	31.6%	11	47.8%	3	12.5%	8	29.6%	5	23.8%	6	33.3%	4	36.4%	2	11.8%	7	30.4%	8	47.1%	10	43.5%
計	26		17		19		23		24		27		21		18		11		17		23		17		23	
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	15.4%	6	33.3%	7	36.8%	5	25.0%	11	47.8%	5	20.8%	6	30.0%	5	27.8%	3	27.3%	8	47.1%	9	39.1%	4	25.0%	7	29.2%
やや満足	4	15.4%	3	16.7%	2	10.5%	3	15.0%	6	26.1%	4	16.7%	7	35.0%	3	16.7%	3	27.3%	4	23.5%	5	21.7%	4	25.0%	2	8.3%
やや不満	5	19.2%	1	5.6%	1	5.3%	1	5.0%	1	4.3%	1	4.2%	1	5.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
不満	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	1	9.1%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	11	42.3%	8	44.4%	9	47.4%	10	50.0%	5	21.7%	14	58.3%	6	30.0%	9	50.0%	3	27.3%	4	23.5%	8	34.8%	8	50.0%	14	58.3%
計	26		18		19		20		23		24		20		18		11		17		23		16		24	
8. 総合満足度																										
満足	15	53.6%	11	61.1%	14	58.3%	14	51.9%	13	54.2%	15	50.0%	14	66.7%	11	55.0%	5	41.7%	15	71.4%	16	64.0%	9	50.0%	13	50.0%
やや満足	10	35.7%	5	27.8%	8	33.3%	10	37.0%	10	41.7%	10	33.3%	5	23.8%	6	30.0%	4	33.3%	6	28.6%	7	28.0%	7	38.9%	10	38.5%
やや不満	1	3.6%	1	5.6%	1	4.2%	1	3.7%	0	0.0%	3	10.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%		
どちらでもない	2	7.1%	1	5.6%	1	4.2%	1	3.7%	1	4.2%	2	6.7%	2	9.5%	1	5.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	4.0%	2	11.1%	3	11.5%
計	28		18		24		27		24		30		21		20		12		21		25		18		26	

お客様満足度アンケート集計結果

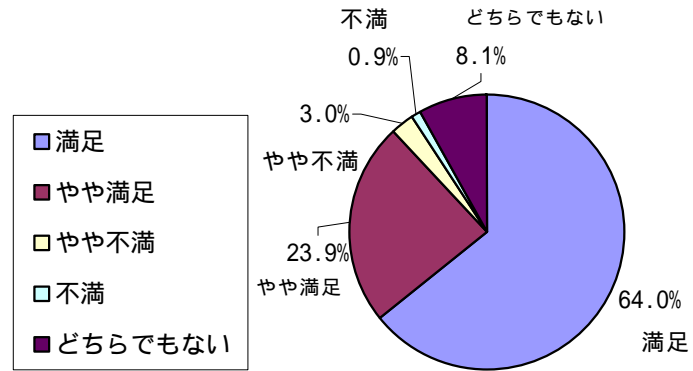
(平成27年10月実施)

5. 融資について

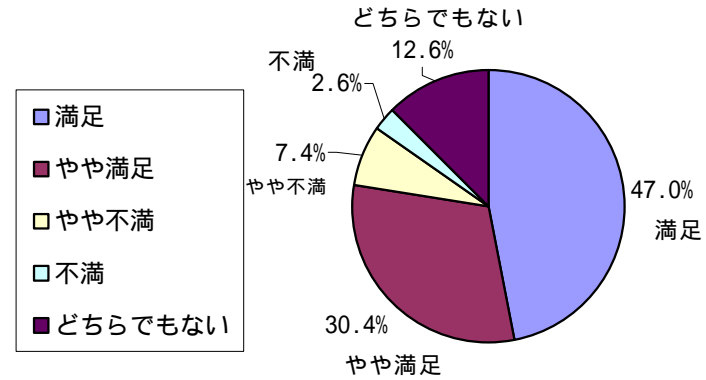
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 安定して資金を供給してもらえる												
満足	6 85.7%	12 66.7%	9 75.0%	11 61.1%	12 60.0%	5 50.0%	6 60.0%	12 80.0%	6 60.0%	9 81.8%	2 40.0%	276 64.0%
やや満足	1 14.3%	3 16.7%	2 16.7%	3 16.7%	5 25.0%	3 30.0%	4 40.0%	2 13.3%	3 30.0%	0 0.0%	2 40.0%	103 23.9%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 3.0%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 0.9%
どちらでもない	0 0.0%	3 16.7%	1 8.3%	4 22.2%	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	1 10.0%	2 18.2%	1 20.0%	35 8.1%
計	7	18	12	18	20	10	10	15	10	11	5	431
2. 金利が妥当である												
満足	5 62.5%	6 33.3%	6 50.0%	2 11.1%	9 47.4%	6 54.5%	5 50.0%	4 28.6%	5 50.0%	5 41.7%	1 20.0%	170 39.6%
やや満足	1 12.5%	7 38.9%	4 33.3%	5 27.8%	4 21.1%	4 36.4%	3 30.0%	7 50.0%	3 30.0%	5 41.7%	2 40.0%	157 36.6%
やや不満	1 12.5%	1 5.6%	1 8.3%	5 27.8%	2 10.5%	1 9.1%	2 20.0%	1 7.1%	2 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	44 10.3%
不満	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 3.7%
どちらでもない	1 12.5%	3 16.7%	1 8.3%	6 33.3%	3 15.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 16.7%	1 20.0%	42 9.8%
計	8	18	12	18	19	11	10	14	10	12	5	429
3. 担保・保証の条件が柔軟である												
満足	6 85.7%	9 50.0%	7 58.3%	7 38.9%	11 61.1%	6 60.0%	5 50.0%	8 57.1%	5 50.0%	5 45.5%	1 20.0%	198 47.0%
やや満足	1 14.3%	4 22.2%	2 16.7%	4 22.2%	4 22.2%	1 10.0%	1 10.0%	4 28.6%	3 30.0%	4 36.4%	3 60.0%	128 30.4%
やや不満	0 0.0%	1 5.6%	1 8.3%	1 5.6%	1 5.6%	3 30.0%	4 40.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	31 7.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 2.6%
どちらでもない	0 0.0%	4 22.2%	1 8.3%	5 27.8%	2 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	2 18.2%	1 20.0%	53 12.6%
計	7	18	12	18	18	10	10	14	10	11	5	421
4. 自分の事業について理解してくれている												
満足	6 85.7%	10 62.5%	7 58.3%	9 50.0%	11 64.7%	6 60.0%	6 60.0%	8 61.5%	7 70.0%	7 63.6%	2 40.0%	239 58.6%
やや満足	1 14.3%	4 25.0%	5 41.7%	2 11.1%	5 29.4%	2 20.0%	3 30.0%	3 23.1%	2 20.0%	2 18.2%	3 60.0%	105 25.7%
やや不満	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 2.5%
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%	4 1.0%
どちらでもない	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	7 38.9%	1 5.9%	1 10.0%	0 0.0%	2 15.4%	1 10.0%	2 18.2%	0 0.0%	50 12.3%
計	7	16	12	18	17	10	10	13	10	11	5	408
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる												
満足	6 85.7%	9 56.3%	9 69.2%	8 44.4%	11 61.1%	5 45.5%	5 50.0%	9 64.3%	7 70.0%	6 54.5%	2 40.0%	232 56.0%
やや満足	1 14.3%	2 12.5%	3 23.1%	2 11.1%	1 5.6%	5 45.5%	2 20.0%	2 14.3%	2 20.0%	1 9.1%	3 60.0%	91 22.0%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	1 9.1%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 2.9%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 2.4%
どちらでもない	0 0.0%	5 31.3%	1 7.7%	8 44.4%	4 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 14.3%	1 10.0%	4 36.4%	0 0.0%	69 16.7%
計	7	16	13	18	18	11	10	14	10	11	5	414
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる												
満足	2 33.3%	5 31.3%	6 54.5%	4 25.0%	7 41.2%	5 55.6%	3 30.0%	5 38.5%	5 50.0%	4 36.4%	1 20.0%	136 34.9%
やや満足	3 50.0%	3 18.8%	3 27.3%	3 18.8%	5 29.4%	4 44.4%	2 20.0%	4 30.8%	3 30.0%	3 27.3%	2 40.0%	116 29.7%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 3.1%
不満	0 0.0%	1 6.3%	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%	5 1.3%
どちらでもない	1 16.7%	7 43.8%	2 18.2%	9 56.3%	5 29.4%	0 0.0%	3 30.0%	4 30.8%	2 20.0%	4 36.4%	2 40.0%	121 31.0%
計	6	16	11	16	17	9	10	13	10	11	5	390
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	2 33.3%	6 37.5%	6 50.0%	4 22.2%	6 35.3%	3 33.3%	2 20.0%	4 30.8%	3 33.3%	4 36.4%	1 20.0%	121 31.4%
やや満足	3 50.0%	4 25.0%	3 25.0%	3 16.7%	3 17.6%	2 22.2%	2 20.0%	2 15.4%	2 22.2%	2 18.2%	1 20.0%	77 20.0%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	1 7.7%	1 11.1%	1 9.1%	0 0.0%	19 4.9%
不満	0 0.0%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	9 2.3%
どちらでもない	1 16.7%	5 31.3%	2 16.7%	11 61.1%	8 47.1%	3 33.3%	5 50.0%	6 46.2%	3 33.3%	3 27.3%	3 60.0%	159 41.3%
計	6	16	12	18	17	9	10	13	9	11	5	385
8. 総合満足度												
満足	5 71.4%	10 58.8%	9 69.2%	14 77.8%	12 60.0%	8 72.7%	4 40.0%	7 50.0%	6 60.0%	6 54.5%	2 40.0%	248 57.7%
やや満足	2 28.6%	5 29.4%	3 23.1%	0 0.0%	5 25.0%	2 18.2%	4 40.0%	4 28.6%	4 40.0%	2 18.2%	3 60.0%	132 30.7%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	2 20.0%	1 7.1%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	14 3.3%
不満	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 1.9%
どちらでもない	0 0.0%	1 5.9%	0 0.0%	4 22.2%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	2 18.2%	0 0.0%	28 6.5%
計	7	17	13	18	20	11	10	14	10	11	5	430

5. 融資について

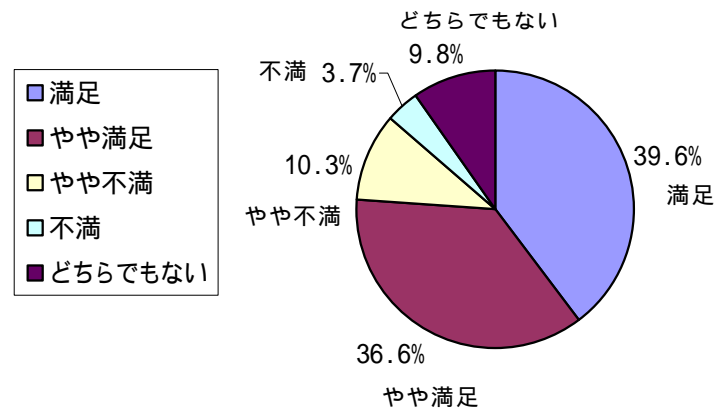
1. 安定して資金を供給してもらえる



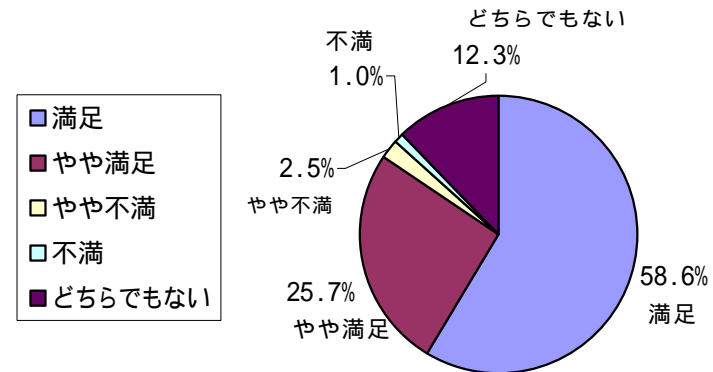
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である

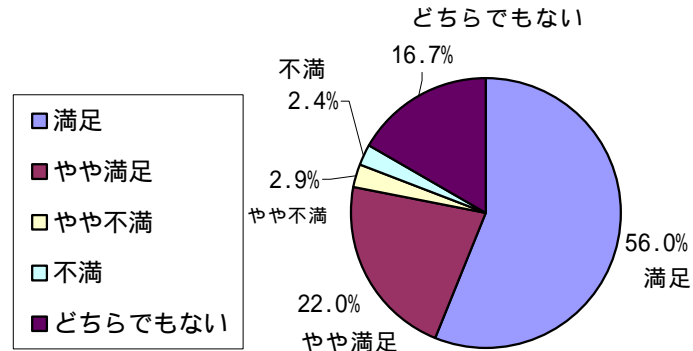


4. 自分の事業について理解してくれている

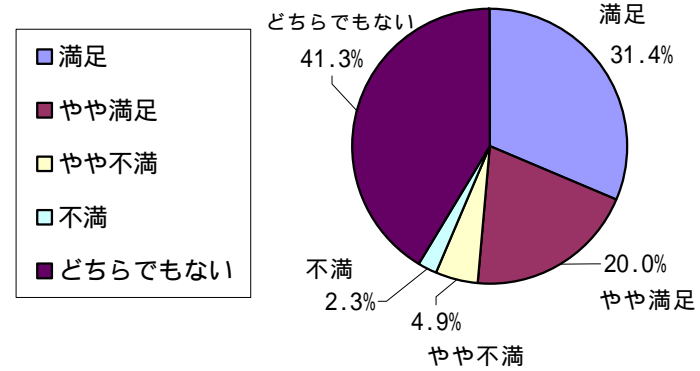


5. 融資について

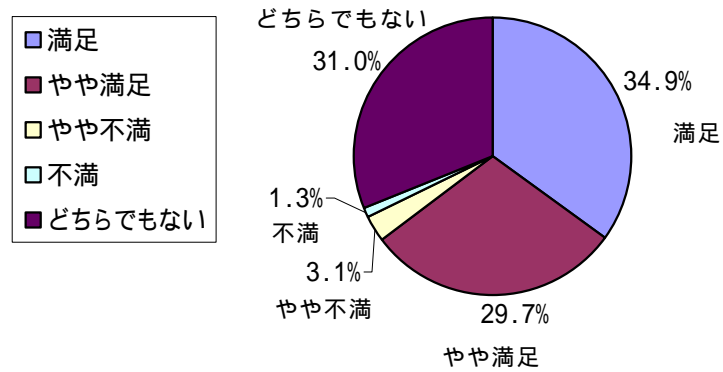
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



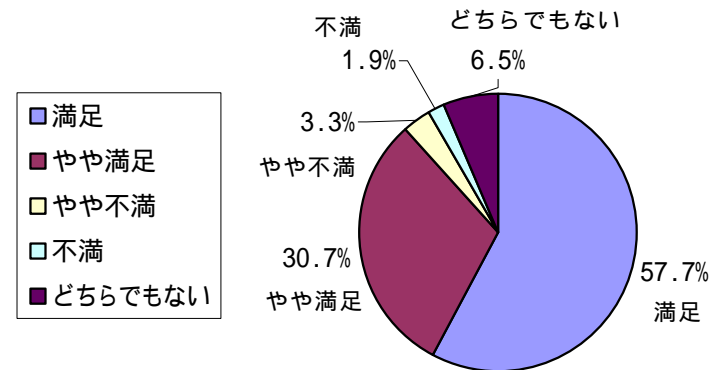
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



6. 経営指導やアドバイスをしてくれる



8. 総合満足度



お客様満足度アンケート集計結果

(平成27年10月実施)

6. 属性について

		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. 性別																											
	男性	21	34.4%	17	37.0%	21	35.0%	16	35.6%	16	35.6%	18	34.0%	14	22.2%	18	28.6%	17	36.2%	18	41.9%	9	19.1%	14	30.4%	15	31.3%
	女性	40	65.6%	29	63.0%	39	65.0%	29	64.4%	29	64.4%	35	66.0%	49	77.8%	45	71.4%	30	63.8%	25	58.1%	38	80.9%	32	69.6%	33	68.8%
	計	61		46		60		45		45		53		63		63		47		43		47		46		48	
2. 年齢																											
	10代	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	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%	0	0.0%
	20代	2	2.9%	1	1.8%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	1	1.6%	2	4.2%	3	6.3%	2	3.8%	1	2.1%	1	1.9%
	30代	7	10.0%	8	14.5%	3	4.5%	2	3.6%	3	5.8%	3	5.4%	0	0.0%	1	1.6%	6	12.5%	1	2.1%	7	13.5%	7	14.6%	5	9.6%
	40代	11	15.7%	9	16.4%	13	19.7%	8	14.3%	7	13.5%	10	17.9%	13	20.6%	10	15.6%	5	10.4%	8	16.7%	6	11.5%	11	22.9%	4	7.7%
	50代	8	11.4%	9	16.4%	12	18.2%	7	12.5%	12	23.1%	12	21.4%	14	22.2%	16	25.0%	9	18.8%	5	10.4%	10	19.2%	6	12.5%	16	30.8%
	60代	19	27.1%	14	25.5%	17	25.8%	18	32.1%	16	30.8%	20	35.7%	17	27.0%	22	34.4%	16	33.3%	12	25.0%	16	30.8%	15	31.3%	18	34.6%
	70代以上	23	32.9%	14	25.5%	18	27.3%	21	37.5%	14	26.9%	11	19.6%	17	27.0%	14	21.9%	10	20.8%	19	39.6%	11	21.2%	8	16.7%	8	15.4%
	計	70		55		66		56		52		56		63		64		48		48		52		48		52	
3. 職業																											
	会社員	12	17.6%	18	36.0%	26	43.3%	9	18.0%	7	14.0%	9	17.3%	16	25.4%	14	23.0%	12	26.1%	7	17.1%	12	25.0%	17	35.4%	16	30.8%
	役員	11	16.2%	7	14.0%	3	5.0%	9	18.0%	6	12.0%	12	23.1%	4	6.3%	2	3.3%	4	8.7%	3	7.3%	5	10.4%	7	14.6%	4	7.7%
	自営業	23	33.8%	9	18.0%	13	21.7%	13	26.0%	18	36.0%	6	11.5%	13	20.6%	14	23.0%	12	26.1%	15	36.6%	8	16.7%	7	14.6%	14	26.9%
	専業主婦	13	19.1%	5	10.0%	9	15.0%	8	16.0%	16	32.0%	10	19.2%	19	30.2%	22	36.1%	13	28.3%	9	22.0%	13	27.1%	8	16.7%	9	17.3%
	その他	9	13.2%	11	22.0%	9	15.0%	11	22.0%	3	6.0%	15	28.8%	11	17.5%	9	14.8%	5	10.9%	7	17.1%	10	20.8%	9	18.8%	9	17.3%
	計	68		50		60		50		50		52		63		61		46		41		48		48		52	

お客様満足度アンケート集計結果

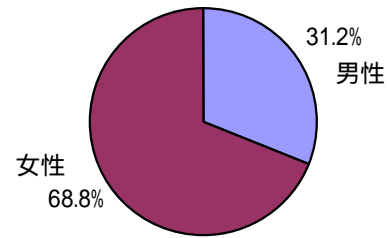
(平成27年10月実施)

6. 属性について

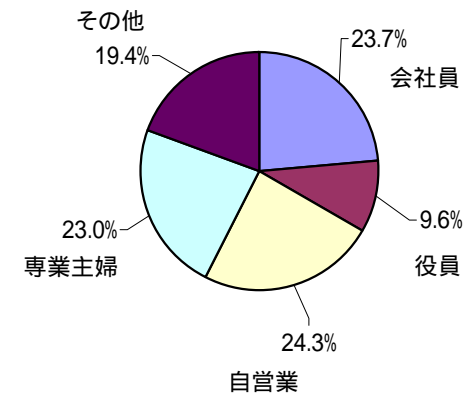
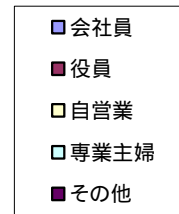
		真砂		出来島		姥ヶ山		石山		亀田		春日町		坂井		物見山		寺地		ながた		店舗不明		合計	
1. 性別																									
	男性	8	22.9%	14	34.1%	9	26.5%	12	30.8%	9	23.7%	15	42.9%	5	16.7%	13	39.4%	5	18.5%	11	31.4%	5	45.5%	320	31.2%
	女性	27	77.1%	27	65.9%	25	73.5%	27	69.2%	29	76.3%	20	57.1%	25	83.3%	20	60.6%	22	81.5%	24	68.6%	6	54.5%	705	68.8%
	計	35		41		34		39		38		35		30		33		27		35		11		1,025	
2. 年齢																									
	10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%
	20代	0	0.0%	2	4.5%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	4	11.1%	2	6.5%	1	2.8%	0	0.0%	29	2.6%
	30代	3	8.6%	9	20.5%	2	5.4%	5	12.2%	2	5.1%	2	5.4%	3	8.8%	6	16.7%	0	0.0%	6	16.7%	0	0.0%	91	8.2%
	40代	6	17.1%	7	15.9%	6	16.2%	8	19.5%	8	20.5%	11	29.7%	9	26.5%	3	8.3%	5	16.1%	4	11.1%	1	9.1%	183	16.5%
	50代	4	11.4%	8	18.2%	5	13.5%	6	14.6%	8	20.5%	7	18.9%	3	8.8%	6	16.7%	5	16.1%	5	13.9%	3	27.3%	196	17.6%
	60代	8	22.9%	5	11.4%	17	45.9%	16	39.0%	7	17.9%	8	21.6%	9	26.5%	6	16.7%	11	35.5%	11	30.6%	3	27.3%	321	28.9%
	70代以上	14	40.0%	13	29.5%	7	18.9%	4	9.8%	14	35.9%	8	21.6%	10	29.4%	11	30.6%	8	25.8%	9	25.0%	4	36.4%	290	26.1%
	計	35		44		37		41		39		37		34		36		31		36		11		1,111	
3. 職業																									
	会社員	4	12.1%	7	16.3%	9	27.3%	6	15.4%	8	21.6%	13	35.1%	6	18.8%	7	23.3%	4	13.8%	7	20.6%	2	18.2%	248	23.7%
	役員	0	0.0%	3	7.0%	3	9.1%	3	7.7%	2	5.4%	2	5.4%	1	3.1%	3	10.0%	1	3.4%	5	14.7%	1	9.1%	101	9.6%
	自営業	8	24.2%	15	34.9%	4	12.1%	11	28.2%	13	35.1%	7	18.9%	8	25.0%	7	23.3%	7	24.1%	5	14.7%	4	36.4%	254	24.3%
	専業主婦	12	36.4%	9	20.9%	12	36.4%	11	28.2%	8	21.6%	3	8.1%	10	31.3%	4	13.3%	7	24.1%	9	26.5%	2	18.2%	241	23.0%
	その他	9	27.3%	9	20.9%	5	15.2%	8	20.5%	6	16.2%	12	32.4%	7	21.9%	9	30.0%	10	34.5%	8	23.5%	2	18.2%	203	19.4%
	計	33		43		33		39		37		37		32		30		29		34		11		1,047	

6. 属性について

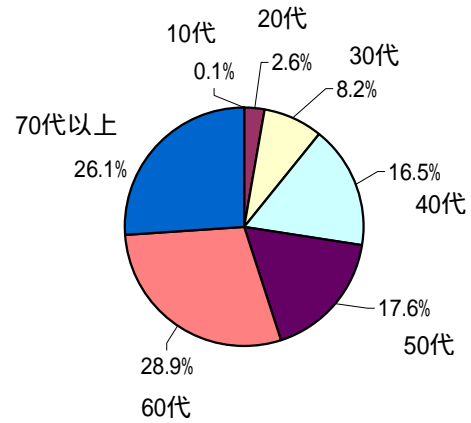
1. 性別



3. 職業



2. 年齢



経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27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	土・日・祝日に駐車場がいっぱいで使用できない。	総務部	当金庫ご利用の皆様には大変ご迷惑をお掛けしております。石山支店はH.27.4月に監視カメラを設置し無断駐車に対応しております。山ノ下支店につきましては、今後、新たな無断駐車禁止の看板設置等を検討いたします。
2	7号線側の駐車場入口を広くしてほしい。	"	官公庁の許可が必要になると思われますので、建築当初の経緯や現地状況を十分確認した上、対応を検討したいと思います。
3	駐車場の線をきちんとして下さい。店の周りをきれいに。	"	一部駐車場が砂利敷きとなっておりますが、借店舗所有のため現状のままとなっております。今後、所有者に相談の上、舗装・ロープを張るなどの方法を検討するとともに店舗周りの美化に努めます。
4	駐車場が狭く入れにくい。	"	立地環境から駐車場スペースが手狭なため大変ご不便をお掛けしております。これまで、周辺に適地を探しておりましたが、引き続き近くに駐車場スペースを確保できる様努力いたします。
5	自転車置き場が狭すぎる。	"	大変ご不便をお掛けしております。建物の構造上の問題、敷地のスペースの問題から現状では増設はできませんが、今後、新築の際は十分な駐輪スペースを確保いたします。
A T Mに関するもの			
1	A T Mコーナーが狭い。次に待っている人から手元が見えない方法はないか。プライバシー等を早急に検討してほしい。	総務部	お客様のご指摘の通りプライバシー保護は重要な問題であり、早急に対応策を検討いたします。
2	A T Mで硬貨が利用できると便利。	事務部	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。A T Mの硬貨収納容量が少ないため、今のところ硬貨がご利用いただけるよう変更の予定はございません。
3	A T Mでアピタでも週末入金出来ると良い。	"	アピタ新潟亀田店のA T Mは、他金融機関の所有で、現在は業界間で入金提携を行っていないため、ご入金できません。何とぞご理解をお願いします。 なお、アピタ新潟亀田店A T Mの共同運営は平成28年3月下旬に終了し、当金庫A T Mとしてのご利用はいただけなくなります。(共同運営終了後もA T Mはご利用いただけますが、所定の手数料がかかります。) ご不便をお掛けしますがご理解をお願いいたします。
4	A T Mで預入ができない所があり不満。	"	すべての店舗内A T M、新潟市役所A T M、県庁A T Mではご入金のお取引をご利用いただけます。 その他の店舗外A T Mは、他金融機関の所有で、現在は業界間で入金提携を行っていないため、ご入金できません。何とぞご理解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27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
5	A T Mの省エネモードの時間が長い。	事務部	節電協力のため省エネモードを採用しております。A T Mは大変複雑な機械のため、省エネモードからの復活に10秒ほどの時間を要しております。何とぞご理解を賜りますようお願いいたします。
6	A T Mの営業時間(コンビニ等も)を延ばしてほしい。	"	ご利用件数等を参考にして検討してまいります。
7	A T Mの読み取りが早い為、通帳記帳が出来なく、入れなおしをしています。	"	ご迷惑をおかけいたしまして、申し訳ございません。機械メーカーに点検と調整を依頼いたしました。
8	両替機を設置してほしい。	"	申し訳ございませんが、今のところ設置の予定はございません。両替につきましては、窓口でお気軽にご用命ください。
9	A T Mを増設してほしい。	総務課	設置場所の構造上の問題から増設が困難な状況であり大変ご不便をお掛けしております。今後、店舗改修・新築時においては増設いたします。(ながた支店につきましては、平成27年12月に増設いたしました。)
10	A T M手数料を無料または安くしてほしい。(コンビニやスーパー、休日)	営業推進部	平成28年3月1日より、新潟信用金庫内にあるA T Mについては、時間外及び土日祝日を含め現金引出し手数料は不要となりました。当金庫では、今後も手数料については大きな課題と認識し検討してまいります。
11	ゼロネットサービスが分からない。知らなかった。	"	「しんきんゼロネットサービス」は信用金庫のキャッシュカードで全国どこの信用金庫のA T Mを利用しても、平日(一部信用金庫を除く、また時間帯によって手数料がかかる場合があります)は手数料が無料となるサービスです。詳しくはA T Mコーナーのチラシ等を参照されるか、窓口にお尋ね下さい。今後告知・アピールにつきましては、媒体・方法等を含め検討してまいります。
12	新津のスーパーウオロク・リオンドールにもA T Mがあると助かります。	"	設置場所に関しましては難しいところもございますが、今後の検討課題と認識しております。何とぞご理解下さいますようお願いいたします。
窓口・雰囲気に関するもの			
1	窓口ばかりでなく、中の行員も挨拶をすれば更に感じが良くなると思います。店に入った感じが暗い。笑顔で明るい声で挨拶してほしい。	人事教育部	貴重なご指摘大変ありがとうございます。いただきましたご意見に関しましては該当店のみならず全店に注意喚起いたします。
2	カウンターは笑顔が大事です。もう何年か前にあまり気分が良くない対応にあいましたので遠のきました。	"	お客様に大変ご不快な思いをさせまして誠に申し訳ございませんでした。店頭における対応につきましてはお客様に気分よくお帰りいただけるような対応を指示しておりますが、再度徹底するように致します。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
3	よい感じだが全体的に店内の雰囲気がもう少し明るいほうが良いと思う。特に店の奥の方の男性の方々の笑顔が欲しい。後方にいる方が無愛想。	人事教育部	貴重なご指摘大変ありがとうございます。いただきましたご意見に関しましては該当店のみならず全店に注意喚起いたします。
4	他の支店と比べて店に入ったときの「いらっしゃいませ」の音があまり聞こえない。窓口業務が忙しいと思いますがスタッフが全員下を見ている時があり、どこに出して良いかわからないので誰かが「こちらへどうぞ」と聞こえるように声をかけてくれたらありがたいです。	"	貴重なご指摘大変ありがとうございます。いただきましたご意見に関しましては該当店のみならず全店に注意喚起いたします。
5	皆様、仕事をされていて当り前の事でも、客は当り前のことが少し気付くことに時間がかかります。できましたら遠慮なくハッキリと伝えて下さると有難いと存じます。	"	貴重なご意見を有難うございました。お客様が理解しやすいよう今後とも努めてまいりますので、ご不明な点はご遠慮なくお申し出下さい。
渉外に関するもの			
1	担当者によって極端に対応が違う。(良かったり悪かったり)	人事教育部	ご不満な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。職員教育には力を注いでおりますが、まだ努力が足りないようでございます。今後とも研修・会議等を通じて職員のレベル向上を図ってまいりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。
2	短期間に渉外担当者を変えないでほしいと思う。	"	極力そのような事が無いよう努めておりますが、人員配置につきましては全体を勘案して行っておりますので何とぞご理解のほどをお願い申し上げます。
3	訪問日が週によって変わる点がやや不満。	"	事情があつてのこととは存じますがご不満な思いをさせてしまい申し訳ございません。何なりとお取引店にご要望ください。
4	アポイントを取らず突然来社する。	"	ご不満な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。職員教育には力を注いでおりますが、まだ努力が足りないようでございます。今後とも研修・会議等を通じて職員のレベル向上を図ってまいりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。
5	前は来て頂きましたが、時間も決められると、たいした事でもないのに少し負担。気の向くままお店に伺った方が良い。	"	お客様のご希望に沿った対応を今後とも取らせていただきますので、何なりとお申し付け願います。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
6	当方21日が給料日です。22日(翌日)に来ていただきたい。	人事教育部	お客様のご希望に沿った対応を取らせていただきますので、何なりとお申し付け願います。
7	勉強不足。対応下手。分からない事があれば分かる人に聞いて迅速に対応してほしい。提案力が欲しい。	"	ご指摘痛み入ります。当部と職員、双方の努力が足りないものと感じております。昨年度より研修を増やしておりますがさらに内容を充実して職員一人一人のレベルアップに努めてまいります。
8	私は会社の経理担当です。営業担当者は工場等また、社長に直接面談して業況把握に努力した方が良い。	"	ご指摘感謝いたします。当部でも研修等でそのように職員に教育しておりますがまだ努力が足りないようでございます。さらに指導してまいります。
9	もう少し、しんきんの商品も提案してもいいのでは? 遠慮がある?	営業推進部	貴重なご意見をいただき大変ありがとうございます。今後もお客様に喜ばれるような商品を提案できるよう指導していきたくと思います。引続きご愛顧下さいますようよろしくお願いいたします。
10	借入利用の予定もないのに申込みを勧められ、お断りしても“旅行に、ちょっとした買い物に”と何度も強く勧められ、書類をお持ちになられたのでとても困惑しました。利用したい時にはお願いに伺いますので宜しくお願いします。	"	大変ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。今後お客様のニーズに合ったセールスを行うよう指導してまいりたいと思います。引続きご愛顧下さいますようよろしくお願いいたします。
11	いろいろとお世話になっています。娘が「あんぱんまん」が大好きで、貯金箱もたくさん頂いています。でも、新しいものができると男の担当者の方は持ってきて下さいますが、女の担当者の方は新しく定期にした時とかには持ってきて下さいますが、図々しいとは思いますが臨機応変にしていただけたらうれしいです。すみません。	"	いつもお取引いただき大変ありがとうございます。「アンパンマングッズ」は大変ご好評をいただいておりますが、数に制限もあることから多くのお客様から喜んでいただけるよう活用しております。これからもお客様サービスを心がけてまいりたいと思いますので、何とぞご理解下さいますようお願いいたします。
融資に関するもの			
1	カードローン「きゃっする」の金利を下げて欲しい!! 高くて使えない。マイカーローンなどの金利がもう少し低ければいいと思う。	営業推進部	いつもお取引いただき大変ありがとうございます。金利につきましては適宜検討しておりますが、これからもお客様がご利用しやすいサービスを心がけてまいりますので、ご理解下さいますようお願いいたします。
2	融資の書類が多い。	融 資 部	お手数をお掛けし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、必要なものです。なるべく簡素化するよう見直し努力いたしますので、何卒ご理解をお願いいたします。
3	高齢者対応での融資の幅とか、やさしい金利(生保付担保)保証とか借入(早期3年位の)を出来やすい方法とか。考案してほしいです。	"	ご高齢の方に関しましては、ご事情によっては対応できる場合もございますので、お気軽に職員にお尋ねください。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
4	分かりやすい説明がない。不勉強の印象。	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、職員の知識不足と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るよう努めてまいります。
5	借入金利が高い。他銀行と比べて欲しい。	"	融資のお申込に対しては、事業の特性等を勘案し、技術力・販売力・財務内容・返済財源等を踏まえ、でき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。
6	自ら預担を申し出て当座貸越、預担額を設定したが金利が高すぎる。無借金経営方針だが運転資金部分だけなので現状では1回2年の更新で書類の費用がかかるだけなので、今後は個人資金を当てようと思う。会社でも預金担保の運転資金金額も少ないので、もっと下げるべき。	"	預金を担保としたお借入の金利に関しましては、預金金利上昇場面において借入金利と預金金利が逆転しないようにある程度金利を上乗せしておりますが、お客様のご要望には真摯に対応するよう指導しております。ご遠慮なくお取引店舗へご相談ください。
7	担当の方が変わる前までは本当に丁寧で頼りがいがあった。我々のペースよりも現在は担当者のペースになりがち！！“悪い”とか“ダメ”ではないが「しんきん」らしさがそこにある様思う。	人事教育部	ご指摘痛み入ります。まだまだ職員の教育が足りないようです。今後とも「しんきん」らしい職員一人一人のレベルアップに努めてまいりますので変わらぬお付き合いのほどよろしくお願いいたします。。
8	窓口の担当者と渉外担当者の説明が異なる事があった。	"	大変失礼いたしました。今後このようなことが無いよう気を付けてまいります。
商品等に関するもの			
1	今後も信用金庫の発展を祈っていますので時代に合った商品の提案を望んでいます。	営業推進部	ご提案いただき大変ありがとうございます。今後もお客様に喜ばれるような商品を企画し、提案してまいりますのでよろしくお願いいたします。
2	定期預金の目玉として、キャラクターのアンパンマンの貯金箱を出したら小さな子どもさんのいる方から注目されるのでは。	"	アンパンマングッズにつきましては「お子様向けスーパー積金」の景品として毎年商品をご用意しております。今後ともよろしくお願いいたします。
店舗の設備等に関するもの			
1	店舗入口がスロープになっているので、冬期間は凍結して滑り易くなる為、融雪剤を散布してほしい。	総務部	貴重なご意見有難うございます。凍結時は各支店に対応を一任していましたが、今後、融雪剤散布等の具体的指示も検討いたします。
2	入口の階段が危ない。出る時もすぐバス道路なので怖い。	"	大変ご迷惑をお掛けしております。建物の構造上の問題から出入口に十分なスペースが取れず現状となっております。H.26年に階段に手すりを設置いたしました。さらなる改善策を検討いたします。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
3	玄関先の階段に手すりを付けて欲しい。これから雪が降ると手すりがあると助かります。	総務部	貴重なご意見有難うございます。階段の手すりについては、今後順次、各店舗に設置することといたします。
4	各店舗の入口ドアが汚い。	"	貴重なご指摘有難うございます。入口は金融機関の顔であり、常に清潔であることが当然です。各店舗に店舗内外の美化担当者がおりますので、早速、各店舗に周知し美化に努めてまいります。
預金金利・手数料に関するもの			
1	振込手数料がもう少し安くなると嬉しいです。	営業推進部	当金庫といたしましても、手数料につきましては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	預金の金利がもう少し高ければ好ましい。	"	現在、日本銀行による「マイナス金利付き量的・質的金融緩和」の導入など、政策金利が限りなく0%に近い低金利となっております。このような状況の中で当金庫も金利を決定せざるを得ませんので何とぞ事情をご理解下さいますようお願いいたします。
事務処理に関するもの			
1	払出用紙、預入用紙等に記入する際に店番号の記入もありますが、銀行によっては必要の無い所が多いと思います。省略してください。	事務部	お手数をお掛けして申し訳ございません。払出用紙・預入用紙には、他店の口座のお取引用に「店番号」の記入欄を設けておりますが、お取引店のお取引の際はご記入の必要はありませんので、省略していただいております。
2	書類の記入が多すぎる。もっと工夫して簡略化できるのではないか。	"	お手数をお掛けして申し訳ございません。各種届出書など、書類の見直しは随時行っており、今後も記入していただく書類や項目の簡略化を図ってまいります。
3	書類の書き方が統一されておらず、人によって違うときがある。	"	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。書類の記入説明について、職員間で統一するよう周知を図ってまいります。
4	飛び入り客が割り込むと待ち時間が更に長くなるので何か良い策はないか。	"	お待たせして申し訳ございません。窓口では受付順に迅速で正確な事務処理を行うよう努めております。今後、窓口受付システム(受付番号順)などの導入についても検討したいと思っております。
5	窓口の新人さんの仕事に時間がかかるのは仕方ないと思いますが、急ぎかどうか一言言ってほしい。	人事教育部	新入職員の教育には鋭意取り組んでおりますが、まだまだ取組み不足であったようでございます。今後このようなことが無いよう職員教育に一層努力を払ってまいります。
6	やや時間がかかる。あたふたしやすい。	"	ご不満な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。スムーズに対応できるよう努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
その他 (苦情・要望等)			
1	待ち時間に雑誌が新しいものがあると嬉しい。	総務部	貴重なご意見有難うございます。お客様の要望を踏まえ「お待ち」の時間に退屈しないよう、喜んでいただける雑誌を用意するよういたします。
2	アンケートの質問事項や回答項目にも一工夫してほしい。	総合企画部	貴重なご意見を頂きありがとうございます。お客様アンケートにつきましては平成17年から開始し、平成20年に現在の内容になりました。お客さまから頂いた貴重なご意見やご指摘を時系列で把握し、改善するために内容を変えずにアンケートを行っておりますが、今後の課題として内容の改正等も検討していきたいと考えております。ご理解のほどよろしくお願い致します。
3	他社に比べると粗品が少ない。	営業推進部	他行との比較は困難ですが、今後もお客様に喜ばれるような景品等を提供できるよう努めてまいります。
4	年金で生活している為、年2回のボーナス時期のイベントは中止方向にしてもらいたい。キャンペーンが多すぎる。	〃	貴重なご意見大変ありがとうございます。多くのお客様に喜んでいただけるようなイベント等を検討してまいりたいと思いますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
5	経営していく上で役に立つ情報や、やり方を教えて頂けたらものすごくありがたいです。	〃	役職員一体で、よりお客様と密接に情報交換ができるよう努めてまいりますので、店頭や渉外担当者にお気軽にお声かけ下さい。
6	物見山支店に限らず、記入台やカウンターの上に、アンパンマンのポケットティッシュが印鑑拭きとして置いてあることがあります。アンパンマンのポケットティッシュは粗品ではないのですか？少しいやな感じがします。	〃	不愉快な思いをさせ誠に申し訳ございませんでした。ご指摘の通りアンパンマンティッシュは粗品として取扱っております。今後このような事がないよう粗品の取扱等には充分注意するよう指導してまいります。
7	信用金庫の良い所がなくなっている様に感じる。	人事教育部	ご指摘ありがとうございます。「しんきん」らしさをもっと前面に打ち出しながら、お客様にとって愛され信頼される金融機関を目指していきます。
8	最近、地銀の攻勢が強く、よく内容調査の上アドバイスしてくれる店長の訪問頻度も多く、社長と面談する機会を多く持って来ている。メインの信金さんも支店長始め融資担当者、渉外担当者も含め会社の実態をもっと知るべきだと思います。	〃	ご指摘ありがとうございます。店長を始め担当者も含め、お客様の実態把握に一層努めてまいります。
9	やさしい女性が多いのか声が小さい。眼鏡の方は逆に声が元気で仕事の話だと思いが話の内容が椅子のところまで聞こえる。	〃	ご指摘ありがとうございます。以後気を付けるように指導してまいります。
10	支店長の対応が不充分。以前は笑顔で挨拶し合ったりしたのだが何となく機械的で時代の流れかとも思うがせめて笑顔も欲しいものだ。	〃	ご指摘ありがとうございます。以後気を付けるように指導してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成27年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
1 1	定期を解約されたお客様がいらして窓口の方が「オレオレじゃないですよね」と言ったのは「えっ」と思いました。そんな感じではなかったのですが聞かれて「はいそうです」と言うはずもなく、分かっていたら解約する事はしないと思います。その対応はおかしいと思いました。	人事教育部	ご指摘ありがとうございました。話法に気を付けるよう指導してまいります。
1 2	不備があればその場でどうするか確認をとっていただけると助かります。	〃	ご指摘ありがとうございました。以後そのように対応するよう気を付けてまいります。
1 3	女性に限らずお天気の悪い日は車がいいのでは。	〃	ご指摘ありがとうございました。ただ、渉外担当者が車を使う場合はどうしても駐車違反となるケースが多く、バイクないし自転車にならざるを得ません。ご理解のほどよろしく願いいたします。