


お客様満足度アンケート調査
の結果報告

【 平成28年10月実施 】

 新潟信用金庫

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28年10月7日（金）～平成28年10月21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 1,310枚
- ◇ 有効回答数 1,148枚（回収率 87.63%）

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

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28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28年度

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	15	65	80	75.0%	92.9%	88.89%
山ノ下支店	20	5	50	70	20	45	65	100.0%	90.0%	92.86%
沼垂支店	20	6	60	80	18	51	69	90.0%	85.0%	86.25%
横門前支店	20	4	40	60	17	33	50	85.0%	82.5%	83.33%
関屋支店	20	4	40	60	20	30	50	100.0%	75.0%	83.33%
大形支店	20	5	50	70	19	42	61	95.0%	84.0%	87.14%
白根支店	20	6	60	80	19	51	70	95.0%	85.0%	87.50%
大野支店	20	5	50	70	15	46	61	75.0%	92.0%	87.14%
米山支店	20	4	40	60	18	31	49	90.0%	77.5%	81.67%
中山支店	20	4	40	60	17	34	51	85.0%	85.0%	85.00%
青山支店	20	4	40	60	20	26	46	100.0%	65.0%	76.67%
鳥屋野支店	20	4	40	60	13	34	47	65.0%	85.0%	78.33%
松浜支店	20	4	40	60	16	36	52	80.0%	90.0%	86.67%
真砂支店	20	2	20	40	20	17	37	100.0%	85.0%	92.50%
出来島支店	20	3	30	50	15	29	44	75.0%	96.7%	88.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	19	30	49	95.0%	100.0%	98.00%
石山支店	20	2	20	40	16	20	36	80.0%	100.0%	90.00%
亀田支店	20	2	20	40	18	19	37	90.0%	95.0%	92.50%
春日町支店	20	2	20	40	17	20	37	85.0%	100.0%	92.50%
坂井支店	20	2	20	40	20	17	37	100.0%	85.0%	92.50%
物見山支店	20	3	30	50	17	27	44	85.0%	90.0%	88.00%
寺地支店	20	2	20	40	20	17	37	100.0%	85.0%	92.50%
ながた支店	20	2	20	40	20	18	38	100.0%	90.0%	95.00%
店舗不明					1	0	1			
合計	460	85	850	1,310	410	738	1,148	89.1%	86.8%	87.63%

昨年度最終回収率

89.47%

お客様満足度アンケート集計結果

(平成28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	46	59.0%	48	76.2%	45	65.2%	31	64.6%	30	60.0%	40	65.6%	42	60.0%	39	67.2%	35	71.4%	31	60.8%	32	69.6%	23	50.0%	36	69.2%
メインでない	32	41.0%	15	23.8%	24	34.8%	17	35.4%	20	40.0%	21	34.4%	28	40.0%	19	32.8%	14	28.6%	20	39.2%	14	30.4%	23	50.0%	16	30.8%
計	78		63		69		48		50		61		70		58		49		51		46		46		52	
2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	45	57.7%	48	76.2%	45	65.2%	31	64.6%	30	60.0%	39	63.9%	42	60.0%	39	67.2%	35	71.4%	31	60.8%	32	69.6%	23	50.0%	36	69.2%
2 その他信金	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 ゆうちょ銀行	1	1.3%	2	3.2%	0	0.0%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
4 都銀	2	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 第四	9	11.5%	7	11.1%	13	18.8%	9	18.8%	4	8.0%	10	16.4%	8	11.4%	2	3.4%	6	12.2%	10	19.6%	7	15.2%	11	23.9%	9	17.3%
6 北越	2	2.6%	3	4.8%	1	1.4%	0	0.0%	2	4.0%	3	4.9%	4	5.7%	2	3.4%	3	6.1%	1	2.0%	3	6.5%	4	8.7%	2	3.8%
7 大光	1	1.3%	1	1.6%	3	4.3%	0	0.0%	2	4.0%	2	3.3%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.2%	3	5.8%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%
9 縣信組	1	1.3%	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%	1	2.2%	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%	1	1.9%
11 労金	1	1.3%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.1%	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%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	1	1.7%	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%	0	0.0%	0	0.0%	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	16	20.5%	0	0.0%	5	7.2%	4	8.3%	11	22.0%	6	9.8%	12	17.1%	14	24.1%	4	8.2%	8	15.7%	3	6.5%	2	4.3%	1	1.9%
計	78		63		69		48		50		61		70		58		49		51		46		46		52	
3. あなたがメインバンクを利用している理由																										
① 年金・給与の振込口座	31	15.6%	37	18.5%	40	21.9%	29	15.6%	24	16.4%	38	20.0%	28	18.1%	42	25.6%	22	15.6%	30	22.9%	22	14.5%	26	23.2%	22	15.2%
② 店舗が近いから	31	15.6%	33	16.5%	28	15.3%	33	17.7%	19	13.0%	30	15.8%	25	16.1%	26	15.9%	24	17.0%	20	15.3%	28	18.4%	17	15.2%	24	16.6%
③ 公共料金等の引落で以前から口座があるから	25	12.6%	24	12.0%	21	11.5%	30	16.1%	20	13.7%	22	11.6%	25	16.1%	20	12.2%	17	12.1%	17	13.0%	15	9.9%	19	17.0%	25	17.2%
④ ATMが近くて利用しやすいから	8	4.0%	12	6.0%	14	7.7%	18	9.7%	9	6.2%	12	6.3%	8	5.2%	14	8.5%	10	7.1%	8	6.1%	15	9.9%	8	7.1%	8	5.5%
⑤ 窓口やATMの待ち時間が短いから	8	4.0%	12	6.0%	10	5.5%	9	4.8%	8	5.5%	12	6.3%	13	8.4%	10	6.1%	4	2.8%	7	5.3%	16	10.5%	7	6.3%	7	4.8%
⑥ ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	5	2.5%	3	1.5%	3	1.6%	7	3.8%	8	5.5%	3	1.6%	3	1.9%	5	3.0%	3	2.1%	2	1.5%	5	3.3%	4	3.6%	6	4.1%
⑦ 窓口係の対応が良いから	18	9.0%	20	10.0%	18	9.8%	19	10.2%	15	10.3%	20	10.5%	14	9.0%	14	8.5%	12	8.5%	11	8.4%	16	10.5%	7	6.3%	12	8.3%
⑧ 渉外係の対応が良いから	36	18.1%	29	14.5%	20	10.9%	17	9.1%	19	13.0%	21	11.1%	18	11.6%	19	11.6%	22	15.6%	14	10.7%	17	11.2%	12	10.7%	20	13.8%
⑨ 主たる借入先があるから(ローンも含む)	20	10.1%	17	8.5%	22	12.0%	11	5.9%	12	8.2%	18	9.5%	13	8.4%	7	4.3%	17	12.1%	14	10.7%	11	7.2%	9	8.0%	15	10.3%
⑩ 金利や手数料などが低いから	2	1.0%	2	1.0%	1	0.5%	5	2.7%	3	2.1%	4	2.1%	2	1.3%	2	1.2%	2	1.4%	2	1.5%	2	1.3%	0	0.0%	1	0.7%
⑪ 経営内容が安定していて安心だから	15	7.5%	11	5.5%	6	3.3%	8	4.3%	9	6.2%	10	5.3%	6	3.9%	5	3.0%	8	5.7%	6	4.6%	5	3.3%	3	2.7%	5	3.4%
計	199		200		183		186		146		190		155		164		141		131		152		112		145	
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	35	45.5%	41	64.1%	35	53.0%	27	57.4%	27	55.1%	38	63.3%	37	56.9%	32	59.3%	30	63.8%	28	54.9%	27	62.8%	18	39.1%	25	50.0%
やや満足	28	36.4%	17	26.6%	17	25.8%	12	25.5%	14	28.6%	12	20.0%	20	30.8%	16	29.6%	9	19.1%	18	35.3%	9	20.9%	16	34.8%	14	28.0%
やや不満	3	3.9%	2	3.1%	3	4.5%	2	4.3%	2	4.1%	3	5.0%	3	4.6%	1	1.9%	3	6.4%	2	3.9%	1	2.3%	4	8.7%	4	8.0%
不満	2	2.6%	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	2.0%	0	0.0%	1	2.2%	2	4.0%
どちらでもない	9	11.7%	4	6.3%	11	16.7%	6	12.8%	5	10.2%	7	11.7%	5	7.7%	5	9.3%	5	10.6%	2	3.9%	6	14.0%	7	15.2%	5	10.0%
計	77		64		66		47		49		60		65		54		47		51		43		46		50	

お客様満足度アンケート集計結果

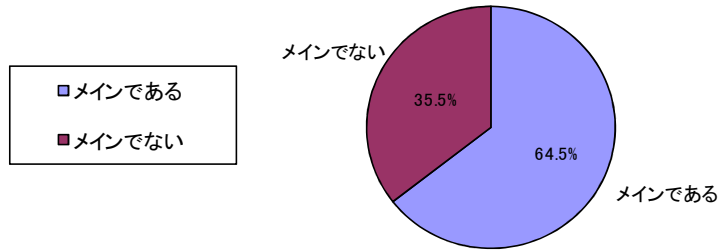
(平成28年10月実施)

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	27	77.1%	30	68.2%	33	67.3%	25	69.4%	19	51.4%	19	52.8%	21	56.8%	37	84.1%	16	43.2%	27	71.1%	0	0.0%	732	64.5%
メインでない	8	22.9%	14	31.8%	16	32.7%	11	30.6%	18	48.6%	17	47.2%	16	43.2%	7	15.9%	21	56.8%	11	28.9%	1	100.0%	403	35.5%
計	35		44		49		36		37		36		37		44		37		38		1		1,135	
2. メインバンク名																								
1 新潟しんきん	27	77.1%	30	68.2%	32	65.3%	25	69.4%	19	51.4%	19	52.8%	21	56.8%	37	84.1%	16	43.2%	26	68.4%	0	0.0%	728	64.1%
2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	3	0.3%
3 ゆうちょ銀行	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	0	0.0%	15	1.3%
4 都銀	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.5%
5 第四	2	5.7%	8	18.2%	4	8.2%	4	11.1%	9	24.3%	5	13.9%	5	13.5%	2	4.5%	6	16.2%	5	13.2%	0	0.0%	155	13.7%
6 北越	0	0.0%	1	2.3%	5	10.2%	0	0.0%	2	5.4%	2	5.6%	4	10.8%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	47	4.1%
7 大光	1	2.9%	1	2.3%	2	4.1%	2	5.6%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.7%	1	2.3%	2	5.4%	1	2.6%	1	100.0%	28	2.5%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
9 縣信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.5%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	7	0.6%
11 労金	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.4%
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%	0	0.0%
14 記入なし	3	8.6%	3	6.8%	4	8.2%	5	13.9%	1	2.7%	9	25.0%	2	5.4%	1	2.3%	11	29.7%	1	2.6%	0	0.0%	126	11.1%
計	35		44		49		36		37		36		37		44		37		38		1		1,135	
3. あなたがメインバンクを利用している理由																								
① 年金・給与の振込口座	21	17.4%	21	16.3%	25	19.2%	17	19.5%	17	17.0%	19	14.5%	18	17.1%	26	17.3%	23	21.3%	17	14.3%	0	0.0%	595	18.1%
② 店舗が近いから	23	19.0%	19	14.7%	23	17.7%	19	21.8%	14	14.0%	19	14.5%	15	14.3%	21	14.0%	15	13.9%	27	22.7%	0	0.0%	533	16.2%
③ 公共料金等の引落で以前から口座があるから	14	11.6%	12	9.3%	15	11.5%	9	10.3%	17	17.0%	21	16.0%	20	19.0%	18	12.0%	12	11.1%	14	11.8%	1	100.0%	433	13.2%
④ ATMが近くて利用しやすいから	11	9.1%	12	9.3%	8	6.2%	9	10.3%	9	9.0%	11	8.4%	9	8.6%	9	6.0%	7	6.5%	12	10.1%	0	0.0%	241	7.3%
⑤ 窓口やATMの待ち時間が短いから	9	7.4%	11	8.5%	9	6.9%	3	3.4%	9	9.0%	11	8.4%	6	5.7%	11	7.3%	9	8.3%	9	7.6%	0	0.0%	210	6.4%
⑥ ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	2	1.7%	1	0.8%	3	2.3%	3	3.4%	5	5.0%	7	5.3%	3	2.9%	2	1.3%	4	3.7%	2	1.7%	0	0.0%	89	2.7%
⑦ 窓口係の対応が良いから	14	11.6%	15	11.6%	12	9.2%	8	9.2%	9	9.0%	11	8.4%	12	11.4%	20	13.3%	6	5.6%	14	11.8%	0	0.0%	317	9.6%
⑧ 渉外係の対応が良いから	12	9.9%	17	13.2%	15	11.5%	10	11.5%	8	8.0%	11	8.4%	11	10.5%	19	12.7%	11	10.2%	12	10.1%	0	0.0%	390	11.9%
⑨ 主たる借入先があるから(ローンも含む)	6	5.0%	13	10.1%	10	7.7%	8	9.2%	11	11.0%	9	6.9%	8	7.6%	12	8.0%	10	9.3%	6	5.0%	0	0.0%	279	8.5%
⑩ 金利や手数料などが低いから	1	0.8%	1	0.8%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	5	3.8%	1	1.0%	6	4.0%	5	4.6%	1	0.8%	0	0.0%	50	1.5%
⑪ 経営内容が安定していて安心だから	8	6.6%	7	5.4%	8	6.2%	1	1.1%	1	1.0%	7	5.3%	2	1.9%	6	4.0%	6	5.6%	5	4.2%	0	0.0%	148	4.5%
計	121		129		130		87		100		131		105		150		108		119		1		3,285	
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	23	67.6%	28	68.3%	25	51.0%	20	57.1%	13	35.1%	18	60.0%	18	51.4%	21	50.0%	18	52.9%	25	65.8%	0	0.0%	609	55.6%
やや満足	10	29.4%	10	24.4%	17	34.7%	13	37.1%	16	43.2%	9	30.0%	10	28.6%	18	42.9%	8	23.5%	9	23.7%	1	100.0%	323	29.5%
やや不満	0	0.0%	1	2.4%	1	2.0%	0	0.0%	2	5.4%	1	3.3%	1	2.9%	0	0.0%	3	8.8%	2	5.3%	0	0.0%	44	4.0%
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%	0	0.0%	8	0.7%
どちらでもない	1	2.9%	2	4.9%	6	12.2%	2	5.7%	6	16.2%	2	6.7%	5	14.3%	3	7.1%	5	14.7%	2	5.3%	0	0.0%	111	10.1%
計	34		41		49		35		37		30		35		42		34		38		1		1,095	

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

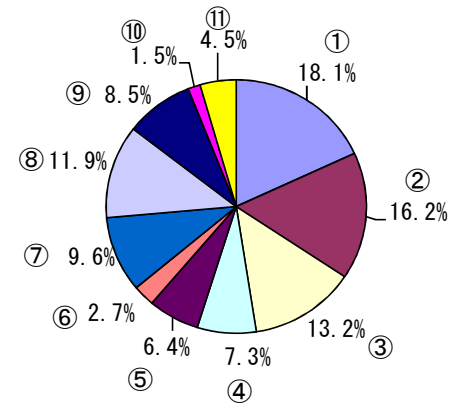
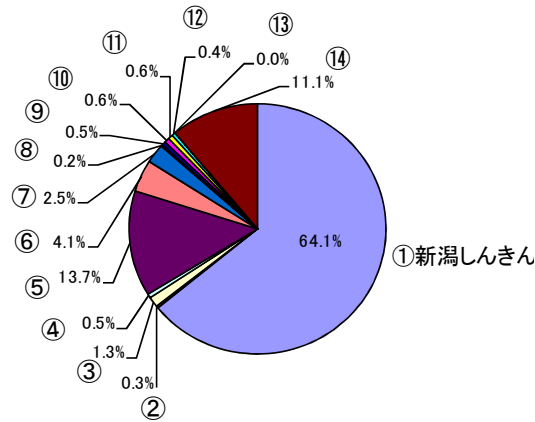


3. あなたがメインバンクを利用している理由

- ①年金・給与の振込口座
- ②店舗が近いから
- ③以前から口座があるから
- ④ATMが近くて利用しやすいから
- ⑤窓口やATMの待ち時間が短いから
- ⑥ATM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
- 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

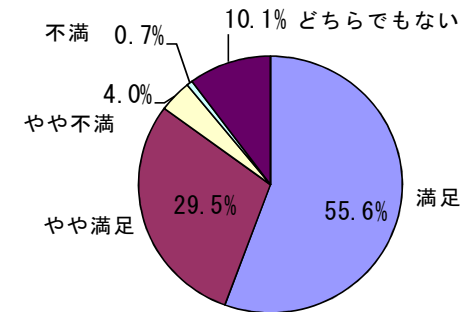
2. メインバンク名

- ①新潟しんきん
- ②その他信金
- ③ゆうちょ銀行
- ④都銀
- ⑤第四
- ⑥北越
- ⑦大光
- ⑧その他地銀
- ⑨縣信組
- ⑩その他信組
- ⑪労金
- ⑫農協
- ⑬その他
- ⑭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

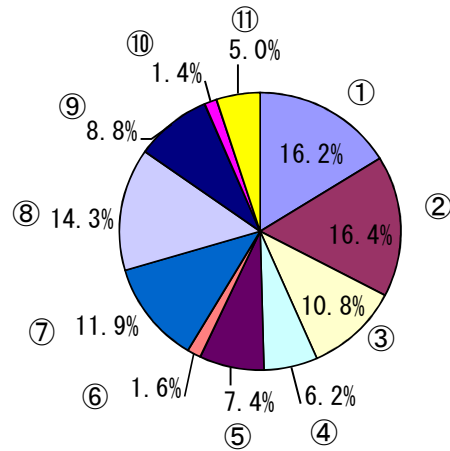
- 満足
- やや満足
- やや不満
- 不満
- どちらでもない



当庫メインバンクについて

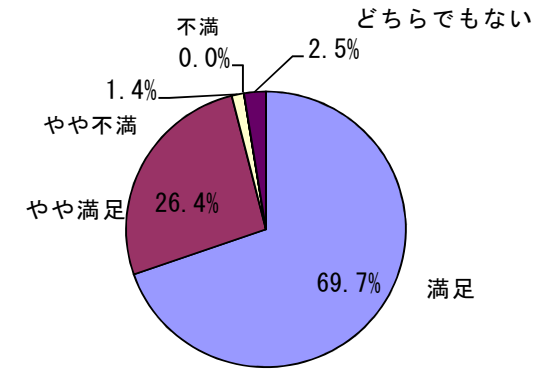
3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

- ①年金・給与の振込口座
- ②店舗が近いから
- ③以前から口座があるから
- ④A 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
- ⑥A 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
- 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(当庫)への総合的な満足度を教えてください

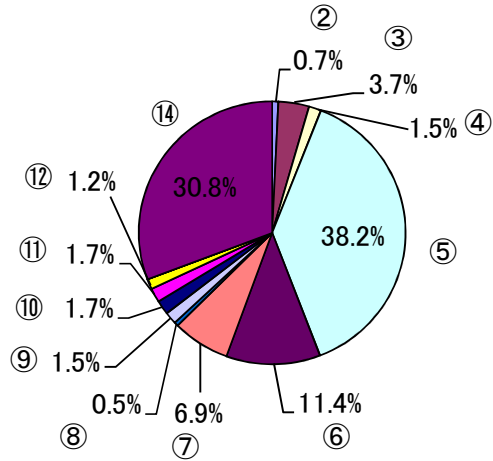
- 満足
- やや満足
- やや不満
- 不満
- どちらでもない



他行メインバンクについて

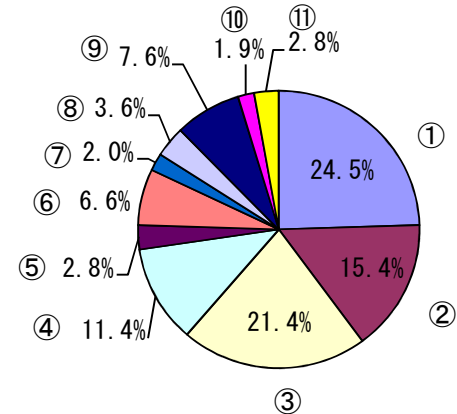
2. メインバンク名(他行)

- ② その他信金
- ③ ゆうちょ銀行
- ④ 都銀
- ⑤ 第四
- ⑥ 北越
- ⑦ 大光
- ⑧ その他地銀
- ⑨ 縣信組
- ⑩ その他信組
- ⑪ 労金
- ⑫ 農協
- ⑬ その他
- ⑭ 記入なし



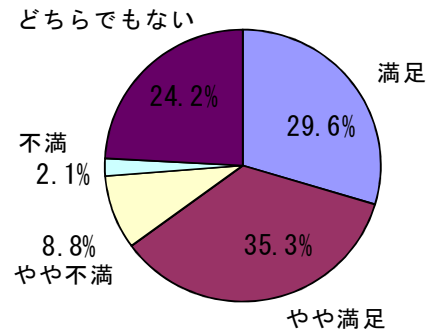
3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由

- ① 年金・給与の振込口座
- ② 店舗が近いから
- ③ 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
- 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(他行)への総合的な満足度を教えてください

- 満足
- やや満足
- やや不満
- 不満
- どちらでもない



お客様満足度アンケート集計結果

(平成28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	31	50.0%	37	63.8%	26	52.0%	22	56.4%	20	51.3%	30	60.0%	36	72.0%	27	60.0%	25	56.8%	25	67.6%	23	59.0%	26	68.4%	19	43.2%
やや満足	26	41.9%	16	27.6%	18	36.0%	14	35.9%	16	41.0%	16	32.0%	13	26.0%	15	33.3%	14	31.8%	7	18.9%	14	35.9%	12	31.6%	21	47.7%
やや不満	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.1%	3	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.0%	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	8.1%	4	6.9%	6	12.0%	2	5.1%	1	2.6%	4	8.0%	0	0.0%	3	6.7%	1	2.3%	2	5.4%	2	5.1%	0	0.0%	3	6.8%
計	62		58		50		39		39		50		50		45		44		37		39		38		44	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																										
満足	8	14.8%	20	35.7%	6	12.8%	6	16.7%	11	30.6%	19	38.0%	24	48.0%	17	40.5%	2	4.7%	9	25.0%	12	31.6%	17	44.7%	3	7.0%
やや満足	13	24.1%	23	41.1%	12	25.5%	8	22.2%	18	50.0%	18	36.0%	17	34.0%	15	35.7%	4	9.3%	8	22.2%	12	31.6%	15	39.5%	4	9.3%
やや不満	10	18.5%	6	10.7%	21	44.7%	10	27.8%	4	11.1%	8	16.0%	6	12.0%	4	9.5%	13	30.2%	7	19.4%	11	28.9%	2	5.3%	25	58.1%
不満	7	13.0%	2	3.6%	4	8.5%	2	5.6%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	4.8%	16	37.2%	5	13.9%	1	2.6%	0	0.0%	9	20.9%
どちらでもない	16	29.6%	5	8.9%	4	8.5%	10	27.8%	3	8.3%	4	8.0%	3	6.0%	4	9.5%	8	18.6%	7	19.4%	2	5.3%	4	10.5%	2	4.7%
計	54		56		47		36		36		50		50		42		43		36		38		38		43	
3. 待ち時間の長さ																										
満足	29	46.8%	34	59.6%	23	47.9%	21	52.5%	24	61.5%	32	62.7%	31	62.0%	26	57.8%	27	60.0%	22	59.5%	23	59.0%	21	55.3%	22	48.9%
やや満足	26	41.9%	18	31.6%	15	31.3%	11	27.5%	13	33.3%	16	31.4%	16	32.0%	18	40.0%	14	31.1%	12	32.4%	14	35.9%	11	28.9%	19	42.2%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	4	8.3%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.0%	2	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	1	2.2%
不満	1	1.6%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.5%	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%
どちらでもない	5	8.1%	5	8.8%	5	10.4%	6	15.0%	2	5.1%	2	3.9%	1	2.0%	1	2.2%	4	8.9%	2	5.4%	2	5.1%	4	10.5%	3	6.7%
計	62		57		48		40		39		51		50		45		45		37		39		38		45	
4. 店舗の雰囲気																										
満足	30	48.4%	39	67.2%	28	57.1%	24	60.0%	25	64.1%	33	66.0%	39	78.0%	28	63.6%	27	60.0%	25	67.6%	26	66.7%	26	68.4%	19	42.2%
やや満足	26	41.9%	16	27.6%	15	30.6%	9	22.5%	13	33.3%	14	28.0%	8	16.0%	14	31.8%	14	31.1%	10	27.0%	10	25.6%	8	21.1%	19	42.2%
やや不満	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	3	6.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	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%
どちらでもない	6	9.7%	2	3.4%	6	12.2%	4	10.0%	1	2.6%	2	4.0%	2	4.0%	2	4.5%	2	4.4%	2	5.4%	2	5.1%	4	10.5%	4	8.9%
計	62		58		49		40		39		50		50		44		45		37		39		38		45	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																										
満足	30	48.4%	32	57.1%	24	50.0%	23	60.5%	19	50.0%	29	58.0%	30	61.2%	27	61.4%	26	57.8%	22	61.1%	22	57.9%	23	60.5%	21	46.7%
やや満足	23	37.1%	15	26.8%	17	35.4%	9	23.7%	18	47.4%	16	32.0%	15	30.6%	14	31.8%	14	31.1%	10	27.8%	15	39.5%	9	23.7%	15	33.3%
やや不満	2	3.2%	1	1.8%	2	4.2%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	1	2.8%	0	0.0%	1	2.6%	3	6.7%
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	7	11.3%	8	14.3%	5	10.4%	5	13.2%	1	2.6%	5	10.0%	4	8.2%	3	6.8%	3	6.7%	3	8.3%	1	2.6%	5	13.2%	6	13.3%
計	62		56		48		38		38		50		49		44		45		36		38		38		45	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成28年10月実施)

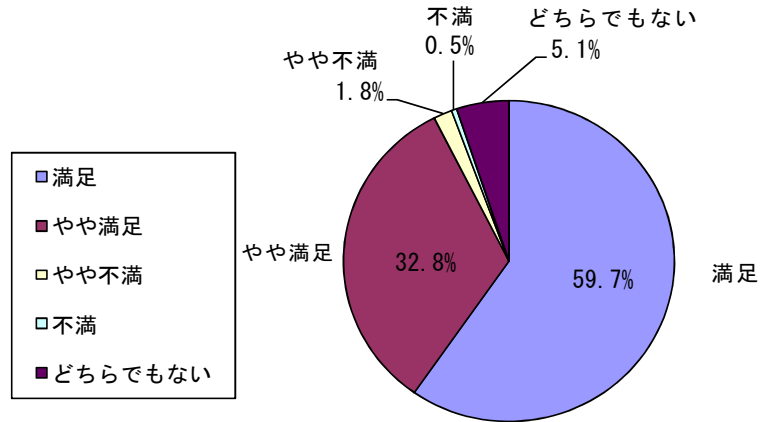
2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

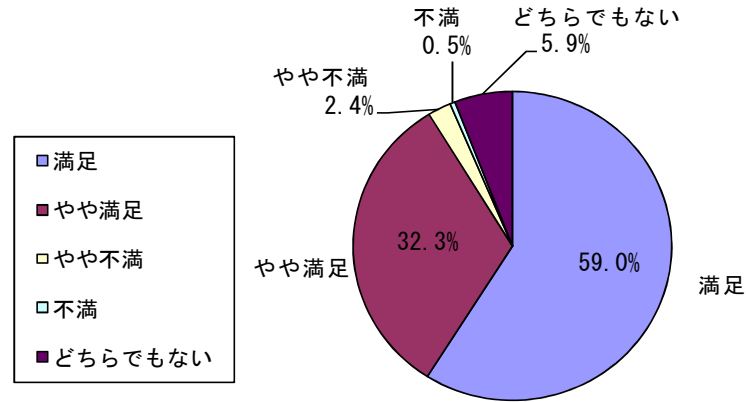
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																								
満足	24	72.7%	35	87.5%	21	55.3%	12	38.7%	14	48.3%	20	64.5%	20	58.8%	23	57.5%	23	67.6%	21	63.6%	0	0.0%	560	59.7%
やや満足	7	21.2%	5	12.5%	13	34.2%	15	48.4%	13	44.8%	8	25.8%	14	41.2%	13	32.5%	8	23.5%	10	30.3%	0	0.0%	308	32.8%
やや不満	1	3.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	1	2.5%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	17	1.8%
不満	1	3.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%	4	12.9%	2	6.9%	0	0.0%	3	7.5%	2	5.9%	2	6.1%	2	6.1%	0	0.0%	48	5.1%
計	33		40		38		31		29		31		34		40		34		33		0		938	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																								
満足	2	7.4%	24	61.5%	12	32.4%	2	6.5%	10	35.7%	4	14.8%	22	64.7%	7	18.4%	27	81.8%	11	37.9%	0	0.0%	275	30.8%
やや満足	4	14.8%	10	25.6%	10	27.0%	10	32.3%	9	32.1%	10	37.0%	9	26.5%	11	28.9%	4	12.1%	8	27.6%	0	0.0%	252	28.3%
やや不満	10	37.0%	4	10.3%	5	13.5%	12	38.7%	8	28.6%	5	18.5%	2	5.9%	12	31.6%	2	6.1%	8	27.6%	0	0.0%	195	21.9%
不満	8	29.6%	0	0.0%	6	16.2%	4	12.9%	0	0.0%	3	11.1%	1	2.9%	6	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	77	8.6%
どちらでもない	3	11.1%	1	2.6%	4	10.8%	3	9.7%	1	3.6%	5	18.5%	0	0.0%	2	5.3%	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%	93	10.4%
計	27		39		37		31		28		27		34		38		33		29		0		892	
3. 待ち時間の長さ																								
満足	20	60.6%	35	87.5%	20	52.6%	21	67.7%	15	53.6%	15	48.4%	23	67.6%	25	62.5%	22	66.7%	21	65.6%	0	0.0%	552	59.0%
やや満足	12	36.4%	4	10.0%	15	39.5%	7	22.6%	10	35.7%	12	38.7%	9	26.5%	11	27.5%	10	30.3%	9	28.1%	0	0.0%	302	32.3%
やや不満	1	3.0%	0	0.0%	3	7.9%	2	6.5%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	2.4%
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%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	3.2%	3	10.7%	2	6.5%	2	5.9%	2	5.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	55	5.9%
計	33		40		38		31		28		31		34		40		33		32		0		936	
4. 店舗の雰囲気																								
満足	25	75.8%	34	85.0%	24	63.2%	15	48.4%	17	60.7%	20	64.5%	25	73.5%	26	65.0%	21	63.6%	23	71.9%	0	0.0%	599	64.0%
やや満足	6	18.2%	6	15.0%	11	28.9%	14	45.2%	8	28.6%	11	35.5%	8	23.5%	11	27.5%	9	27.3%	7	21.9%	0	0.0%	267	28.5%
やや不満	2	6.1%	0	0.0%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	1.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	3	10.7%	0	0.0%	1	2.9%	2	5.0%	2	6.1%	2	6.3%	0	0.0%	51	5.4%
計	33		40		38		31		28		31		34		40		33		32		0		936	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																								
満足	23	69.7%	30	78.9%	25	67.6%	14	45.2%	16	57.1%	18	60.0%	23	69.7%	27	67.5%	17	53.1%	20	62.5%	0	0.0%	541	58.7%
やや満足	6	18.2%	8	21.1%	8	21.6%	13	41.9%	6	21.4%	9	30.0%	7	21.2%	10	25.0%	11	34.4%	11	34.4%	0	0.0%	279	30.3%
やや不満	1	3.0%	0	0.0%	4	10.8%	0	0.0%	2	7.1%	2	6.7%	0	0.0%	1	2.5%	3	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	26	2.8%
不満	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%	1	0.1%
どちらでもない	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	4	12.9%	4	14.3%	1	3.3%	3	9.1%	2	5.0%	1	3.1%	1	3.1%	0	0.0%	74	8.0%
計	33		38		37		31		28		30		33		40		32		32		0		921	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

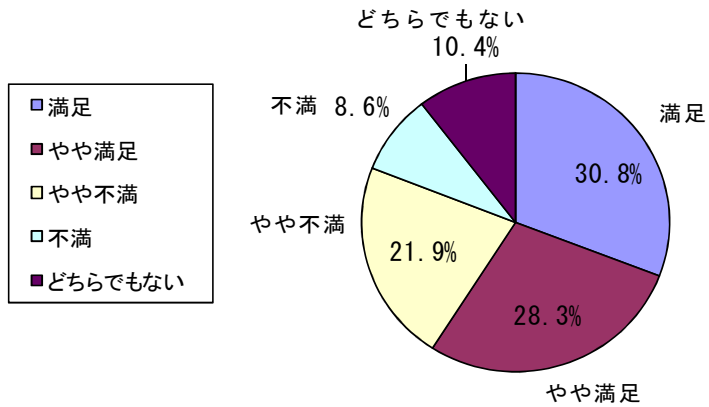
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



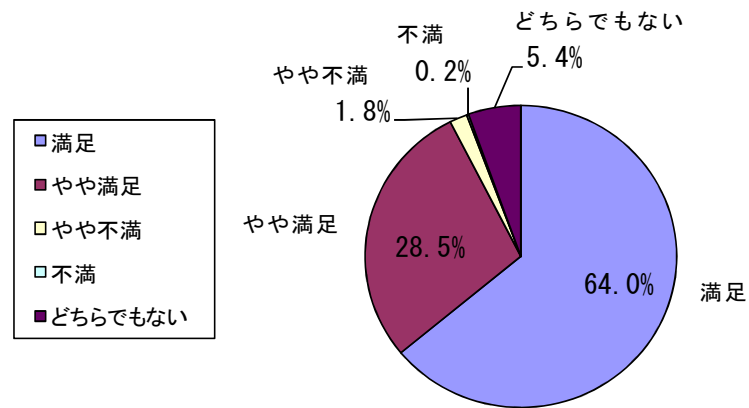
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ

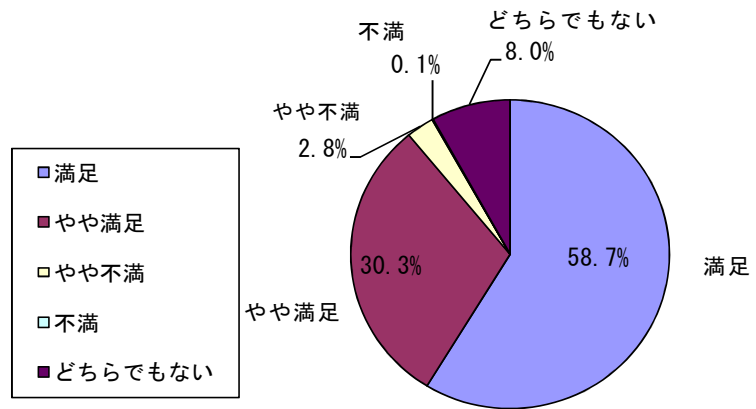


4. 店舗の雰囲気



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28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	20	45.5%	21	46.7%	15	41.7%	12	46.2%	9	31.0%	10	34.5%	22	64.7%	11	39.3%	15	48.4%	13	50.0%	17	51.5%	9	32.1%	10	30.3%
やや満足	14	31.8%	12	26.7%	8	22.2%	4	15.4%	11	37.9%	6	20.7%	6	17.6%	9	32.1%	10	32.3%	7	26.9%	9	27.3%	10	35.7%	16	48.5%
やや不満	2	4.5%	3	6.7%	2	5.6%	3	11.5%	3	10.3%	3	10.3%	1	2.9%	3	10.7%	2	6.5%	1	3.8%	1	3.0%	1	3.6%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	2	6.1%
どちらでもない	8	18.2%	9	20.0%	10	27.8%	6	23.1%	6	20.7%	10	34.5%	4	11.8%	5	17.9%	2	6.5%	5	19.2%	6	18.2%	7	25.0%	5	15.2%
計	44		45		36		26		29		29		34		28		31		26		33		28		33	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																										
満足	14	35.0%	12	32.4%	8	29.6%	1	5.6%	3	12.5%	3	13.0%	9	31.0%	7	26.9%	10	34.5%	6	27.3%	2	7.1%	1	4.3%	6	21.4%
やや満足	2	5.0%	5	13.5%	1	3.7%	3	16.7%	5	20.8%	3	13.0%	5	17.2%	4	15.4%	5	17.2%	3	13.6%	3	10.7%	4	17.4%	7	25.0%
やや不満	0	0.0%	1	2.7%	1	3.7%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	2	6.9%	1	4.5%	2	7.1%	1	4.3%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	24	60.0%	19	51.4%	17	63.0%	13	72.2%	16	66.7%	17	73.9%	14	48.3%	15	57.7%	12	41.4%	12	54.5%	21	75.0%	17	73.9%	15	53.6%
計	40		37		27		18		24		23		29		26		29		22		28		23		28	
3. ATMがコンビニで利用できる																										
満足	15	35.7%	12	31.6%	8	27.6%	3	15.0%	3	11.1%	4	16.7%	6	20.0%	9	33.3%	8	25.0%	7	33.3%	6	20.7%	7	26.9%	11	34.4%
やや満足	8	19.0%	5	13.2%	3	10.3%	2	10.0%	6	22.2%	3	12.5%	5	16.7%	4	14.8%	5	15.6%	2	9.5%	4	13.8%	7	26.9%	4	12.5%
やや不満	2	4.8%	4	10.5%	3	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	16.7%	6	20.0%	1	3.7%	5	15.6%	2	9.5%	2	6.9%	1	3.8%	5	15.6%
不満	1	2.4%	1	2.6%	2	6.9%	2	10.0%	3	11.1%	2	8.3%	1	3.3%	1	3.7%	3	9.4%	1	4.8%	0	0.0%	1	3.8%	3	9.4%
どちらでもない	16	38.1%	16	42.1%	13	44.8%	13	65.0%	15	55.6%	11	45.8%	12	40.0%	12	44.4%	11	34.4%	9	42.9%	17	58.6%	10	38.5%	9	28.1%
計	42		38		29		20		27		24		30		27		32		21		29		26		32	
4. ATMの利用手数料																										
満足	12	27.9%	13	31.0%	6	19.4%	6	27.3%	7	24.1%	3	12.0%	8	25.0%	6	23.1%	4	12.9%	7	30.4%	4	13.3%	1	3.6%	3	9.4%
やや満足	9	20.9%	14	33.3%	3	9.7%	4	18.2%	5	17.2%	2	8.0%	6	18.8%	5	19.2%	6	19.4%	6	26.1%	11	36.7%	5	17.9%	6	18.8%
やや不満	6	14.0%	4	9.5%	5	16.1%	5	22.7%	2	6.9%	7	28.0%	10	31.3%	8	30.8%	9	29.0%	3	13.0%	2	6.7%	8	28.6%	9	28.1%
不満	3	7.0%	3	7.1%	4	12.9%	1	4.5%	5	17.2%	2	8.0%	3	9.4%	2	7.7%	4	12.9%	2	8.7%	3	10.0%	4	14.3%	7	21.9%
どちらでもない	13	30.2%	8	19.0%	13	41.9%	6	27.3%	10	34.5%	11	44.0%	5	15.6%	5	19.2%	8	25.8%	5	21.7%	10	33.3%	10	35.7%	7	21.9%
計	43		42		31		22		29		25		32		26		31		23		30		28		32	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																										
満足	20	44.4%	22	51.2%	16	47.1%	13	54.2%	11	36.7%	16	53.3%	19	55.9%	15	53.6%	20	60.6%	11	45.8%	15	46.9%	11	39.3%	13	40.6%
やや満足	15	33.3%	17	39.5%	9	26.5%	7	29.2%	13	43.3%	7	23.3%	10	29.4%	8	28.6%	10	30.3%	7	29.2%	12	37.5%	9	32.1%	11	34.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	2	7.1%	1	3.0%	1	4.2%	2	6.3%	3	10.7%	2	6.3%
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	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	10	22.2%	4	9.3%	8	23.5%	3	12.5%	6	20.0%	7	23.3%	4	11.8%	3	10.7%	2	6.1%	4	16.7%	3	9.4%	5	17.9%	6	18.8%
計	45		43		34		24		30		30		34		28		33		24		32		28		32	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																										
満足	26	56.5%	20	46.5%	19	55.9%	6	25.0%	5	16.7%	8	27.6%	24	70.6%	15	55.6%	14	43.8%	11	47.8%	14	43.8%	14	48.3%	12	36.4%
やや満足	11	23.9%	18	41.9%	6	17.6%	5	20.8%	11	36.7%	9	31.0%	5	14.7%	11	40.7%	17	53.1%	9	39.1%	14	43.8%	10	34.5%	10	30.3%
やや不満	0	0.0%	2	4.7%	1	2.9%	8	33.3%	5	16.7%	6	20.7%	2	5.9%	0	0.0%	1	3.1%	1	4.3%	2	6.3%	1	3.4%	6	18.2%
不満	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	12.5%	4	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%
どちらでもない	8	17.4%	3	7.0%	8	23.5%	2	8.3%	5	16.7%	6	20.7%	3	8.8%	1	3.7%	0	0.0%	2	8.7%	2	6.3%	4	13.8%	4	12.1%
計	46		43		34		24		30		29		34		27		32		23		32		29		33	
7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている																										
満足	24	52.2%	22	51.2%	16	47.1%	9	37.5%	11	36.7%	10	34.5%	19	57.6%	11	40.7%	15	46.9%	9	39.1%	11	34.4%	12	42.9%	11	33.3%
やや満足	14	30.4%	14	32.6%	8	23.5%	6	25.0%	12	40.0%	7	24.1%	10	30.3%	11	40.7%	9	28.1%	6	26.1%	12	37.5%	8	28.6%	8	24.2%
やや不満	1	2.2%	1	2.3%	0	0.0%	7	29.2%	0	0.0%	4	13.8%	0	0.0%	2	7.4%	3	9.4%	2	8.7%	3	9.4%	1	3.6%	6	18.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%
どちらでもない	7	15.2%	6	14.0%	10	29.4%	1	4.2%	7	23.3%	8	27.6%	4	12.1%	3	11.1%	4	12.5%	6	26.1%	6	18.8%	7	25.0%	6	18.2%
計	46		43		34		24		30		29		33		27		32		23		32		28		33	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成28年10月実施)

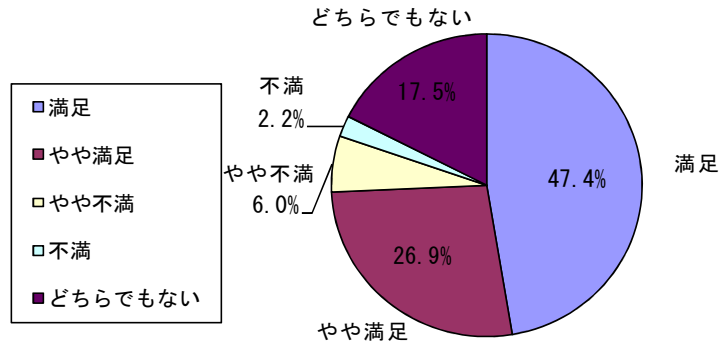
2. 当金庫について

B) ATMについて

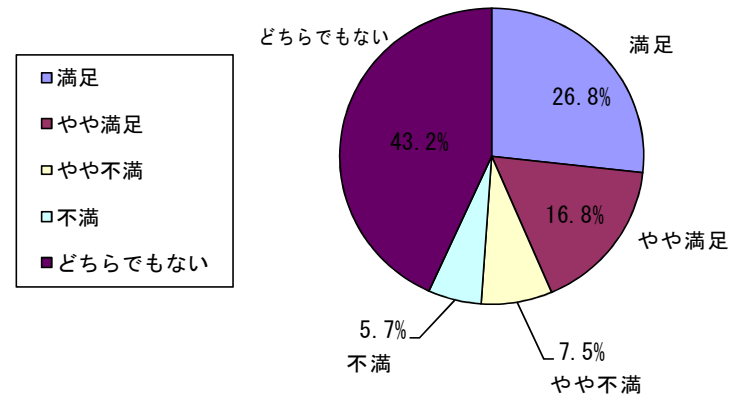
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																								
満足	11	57.9%	26	81.3%	11	39.3%	11	50.0%	8	38.1%	7	35.0%	19	61.3%	13	46.4%	14	60.9%	12	54.5%	1	100.0%	317	47.4%
やや満足	5	26.3%	3	9.4%	6	21.4%	6	27.3%	9	42.9%	5	25.0%	6	19.4%	7	25.0%	5	21.7%	6	27.3%	0	0.0%	180	26.9%
やや不満	2	10.5%	1	3.1%	4	14.3%	0	0.0%	1	4.8%	2	10.0%	2	6.5%	2	7.1%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	40	6.0%
不満	1	5.3%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	4.8%	2	10.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	15	2.2%
どちらでもない	0	0.0%	2	6.3%	6	21.4%	5	22.7%	2	9.5%	4	20.0%	4	12.9%	5	17.9%	3	13.0%	3	13.6%	0	0.0%	117	17.5%
計	19		32		28		22		21		20		31		28		23		22		1		669	
2. ATMのしきんゼロネットサービスが利用できる																								
満足	4	28.6%	12	46.2%	4	16.0%	3	14.3%	3	20.0%	7	43.8%	7	29.2%	6	28.6%	7	38.9%	3	17.6%	0	0.0%	138	25.0%
やや満足	2	14.3%	4	15.4%	3	12.0%	5	23.8%	4	26.7%	1	6.3%	4	16.7%	1	4.8%	2	11.1%	5	29.4%	0	0.0%	81	14.7%
やや不満	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	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%	1	4.8%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%
どちらでもない	7	50.0%	10	38.5%	18	72.0%	13	61.9%	8	53.3%	7	43.8%	13	54.2%	13	61.9%	8	44.4%	9	52.9%	1	100.0%	319	57.8%
計	14		26		25		21		15		16		24		21		18		17		1		552	
3. ATMがコンビニで利用できる																								
満足	2	14.3%	12	42.9%	4	16.0%	1	4.8%	5	27.8%	6	35.3%	8	32.0%	7	30.4%	8	47.1%	3	17.6%	1	100.0%	156	26.8%
やや満足	3	21.4%	5	17.9%	4	16.0%	6	28.6%	5	27.8%	2	11.8%	4	16.0%	3	13.0%	2	11.8%	6	35.3%	0	0.0%	98	16.8%
やや不満	1	7.1%	1	3.6%	1	4.0%	2	9.5%	1	5.6%	2	11.8%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	44	7.5%
不満	1	7.1%	2	7.1%	4	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	16.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	33	5.7%
どちらでもない	7	50.0%	8	28.6%	12	48.0%	12	57.1%	7	38.9%	7	41.2%	9	36.0%	11	47.8%	7	41.2%	8	47.1%	0	0.0%	252	43.2%
計	14		28		25		21		18		17		25		23		17		17		1		583	
4. ATMの利用手数料																								
満足	3	20.0%	14	48.3%	8	29.6%	6	28.6%	2	10.5%	5	26.3%	6	22.2%	3	13.0%	7	36.8%	2	11.1%	0	0.0%	136	22.2%
やや満足	2	13.3%	8	27.6%	7	25.9%	3	14.3%	7	36.8%	5	26.3%	5	18.5%	7	30.4%	4	21.1%	4	22.2%	0	0.0%	134	21.9%
やや不満	3	20.0%	4	13.8%	2	7.4%	3	14.3%	3	15.8%	1	5.3%	3	11.1%	4	17.4%	2	10.5%	4	22.2%	0	0.0%	107	17.5%
不満	2	13.3%	1	3.4%	8	29.6%	2	9.5%	1	5.3%	3	15.8%	2	7.4%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	64	10.5%
どちらでもない	5	33.3%	2	6.9%	2	7.4%	7	33.3%	6	31.6%	5	26.3%	11	40.7%	7	30.4%	6	31.6%	8	44.4%	1	100.0%	171	27.9%
計	15		29		27		21		19		19		27		23		19		18		1		612	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																								
満足	13	72.2%	24	75.0%	9	32.1%	9	40.9%	7	35.0%	12	63.2%	20	66.7%	11	42.3%	12	57.1%	7	36.8%	0	0.0%	326	49.9%
やや満足	2	11.1%	7	21.9%	12	42.9%	7	31.8%	8	40.0%	4	21.1%	7	23.3%	4	15.4%	6	28.6%	9	47.4%	0	0.0%	201	30.8%
やや不満	1	5.6%	1	3.1%	4	14.3%	2	9.1%	2	10.0%	2	10.5%	1	3.3%	4	15.4%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	33	5.1%
不満	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%
どちらでもない	1	5.6%	0	0.0%	3	10.7%	4	18.2%	3	15.0%	1	5.3%	2	6.7%	7	26.9%	1	4.8%	3	15.8%	1	100.0%	91	13.9%
計	18		32		28		22		20		19		30		26		21		19		1		653	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																								
満足	8	44.4%	27	84.4%	11	39.3%	7	31.8%	6	30.0%	8	42.1%	21	67.7%	11	40.7%	13	61.9%	10	52.6%	0	0.0%	310	47.4%
やや満足	6	33.3%	5	15.6%	12	42.9%	10	45.5%	8	40.0%	6	31.6%	9	29.0%	11	40.7%	7	33.3%	7	36.8%	0	0.0%	217	33.2%
やや不満	2	11.1%	0	0.0%	3	10.7%	3	13.6%	2	10.0%	2	10.5%	0	0.0%	1	3.7%	1	4.8%	1	5.3%	0	0.0%	50	7.6%
不満	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.8%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	2	9.1%	4	20.0%	2	10.5%	1	3.2%	4	14.8%	0	0.0%	1	5.3%	1	100.0%	65	9.9%
計	18		32		28		22		20		19		31		27		21		19		1		654	
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	13	76.5%	20	62.5%	10	35.7%	3	13.6%	5	25.0%	9	47.4%	16	51.6%	14	51.9%	12	57.1%	6	31.6%	0	0.0%	288	44.2%
やや満足	0	0.0%	9	28.1%	11	39.3%	12	54.5%	9	45.0%	5	26.3%	11	35.5%	6	22.2%	4	19.0%	8	42.1%	0	0.0%	200	30.7%
やや不満	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	2	10.5%	1	3.2%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	37	5.7%
不満	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.1%
どちらでもない	2	11.8%	3	9.4%	7	25.0%	6	27.3%	4	20.0%	2	10.5%	3	9.7%	7	25.9%	4	19.0%	5	26.3%	1	100.0%	119	18.3%
計	17		32		28		22		20		19		31		27		21		19		1		651	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

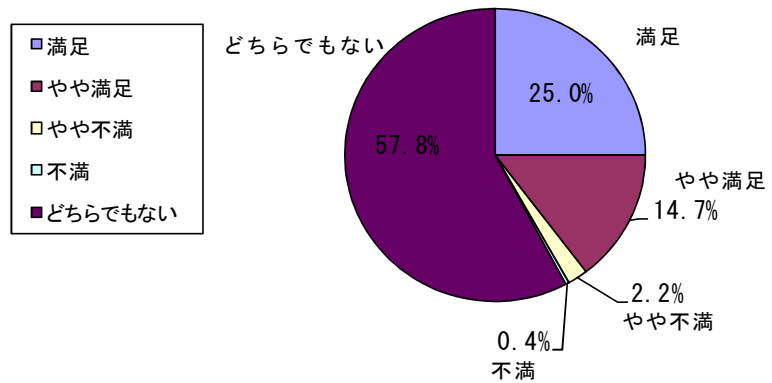
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



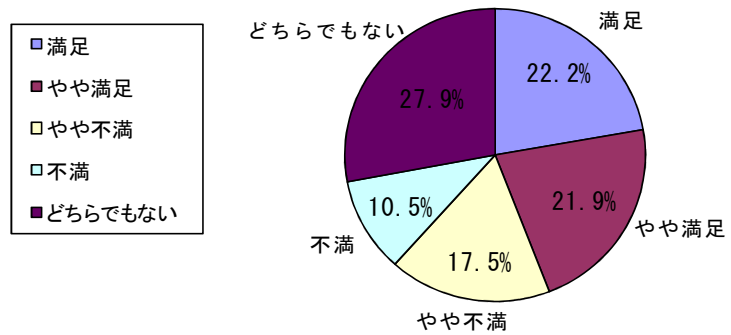
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

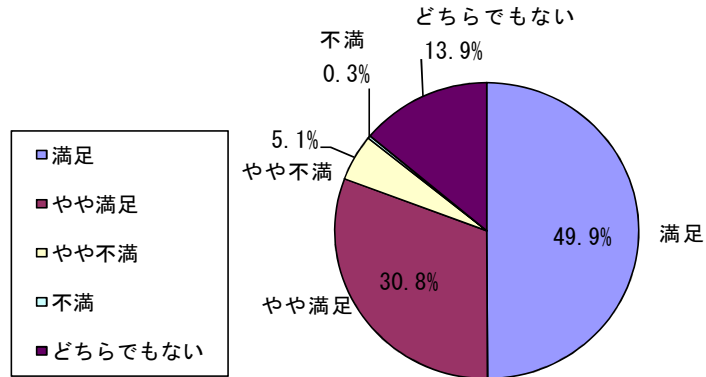


4. ATMの利用手数料

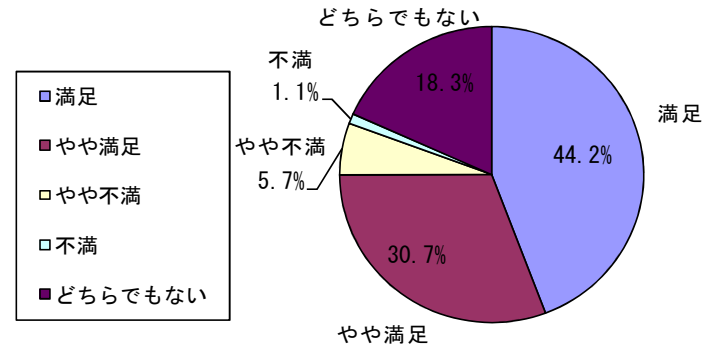


2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

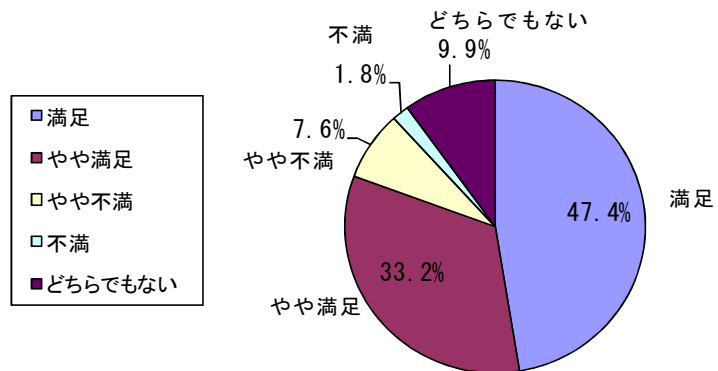
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



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28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	49	70.0%	46	71.9%	36	66.7%	28	62.2%	31	68.9%	44	84.6%	41	78.8%	34	72.3%	34	75.6%	32	80.0%	34	79.1%	28	68.3%	28	59.6%
やや満足	17	24.3%	14	21.9%	15	27.8%	13	28.9%	9	20.0%	7	13.5%	9	17.3%	13	27.7%	9	20.0%	7	17.5%	8	18.6%	9	22.0%	13	27.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	4.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.1%
どちらでもない	4	5.7%	4	6.3%	3	5.6%	3	6.7%	4	8.9%	1	1.9%	1	1.9%	0	0.0%	2	4.4%	1	2.5%	0	0.0%	3	7.3%	3	6.4%
計	70		64		54		45		45		52		52		47		45		40		43		41		47	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	49	70.0%	43	67.2%	37	69.8%	28	63.6%	32	71.1%	41	80.4%	35	68.6%	34	72.3%	34	77.3%	28	71.8%	30	71.4%	27	65.9%	28	59.6%
やや満足	15	21.4%	17	26.6%	13	24.5%	12	27.3%	9	20.0%	8	15.7%	13	25.5%	13	27.7%	7	15.9%	9	23.1%	11	26.2%	7	17.1%	15	31.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	2	4.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	8.6%	4	6.3%	3	5.7%	4	9.1%	4	8.9%	2	3.9%	2	3.9%	0	0.0%	2	4.5%	2	5.1%	0	0.0%	6	14.6%	2	4.3%
計	70		64		53		44		45		51		51		47		44		39		42		41		47	
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	34	48.6%	30	50.0%	15	31.3%	16	40.0%	22	51.2%	21	46.7%	24	49.0%	17	39.5%	17	41.5%	20	55.6%	15	40.5%	14	36.8%	18	41.9%
やや満足	17	24.3%	12	20.0%	12	25.0%	12	30.0%	10	23.3%	9	20.0%	12	24.5%	12	27.9%	12	29.3%	6	16.7%	14	37.8%	7	18.4%	17	39.5%
やや不満	1	1.4%	3	5.0%	1	2.1%	1	2.5%	3	7.0%	1	2.2%	4	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	18	25.7%	15	25.0%	20	41.7%	11	27.5%	8	18.6%	13	28.9%	9	18.4%	14	32.6%	11	26.8%	10	27.8%	7	18.9%	17	44.7%	8	18.6%
計	70		60		48		40		43		45		49		43		41		36		37		38		43	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	34	49.3%	30	50.0%	16	33.3%	20	50.0%	19	45.2%	25	55.6%	22	45.8%	17	40.5%	20	50.0%	19	50.0%	22	59.5%	18	46.2%	23	53.5%
やや満足	20	29.0%	10	16.7%	14	29.2%	13	32.5%	15	35.7%	10	22.2%	13	27.1%	14	33.3%	12	30.0%	11	28.9%	11	29.7%	6	15.4%	12	27.9%
やや不満	1	1.4%	2	3.3%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.2%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	14	20.3%	18	30.0%	17	35.4%	7	17.5%	7	16.7%	9	20.0%	10	20.8%	11	26.2%	7	17.5%	8	21.1%	3	8.1%	15	38.5%	7	16.3%
計	69		60		48		40		42		45		48		42		40		38		37		39		43	
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	42	59.2%	38	61.3%	21	42.9%	17	42.5%	17	37.8%	31	66.0%	28	57.1%	24	53.3%	23	56.1%	21	53.8%	21	53.8%	23	62.2%	20	45.5%
やや満足	17	23.9%	10	16.1%	12	24.5%	10	25.0%	11	24.4%	7	14.9%	12	24.5%	17	37.8%	14	34.1%	11	28.2%	12	30.8%	5	13.5%	17	38.6%
やや不満	1	1.4%	1	1.6%	2	4.1%	3	7.5%	5	11.1%	2	4.3%	2	4.1%	2	4.4%	1	2.4%	1	2.6%	1	2.6%	2	5.4%	4	9.1%
不満	1	1.4%	1	1.6%	2	4.1%	2	5.0%	2	4.4%	3	6.4%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.7%	0	0.0%
どちらでもない	10	14.1%	12	19.4%	12	24.5%	8	20.0%	10	22.2%	4	8.5%	6	12.2%	2	4.4%	3	7.3%	6	15.4%	4	10.3%	6	16.2%	3	6.8%
計	71		62		49		40		45		47		49		45		41		39		39		37		44	
6. 事務処理が正確で、速い																										
満足	40	56.3%	38	61.3%	24	48.0%	24	55.8%	24	53.3%	29	60.4%	24	50.0%	28	65.1%	28	65.1%	27	69.2%	26	65.0%	22	56.4%	22	50.0%
やや満足	17	23.9%	16	25.8%	16	32.0%	11	25.6%	14	31.1%	14	29.2%	16	33.3%	11	25.6%	12	27.9%	8	20.5%	12	30.0%	9	23.1%	17	38.6%
やや不満	3	4.2%	1	1.6%	5	10.0%	3	7.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.6%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.3%
不満	2	2.8%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	12.7%	7	11.3%	4	8.0%	5	11.6%	6	13.3%	5	10.4%	7	14.6%	4	9.3%	1	2.3%	3	7.7%	1	2.5%	8	20.5%	4	9.1%
計	71		62		50		43		45		48		48		43		43		39		40		39		44	
7. 総合的満足度																										
満足	43	60.6%	40	64.5%	31	60.8%	26	59.1%	30	66.7%	34	69.4%	29	59.2%	26	57.8%	29	67.4%	25	64.1%	25	64.1%	23	60.5%	23	53.5%
やや満足	23	32.4%	17	27.4%	17	33.3%	14	31.8%	10	22.2%	11	22.4%	16	32.7%	18	40.0%	12	27.9%	12	30.8%	13	33.3%	11	28.9%	18	41.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	4.5%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	7.0%	5	8.1%	2	3.9%	2	4.5%	4	8.9%	4	8.2%	4	8.2%	1	2.2%	1	2.3%	2	5.1%	0	0.0%	3	7.9%	1	2.3%
計	71		62		51		44		45		49		49		45		43		39		39		38		43	

お客様満足度アンケート集計結果

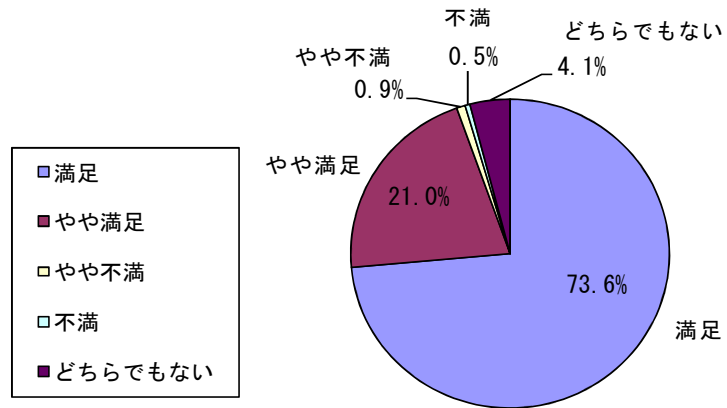
(平成28年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

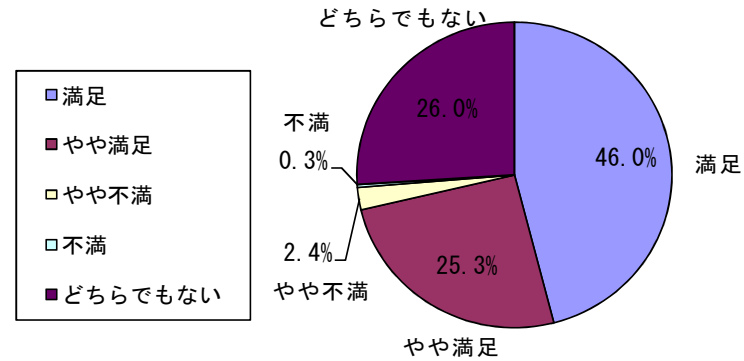
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる												
満足	26 76.5%	36 83.7%	27 62.8%	26 76.5%	20 60.6%	23 71.9%	29 90.6%	34 79.1%	27 77.1%	31 83.8%	0 0.0%	744 73.6%
やや満足	6 17.6%	6 14.0%	11 25.6%	7 20.6%	8 24.2%	8 25.0%	3 9.4%	9 20.9%	6 17.1%	5 13.5%	0 0.0%	212 21.0%
やや不満	1 2.9%	0 0.0%	2 4.7%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 0.9%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	5 0.5%
どちらでもない	1 2.9%	1 2.3%	3 7.0%	1 2.9%	4 12.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	1 2.7%	0 0.0%	41 4.1%
計	34	43	43	34	33	32	32	43	35	37	0	1,011
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる												
満足	26 76.5%	35 81.4%	29 67.4%	24 70.6%	18 54.5%	21 65.6%	25 78.1%	33 76.7%	28 82.4%	29 80.6%	0 0.0%	714 71.3%
やや満足	7 20.6%	7 16.3%	11 25.6%	10 29.4%	10 30.3%	7 21.9%	5 15.6%	10 23.3%	5 14.7%	5 13.9%	0 0.0%	226 22.6%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	2 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 0.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	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%	4 0.4%
どちらでもない	1 2.9%	1 2.3%	3 7.0%	0 0.0%	4 12.1%	1 3.1%	2 6.3%	0 0.0%	1 2.9%	2 5.6%	0 0.0%	52 5.2%
計	34	43	43	34	33	32	32	43	34	36	0	1,002
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる												
満足	18 58.1%	25 59.5%	20 50.0%	14 41.2%	8 25.8%	14 50.0%	19 65.5%	15 40.5%	14 43.8%	18 52.9%	0 0.0%	428 46.0%
やや満足	5 16.1%	7 16.7%	12 30.0%	10 29.4%	9 29.0%	5 17.9%	7 24.1%	11 29.7%	10 31.3%	8 23.5%	0 0.0%	236 25.3%
やや不満	0 0.0%	1 2.4%	1 2.5%	2 5.9%	2 6.5%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	22 2.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.3%
どちらでもない	8 25.8%	9 21.4%	7 17.5%	8 23.5%	12 38.7%	7 25.0%	3 10.3%	11 29.7%	8 25.0%	8 23.5%	0 0.0%	242 26.0%
計	31	42	40	34	31	28	29	37	32	34	0	931
4. 商品内容等の説明が分かりやすい												
満足	19 61.3%	29 69.0%	21 50.0%	15 44.1%	9 29.0%	12 42.9%	19 70.4%	16 43.2%	16 51.6%	20 58.8%	0 0.0%	461 49.7%
やや満足	5 16.1%	5 11.9%	12 28.6%	12 35.3%	10 32.3%	7 25.0%	6 22.2%	11 29.7%	8 25.8%	8 23.5%	0 0.0%	245 26.4%
やや不満	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.2%	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	16 1.7%
不満	1 3.2%	0 0.0%	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%	3 0.3%
どちらでもない	6 19.4%	7 16.7%	9 21.4%	7 20.6%	11 35.5%	7 25.0%	2 7.4%	9 24.3%	6 19.4%	6 17.6%	0 0.0%	203 21.9%
計	31	42	42	34	31	28	27	37	31	34	0	928
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%	31 73.8%	22 52.4%	15 44.1%	12 40.0%	17 60.7%	17 58.6%	17 45.9%	22 66.7%	23 63.9%	0 0.0%	523 55.0%
やや満足	4 12.5%	8 19.0%	12 28.6%	14 41.2%	10 33.3%	5 17.9%	7 24.1%	9 24.3%	8 24.2%	10 27.8%	0 0.0%	242 25.4%
やや不満	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	3 10.0%	3 10.7%	1 3.4%	2 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	38 4.0%
不満	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.4%	1 2.7%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	18 1.9%
どちらでもない	5 15.6%	3 7.1%	8 19.0%	4 11.8%	5 16.7%	3 10.7%	3 10.3%	8 21.6%	2 6.1%	3 8.3%	0 0.0%	130 13.7%
計	32	42	42	34	30	28	29	37	33	36	0	951
6. 事務処理が正確で、速い												
満足	22 68.8%	35 81.4%	22 52.4%	23 67.6%	14 43.8%	20 69.0%	24 77.4%	22 57.9%	21 61.8%	26 72.2%	0 0.0%	585 60.6%
やや満足	6 18.8%	6 14.0%	11 26.2%	9 26.5%	12 37.5%	6 20.7%	7 22.6%	12 31.6%	10 29.4%	8 22.2%	0 0.0%	260 26.9%
やや不満	1 3.1%	0 0.0%	4 9.5%	0 0.0%	2 6.3%	3 10.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 2.9%
不満	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 0.5%
どちらでもない	2 6.3%	2 4.7%	5 11.9%	2 5.9%	4 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.5%	3 8.8%	2 5.6%	0 0.0%	88 9.1%
計	32	43	42	34	32	29	31	38	34	36	0	966
7. 総合的満足度												
満足	25 75.8%	33 76.7%	25 59.5%	24 70.6%	18 54.5%	20 69.0%	26 81.3%	25 64.1%	26 74.3%	22 61.1%	0 0.0%	628 64.5%
やや満足	5 15.2%	8 18.6%	13 31.0%	8 23.5%	11 33.3%	8 27.6%	6 18.8%	12 30.8%	7 20.0%	13 36.1%	0 0.0%	283 29.1%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	1 3.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 1.1%
不満	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%	1 0.1%
どちらでもない	2 6.1%	2 4.7%	3 7.1%	2 5.9%	3 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.1%	2 5.7%	1 2.8%	0 0.0%	51 5.2%
計	33	43	42	34	33	29	32	39	35	36	0	974

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

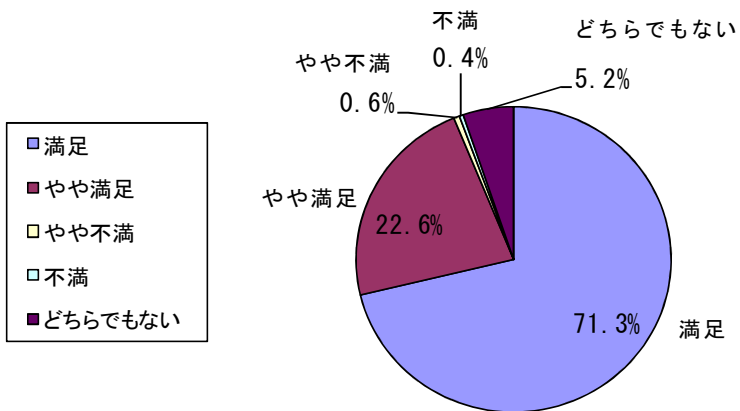
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる



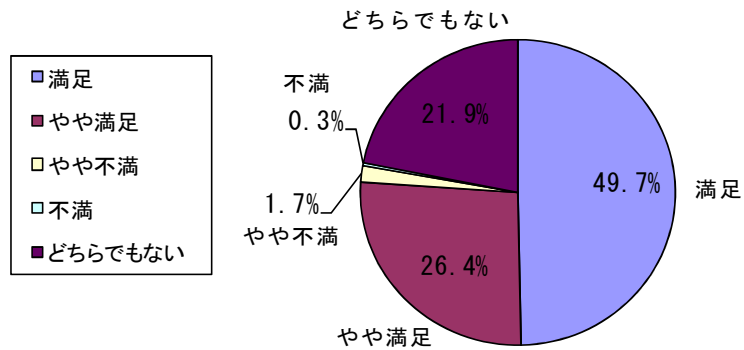
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

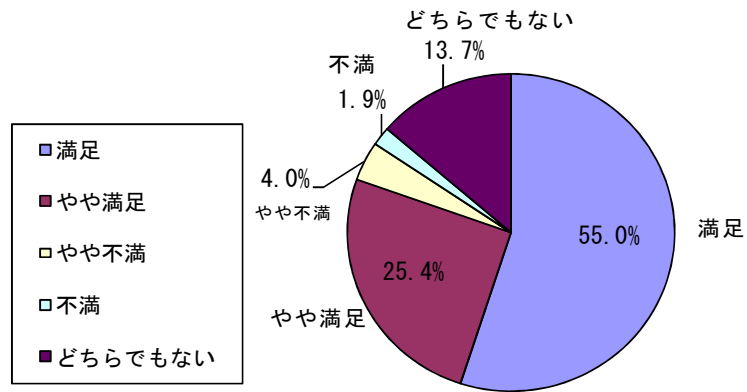


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

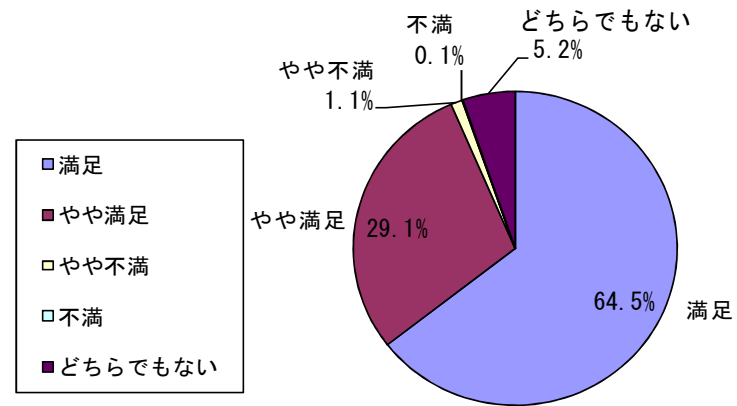


3. 営業店の窓口対応・業務内容について

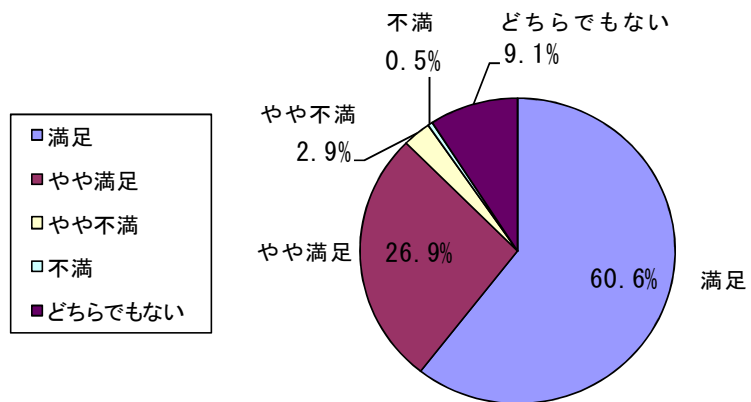
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



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28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	57	79.2%	43	81.1%	48	81.4%	31	75.6%	27	71.1%	44	84.6%	54	84.4%	42	80.8%	34	81.0%	34	91.9%	25	75.8%	31	77.5%	32	72.7%
やや満足	14	19.4%	8	15.1%	10	16.9%	8	19.5%	11	28.9%	7	13.5%	8	12.5%	10	19.2%	7	16.7%	3	8.1%	8	24.2%	8	20.0%	11	25.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.4%	2	3.8%	1	1.7%	1	2.4%	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%
計	72		53		59		41		38		52		64		52		42		37		33		40		44	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	60	83.3%	44	83.0%	44	75.9%	34	85.0%	24	64.9%	45	88.2%	55	87.3%	39	76.5%	32	78.0%	33	89.2%	23	71.9%	31	77.5%	33	75.0%
やや満足	11	15.3%	6	11.3%	11	19.0%	6	15.0%	13	35.1%	5	9.8%	6	9.5%	12	23.5%	8	19.5%	4	10.8%	8	25.0%	5	12.5%	10	22.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	1.6%	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	5.7%	3	5.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	4	10.0%	0	0.0%
計	72		53		58		40		37		51		63		51		41		37		32		40		44	
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	43	62.3%	34	65.4%	28	50.9%	20	52.6%	21	56.8%	33	68.8%	46	75.4%	31	63.3%	20	52.6%	26	74.3%	15	50.0%	16	43.2%	24	57.1%
やや満足	16	23.2%	10	19.2%	13	23.6%	9	23.7%	14	37.8%	10	20.8%	9	14.8%	16	32.7%	13	34.2%	5	14.3%	10	33.3%	9	24.3%	12	28.6%
やや不満	2	2.9%	1	1.9%	2	3.6%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.9%	3	10.0%	2	5.4%	2	4.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	8	11.6%	7	13.5%	12	21.8%	8	21.1%	2	5.4%	4	8.3%	3	4.9%	1	2.0%	4	10.5%	3	8.6%	2	6.7%	10	27.0%	4	9.5%
計	69		52		55		38		37		48		61		49		38		35		30		37		42	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	42	59.2%	38	74.5%	30	54.5%	19	50.0%	22	59.5%	33	68.8%	42	70.0%	32	65.3%	27	69.2%	26	74.3%	15	51.7%	19	51.4%	26	60.5%
やや満足	20	28.2%	7	13.7%	18	32.7%	12	31.6%	15	40.5%	10	20.8%	12	20.0%	14	28.6%	9	23.1%	5	14.3%	12	41.4%	8	21.6%	12	27.9%
やや不満	2	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	2	3.3%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	1	2.3%
不満	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	9.9%	5	9.8%	7	12.7%	7	18.4%	0	0.0%	4	8.3%	4	6.7%	3	6.1%	2	5.1%	4	11.4%	1	3.4%	10	27.0%	4	9.3%
計	71		51		55		38		37		48		60		49		39		35		29		37		43	
5. 訪問頻度や時間が適している																										
満足	52	72.2%	36	69.2%	44	75.9%	28	71.8%	25	67.6%	40	78.4%	46	75.4%	35	70.0%	29	70.7%	30	85.7%	22	68.8%	25	65.8%	29	65.9%
やや満足	15	20.8%	13	25.0%	9	15.5%	8	20.5%	11	29.7%	9	17.6%	8	13.1%	12	24.0%	11	26.8%	4	11.4%	9	28.1%	8	21.1%	11	25.0%
やや不満	1	1.4%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	4	6.6%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	2.3%
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%	1	2.3%
どちらでもない	4	5.6%	3	5.8%	4	6.9%	3	7.7%	1	2.7%	0	0.0%	3	4.9%	2	4.0%	1	2.4%	1	2.9%	0	0.0%	5	13.2%	2	4.5%
計	72		52		58		39		37		51		61		50		41		35		32		38		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	43	62.3%	36	70.6%	29	51.8%	16	43.2%	22	57.9%	31	62.0%	40	64.5%	30	61.2%	26	68.4%	24	68.6%	16	53.3%	19	51.4%	24	55.8%
やや満足	14	20.3%	7	13.7%	18	32.1%	12	32.4%	14	36.8%	16	32.0%	17	27.4%	14	28.6%	8	21.1%	8	22.9%	12	40.0%	6	16.2%	16	37.2%
やや不満	2	2.9%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	2.0%	2	5.3%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.7%	1	2.3%
不満	1	1.4%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	13.0%	6	11.8%	9	16.1%	8	21.6%	2	5.3%	3	6.0%	4	6.5%	4	8.2%	2	5.3%	2	5.7%	1	3.3%	11	29.7%	2	4.7%
計	69		51		56		37		38		50		62		49		38		35		30		37		43	
7. 総合的満足度																										
満足	56	77.8%	42	79.2%	39	68.4%	27	67.5%	26	68.4%	40	78.4%	48	76.2%	38	74.5%	29	72.5%	30	83.3%	19	61.3%	29	72.5%	30	68.2%
やや満足	14	19.4%	8	15.1%	16	28.1%	11	27.5%	11	28.9%	10	19.6%	11	17.5%	13	25.5%	9	22.5%	6	16.7%	11	35.5%	8	20.0%	13	29.5%
やや不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	2.0%	2	3.2%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	1	3.2%	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%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%
どちらでもない	2	2.8%	2	3.8%	2	3.5%	1	2.5%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	0	0.0%
計	72		53		57		40		38		51		63		51		40		36		31		40		44	

お客様満足度アンケート集計結果

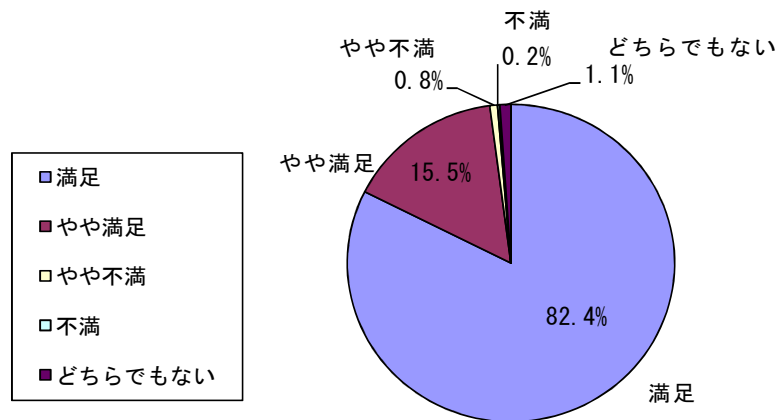
(平成28年10月実施)

4. 渉外担当について

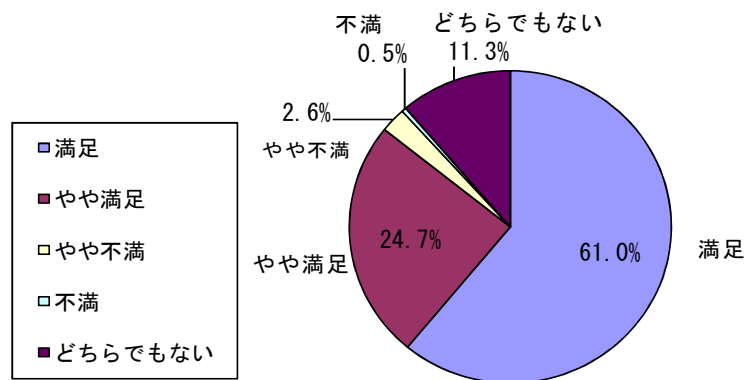
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	24	80.0%	34	94.4%	29	82.9%	21	91.3%	20	87.0%	26	78.8%	25	96.2%	29	87.9%	22	88.0%	22	91.7%	1	100.0%	755	82.4%
やや満足	5	16.7%	1	2.8%	6	17.1%	2	8.7%	2	8.7%	6	18.2%	1	3.8%	2	6.1%	2	8.0%	2	8.3%	0	0.0%	142	15.5%
やや不満	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	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	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.1%
計	30		36		35		23		23		33		26		33		25		24		1		916	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	23	82.1%	32	91.4%	27	77.1%	20	87.0%	15	75.0%	25	78.1%	25	96.2%	28	87.5%	19	76.0%	20	87.0%	1	100.0%	732	81.4%
やや満足	5	17.9%	2	5.7%	8	22.9%	3	13.0%	4	20.0%	5	15.6%	1	3.8%	3	9.4%	5	20.0%	3	13.0%	0	0.0%	144	16.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	3.1%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	1.9%
計	28		35		35		23		20		32		26		32		25		23		1		899	
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	71.4%	20	58.8%	15	65.2%	6	33.3%	19	59.4%	18	69.2%	19	63.3%	15	60.0%	14	70.0%	1	100.0%	526	61.0%
やや満足	5	18.5%	5	14.3%	13	38.2%	4	17.4%	8	44.4%	7	21.9%	7	26.9%	8	26.7%	6	24.0%	4	20.0%	0	0.0%	213	24.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	4.3%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	2.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	4	0.5%
どちらでもない	5	18.5%	5	14.3%	0	0.0%	3	13.0%	3	16.7%	5	15.6%	1	3.8%	1	3.3%	4	16.0%	2	10.0%	0	0.0%	97	11.3%
計	27		35		34		23		18		32		26		30		25		20		1		862	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	20	74.1%	30	85.7%	22	64.7%	17	73.9%	8	44.4%	20	62.5%	19	73.1%	21	70.0%	13	56.5%	15	71.4%	1	100.0%	557	64.6%
やや満足	2	7.4%	1	2.9%	12	35.3%	5	21.7%	9	50.0%	5	15.6%	6	23.1%	5	16.7%	6	26.1%	5	23.8%	0	0.0%	210	24.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
どちらでもない	5	18.5%	4	11.4%	0	0.0%	1	4.3%	1	5.6%	6	18.8%	1	3.8%	3	10.0%	4	17.4%	1	4.8%	0	0.0%	84	9.7%
計	27		35		34		23		18		32		26		30		23		21		1		862	
5. 訪問頻度や時間が適している																								
満足	19	70.4%	31	88.6%	22	64.7%	16	69.6%	17	85.0%	20	60.6%	20	76.9%	22	73.3%	16	64.0%	15	68.2%	1	100.0%	640	72.2%
やや満足	5	18.5%	2	5.7%	12	35.3%	5	21.7%	1	5.0%	7	21.2%	3	11.5%	7	23.3%	6	24.0%	7	31.8%	0	0.0%	183	20.7%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	2	7.7%	1	3.3%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	1.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	3	11.1%	2	5.7%	0	0.0%	1	4.3%	2	10.0%	5	15.2%	1	3.8%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	45	5.1%
計	27		35		34		23		20		33		26		30		25		22		1		886	
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	20	74.1%	25	73.5%	18	52.9%	15	65.2%	11	57.9%	21	65.6%	20	76.9%	18	60.0%	15	62.5%	13	65.0%	1	100.0%	533	61.6%
やや満足	4	14.8%	4	11.8%	15	44.1%	7	30.4%	4	21.1%	6	18.8%	4	15.4%	9	30.0%	6	25.0%	5	25.0%	0	0.0%	226	26.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	14	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	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%	4	0.5%
どちらでもない	3	11.1%	5	14.7%	1	2.9%	1	4.3%	3	15.8%	4	12.5%	2	7.7%	2	6.7%	3	12.5%	1	5.0%	0	0.0%	88	10.2%
計	27		34		34		23		19		32		26		30		24		20		1		865	
7. 総合的満足度																								
満足	21	77.8%	30	85.7%	22	64.7%	18	78.3%	15	71.4%	26	78.8%	21	80.8%	24	72.7%	17	68.0%	16	76.2%	1	100.0%	664	74.2%
やや満足	4	14.8%	3	8.6%	12	35.3%	5	21.7%	5	23.8%	4	12.1%	5	19.2%	7	21.2%	6	24.0%	5	23.8%	0	0.0%	197	22.0%
やや不満	1	3.7%	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%	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	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	1	3.7%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	6.1%	0	0.0%	1	3.0%	2	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	21	2.3%
計	27		35		34		23		21		33		26		33		25		21		1		895	

4. 渉外について

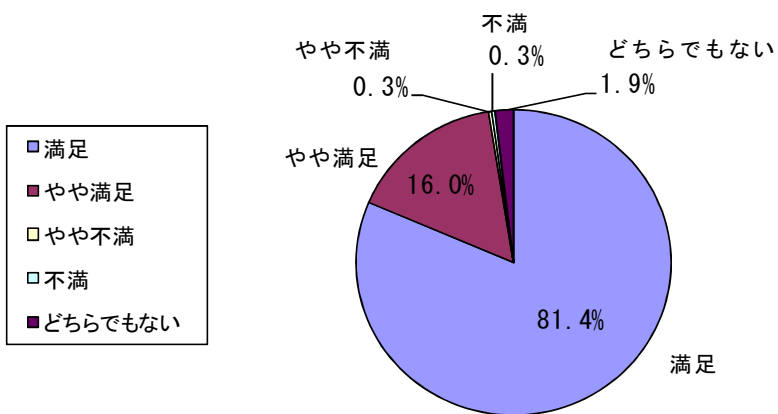
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる



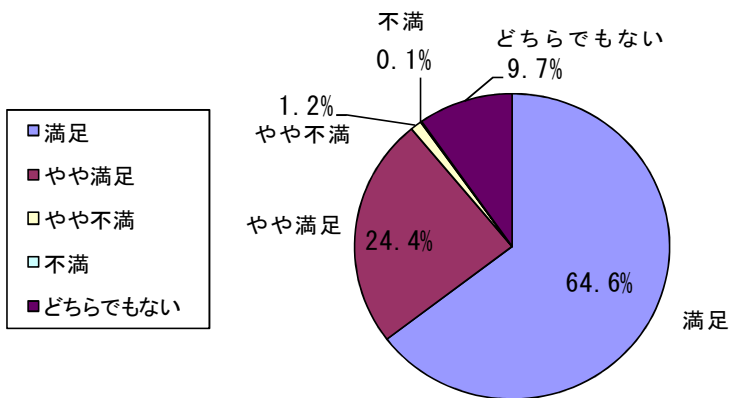
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

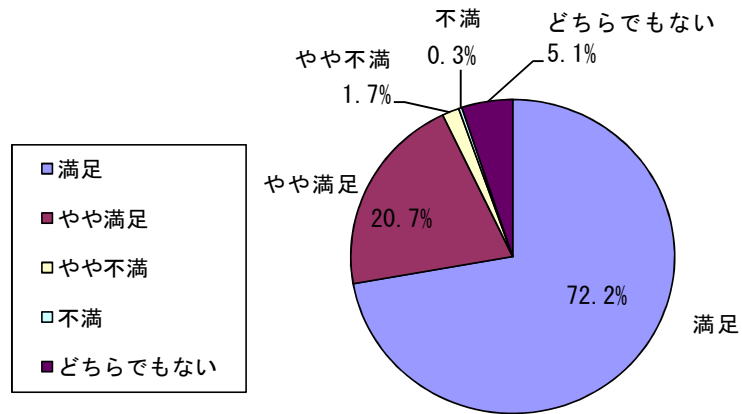


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

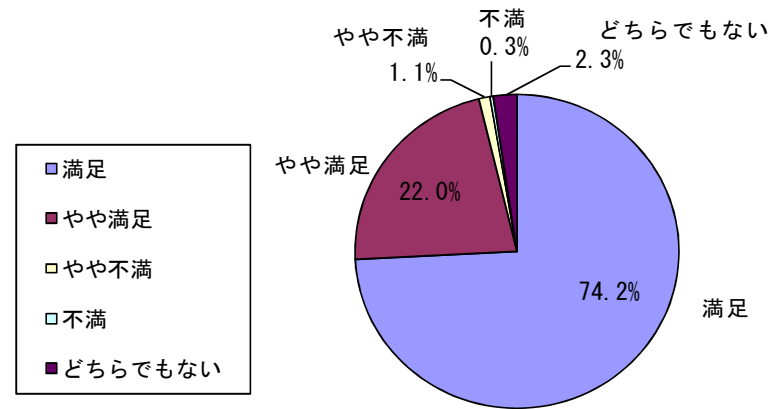


4. 渉外について

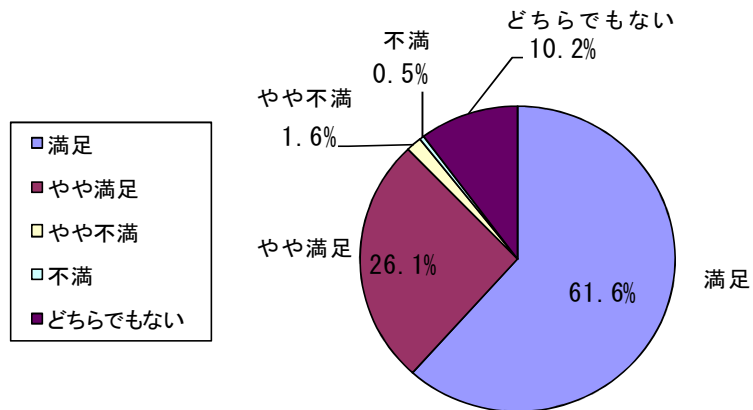
5. 訪問頻度や時間が適している



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28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	19	61.3%	18	62.1%	16	64.0%	13	68.4%	9	64.3%	16	76.2%	9	50.0%	10	71.4%	12	60.0%	13	100.0%	13	81.3%	7	41.2%	15	60.0%
やや満足	8	25.8%	9	31.0%	5	20.0%	3	15.8%	3	21.4%	3	14.3%	8	44.4%	2	14.3%	5	25.0%	0	0.0%	3	18.8%	4	23.5%	9	36.0%
やや不満	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	4.8%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%
不満	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	9.7%	1	3.4%	4	16.0%	2	10.5%	2	14.3%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	23.5%	1	4.0%
計	31		29		25		19		14		21		18		14		20		13		16		17		25	
2. 金利が妥当である																										
満足	14	46.7%	14	46.7%	11	42.3%	9	47.4%	6	42.9%	8	38.1%	7	38.9%	4	30.8%	8	40.0%	10	71.4%	5	31.3%	7	41.2%	8	30.8%
やや満足	10	33.3%	10	33.3%	11	42.3%	7	36.8%	4	28.6%	8	38.1%	8	44.4%	4	30.8%	9	45.0%	2	14.3%	10	62.5%	4	23.5%	12	46.2%
やや不満	2	6.7%	3	10.0%	2	7.7%	1	5.3%	2	14.3%	4	19.0%	2	11.1%	3	23.1%	1	5.0%	1	7.1%	1	6.3%	1	5.9%	4	15.4%
不満	1	3.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%
どちらでもない	3	10.0%	2	6.7%	2	7.7%	2	10.5%	2	14.3%	1	4.8%	0	0.0%	2	15.4%	1	5.0%	1	7.1%	0	0.0%	5	29.4%	1	3.8%
計	30		30		26		19		14		21		18		13		20		14		16		17		26	
3. 担保・保証の条件が柔軟である																										
満足	16	53.3%	13	48.1%	14	53.8%	9	50.0%	7	50.0%	8	40.0%	7	41.2%	6	50.0%	12	60.0%	9	69.2%	7	43.8%	5	27.8%	13	50.0%
やや満足	6	20.0%	7	25.9%	8	30.8%	5	27.8%	3	21.4%	9	45.0%	8	47.1%	4	33.3%	4	20.0%	2	15.4%	9	56.3%	7	38.9%	8	30.8%
やや不満	3	10.0%	4	14.8%	1	3.8%	1	5.6%	1	7.1%	1	5.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	5.6%	3	11.5%
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%	3	15.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	16.7%	3	11.1%	3	11.5%	3	16.7%	3	21.4%	2	10.0%	1	5.9%	2	16.7%	1	5.0%	1	7.7%	0	0.0%	5	27.8%	2	7.7%
計	30		27		26		18		14		20		17		12		20		13		16		18		26	
4. 自分の事業について理解してくれている																										
満足	15	50.0%	15	60.0%	16	64.0%	10	52.6%	9	64.3%	12	63.2%	8	53.3%	3	25.0%	12	60.0%	11	84.6%	9	56.3%	4	25.0%	16	59.3%
やや満足	9	30.0%	6	24.0%	6	24.0%	5	26.3%	1	7.1%	5	26.3%	6	40.0%	5	41.7%	6	30.0%	1	7.7%	6	37.5%	2	12.5%	8	29.6%
やや不満	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	1	5.3%	1	7.1%	1	5.3%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	20.0%	2	8.0%	3	12.0%	3	15.8%	3	21.4%	1	5.3%	0	0.0%	3	25.0%	1	5.0%	1	7.7%	1	6.3%	10	62.5%	2	7.4%
計	30		25		25		19		14		19		15		12		20		13		16		16		27	
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる																										
満足	14	46.7%	18	69.2%	14	56.0%	9	52.9%	8	57.1%	12	66.7%	9	52.9%	6	50.0%	14	70.0%	11	84.6%	8	53.3%	8	50.0%	15	55.6%
やや満足	8	26.7%	6	23.1%	4	16.0%	6	35.3%	2	14.3%	3	16.7%	8	47.1%	4	33.3%	4	20.0%	0	0.0%	5	33.3%	0	0.0%	8	29.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%
不満	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	23.3%	2	7.7%	7	28.0%	2	11.8%	3	21.4%	2	11.1%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	7.7%	2	13.3%	7	43.8%	4	14.8%
計	30		26		25		17		14		18		17		12		20		13		15		16		27	
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる																										
満足	13	43.3%	11	45.8%	11	45.8%	6	40.0%	6	42.9%	6	33.3%	5	33.3%	2	16.7%	10	52.6%	9	69.2%	6	40.0%	1	6.7%	11	42.3%
やや満足	6	20.0%	5	20.8%	6	25.0%	4	26.7%	3	21.4%	7	38.9%	7	46.7%	4	33.3%	5	26.3%	1	7.7%	4	26.7%	1	6.7%	9	34.6%
やや不満	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%	2	11.1%	2	13.3%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	11	36.7%	7	29.2%	7	29.2%	2	13.3%	5	35.7%	3	16.7%	1	6.7%	4	33.3%	3	15.8%	3	23.1%	5	33.3%	12	80.0%	6	23.1%
計	30		24		24		15		14		18		15		12		19		13		15		15		26	
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	10	35.7%	5	22.7%	10	41.7%	5	33.3%	3	21.4%	6	33.3%	3	21.4%	3	25.0%	7	36.8%	7	53.8%	4	28.6%	0	0.0%	9	33.3%
やや満足	7	25.0%	4	18.2%	5	20.8%	3	20.0%	2	14.3%	3	16.7%	8	57.1%	4	33.3%	4	21.1%	1	7.7%	5	35.7%	3	20.0%	10	37.0%
やや不満	0	0.0%	3	13.6%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%	1	5.6%	2	14.3%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%
不満	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	10	35.7%	10	45.5%	9	37.5%	4	26.7%	9	64.3%	7	38.9%	1	7.1%	4	33.3%	7	36.8%	5	38.5%	5	35.7%	12	80.0%	6	22.2%
計	28		22		24		15		14		18		14		12		19		13		14		15		27	
8. 総合満足度																										
満足	17	54.8%	18	64.3%	17	68.0%	11	57.9%	8	57.1%	15	75.0%	8	47.1%	6	50.0%	13	65.0%	13	92.9%	9	52.9%	7	38.9%	13	48.1%
やや満足	12	38.7%	9	32.1%	6	24.0%	5	26.3%	2	14.3%	3	15.0%	8	47.1%	5	41.7%	5	25.0%	1	7.1%	7	41.2%	6	33.3%	10	37.0%
やや不満	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	1	7.1%	1	5.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	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%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	3.2%	1	3.6%	2	8.0%	2	10.5%	3	21.4%	1	5.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	4	22.2%	3	11.1%
計	31		28		25		19		14		20		17		12		20		14		17		18		27	

お客様満足度アンケート集計結果

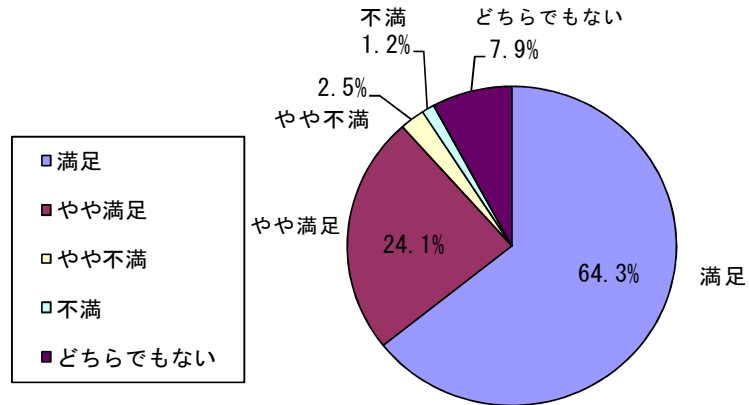
(平成28年10月実施)

5. 融資について

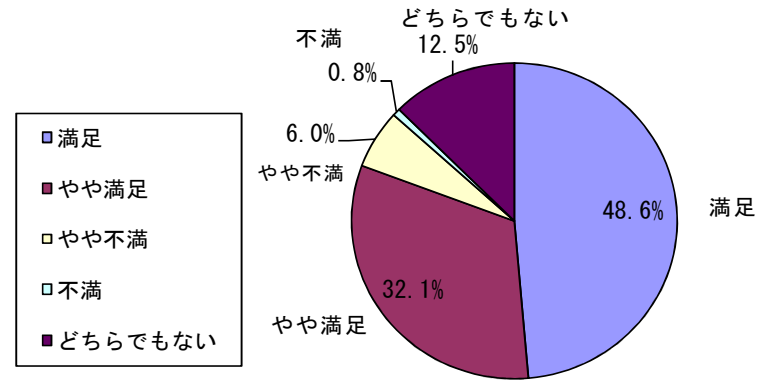
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 安定して資金を供給してもらえる												
満足	8 72.7%	16 72.7%	13 72.2%	10 71.4%	6 50.0%	7 70.0%	8 61.5%	12 60.0%	6 40.0%	4 50.0%	1 100.0%	261 64.3%
やや満足	1 9.1%	5 22.7%	4 22.2%	3 21.4%	6 50.0%	1 10.0%	3 23.1%	5 25.0%	6 40.0%	2 25.0%	0 0.0%	98 24.1%
やや不満	0 0.0%	1 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	1 6.7%	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%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	5 1.2%
どちらでもない	2 18.2%	0 0.0%	1 5.6%	1 7.1%	0 0.0%	1 10.0%	2 15.4%	2 10.0%	2 13.3%	1 12.5%	0 0.0%	32 7.9%
計	11	22	18	14	12	10	13	20	15	8	1	406
2. 金利が妥当である												
満足	5 45.5%	13 59.1%	10 55.6%	9 69.2%	5 41.7%	6 60.0%	5 41.7%	7 35.0%	1 6.7%	3 37.5%	1 100.0%	176 43.3%
やや満足	3 27.3%	8 36.4%	5 27.8%	1 7.7%	6 50.0%	0 0.0%	4 33.3%	6 30.0%	11 73.3%	4 50.0%	0 0.0%	147 36.2%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	3 16.7%	2 15.4%	1 8.3%	2 20.0%	1 8.3%	2 10.0%	2 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	40 9.9%
不満	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	1 5.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	9 2.2%
どちらでもない	2 18.2%	1 4.5%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	1 10.0%	2 16.7%	4 20.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	34 8.4%
計	11	22	18	13	12	10	12	20	15	8	1	406
3. 担保・保証の条件が柔軟である												
満足	7 63.6%	14 63.6%	9 50.0%	8 61.5%	6 50.0%	6 60.0%	6 50.0%	7 35.0%	2 13.3%	3 37.5%	0 0.0%	194 48.6%
やや満足	1 9.1%	6 27.3%	7 38.9%	3 23.1%	4 33.3%	1 10.0%	4 33.3%	7 35.0%	11 73.3%	3 37.5%	1 100.0%	128 32.1%
やや不満	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	2 16.7%	2 20.0%	0 0.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	24 6.0%
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%	3 0.8%
どちらでもない	2 18.2%	2 9.1%	2 11.1%	1 7.7%	0 0.0%	1 10.0%	2 16.7%	5 25.0%	2 13.3%	2 25.0%	0 0.0%	50 12.5%
計	11	22	18	13	12	10	12	20	15	8	1	399
4. 自分の事業について理解してくれている												
満足	8 72.7%	17 77.3%	9 52.9%	10 71.4%	6 50.0%	7 70.0%	9 75.0%	10 52.6%	7 46.7%	5 62.5%	1 100.0%	229 58.4%
やや満足	1 9.1%	4 18.2%	7 41.2%	4 28.6%	5 41.7%	1 10.0%	2 16.7%	4 21.1%	5 33.3%	2 25.0%	0 0.0%	101 25.8%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	1 5.3%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	11 2.8%
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 0.3%
どちらでもない	2 18.2%	1 4.5%	1 5.9%	0 0.0%	1 8.3%	1 10.0%	1 8.3%	4 21.1%	2 13.3%	1 12.5%	0 0.0%	50 12.8%
計	11	22	17	14	12	10	12	19	15	8	1	392
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる												
満足	8 72.7%	16 72.7%	9 52.9%	9 69.2%	4 36.4%	7 70.0%	9 75.0%	9 47.4%	8 53.3%	4 50.0%	1 100.0%	230 59.1%
やや満足	1 9.1%	5 22.7%	6 35.3%	3 23.1%	4 36.4%	1 10.0%	1 8.3%	6 31.6%	6 40.0%	3 37.5%	0 0.0%	94 24.2%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 1.8%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	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	2 18.2%	1 4.5%	2 11.8%	1 7.7%	2 18.2%	1 10.0%	2 16.7%	2 10.5%	1 6.7%	1 12.5%	0 0.0%	54 13.9%
計	11	22	17	13	11	10	12	19	15	8	1	389
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる												
満足	6 54.5%	14 63.6%	4 23.5%	7 50.0%	3 27.3%	6 60.0%	5 38.5%	6 31.6%	5 33.3%	2 25.0%	0 0.0%	155 40.7%
やや満足	3 27.3%	4 18.2%	8 47.1%	3 21.4%	3 27.3%	1 10.0%	4 30.8%	7 36.8%	7 46.7%	4 50.0%	1 100.0%	107 28.1%
やや不満	0 0.0%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 3.4%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	1 10.0%	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	2 18.2%	2 9.1%	5 29.4%	4 28.6%	4 36.4%	2 20.0%	4 30.8%	5 26.3%	3 20.0%	2 25.0%	0 0.0%	102 26.8%
計	11	22	17	14	11	10	13	19	15	8	1	381
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である												
満足	3 33.3%	12 57.1%	5 29.4%	6 46.2%	2 18.2%	6 60.0%	1 11.1%	4 22.2%	2 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	114 31.2%
やや満足	3 33.3%	3 14.3%	5 29.4%	4 30.8%	3 27.3%	1 10.0%	2 22.2%	5 27.8%	6 42.9%	3 42.9%	0 0.0%	94 25.8%
やや不満	0 0.0%	3 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 4.4%
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%	4 1.1%
どちらでもない	3 33.3%	3 14.3%	7 41.2%	3 23.1%	5 45.5%	2 20.0%	6 66.7%	9 50.0%	6 42.9%	3 42.9%	1 100.0%	137 37.5%
計	9	21	17	13	11	10	9	18	14	7	1	365
8. 総合満足度												
満足	8 72.7%	17 77.3%	11 61.1%	10 71.4%	4 33.3%	6 60.0%	9 75.0%	7 36.8%	8 53.3%	5 55.6%	1 100.0%	241 59.5%
やや満足	1 9.1%	4 18.2%	7 38.9%	3 21.4%	7 58.3%	2 20.0%	1 8.3%	9 47.4%	7 46.7%	3 33.3%	0 0.0%	123 30.4%
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%	1 11.1%	0 0.0%	9 2.2%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.5%
どちらでもない	2 18.2%	1 4.5%	0 0.0%	1 7.1%	1 8.3%	1 10.0%	2 16.7%	3 15.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	30 7.4%
計	11	22	18	14	12	10	12	19	15	9	1	405

5. 融資について

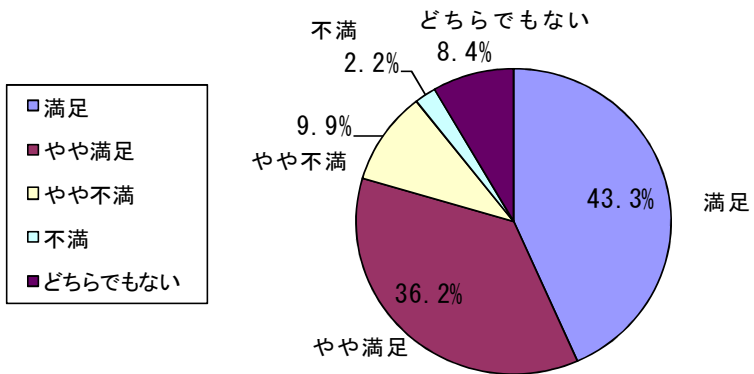
1. 安定して資金を供給してもらえる



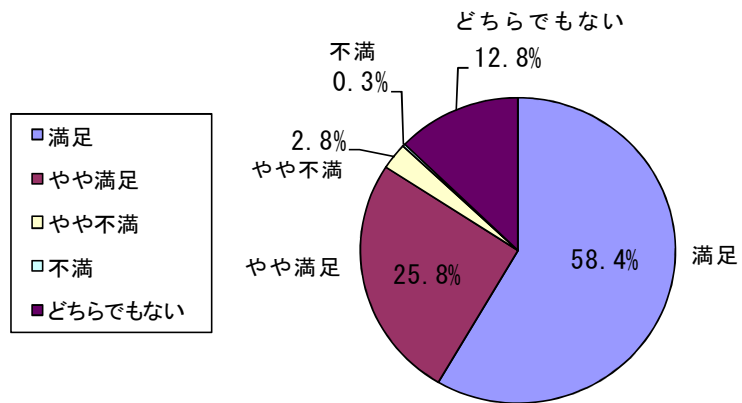
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である

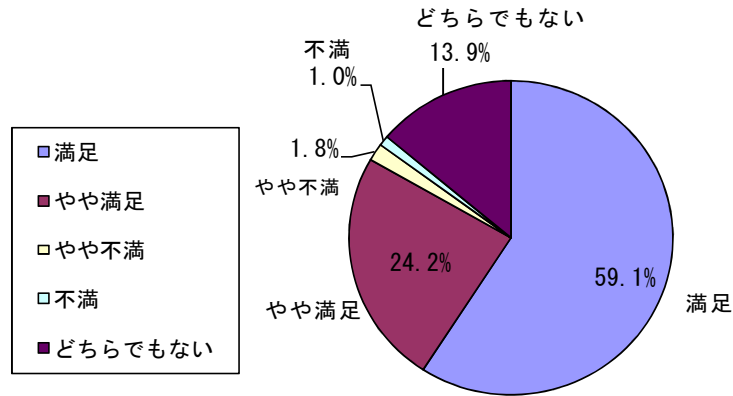


4. 自分の事業について理解してくれている

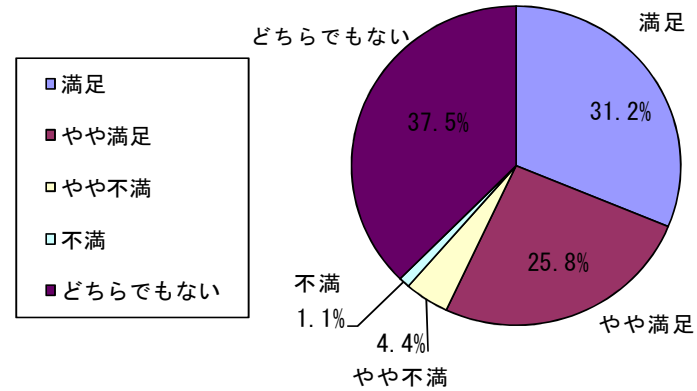


5. 融資について

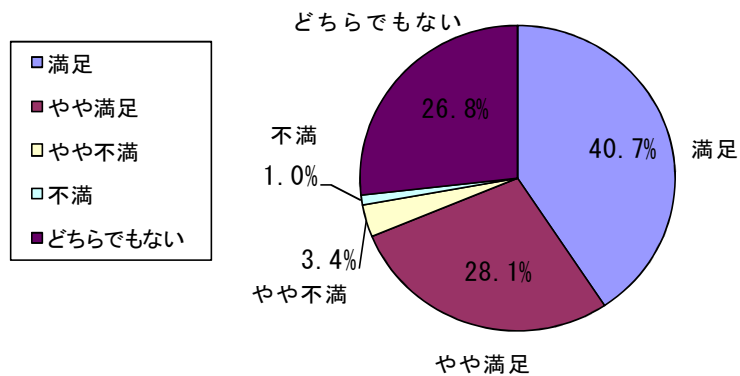
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



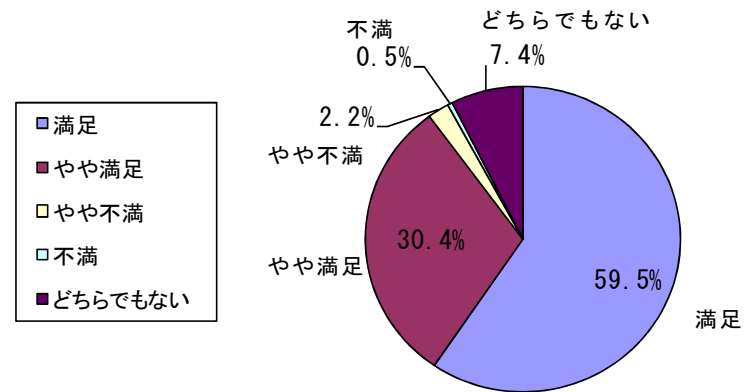
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



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28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	33	46.5%	18	33.3%	20	31.7%	16	33.3%	21	43.8%	21	40.4%	21	34.4%	23	40.4%	15	31.3%	25	50.0%	13	35.1%	18	42.9%	7	16.7%
女性	38	53.5%	36	66.7%	43	68.3%	32	66.7%	27	56.3%	31	59.6%	40	65.6%	34	59.6%	33	68.8%	25	50.0%	24	64.9%	24	57.1%	35	83.3%
計	71		54		63		48		48		52		61		57		48		50		37		42		42	
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%	0	0.0%	0	0.0%
20代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	4	6.0%	1	1.7%	1	2.0%	2	4.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%
30代	10	13.2%	9	14.8%	8	12.1%	0	0.0%	3	6.0%	5	8.3%	3	4.5%	0	0.0%	6	12.2%	3	6.0%	5	12.2%	1	2.4%	5	10.4%
40代	11	14.5%	7	11.5%	10	15.2%	4	8.2%	3	6.0%	10	16.7%	8	11.9%	2	3.4%	10	20.4%	11	22.0%	6	14.6%	11	26.2%	10	20.8%
50代	21	27.6%	8	13.1%	15	22.7%	5	10.2%	10	20.0%	9	15.0%	18	26.9%	11	19.0%	8	16.3%	5	10.0%	6	14.6%	12	28.6%	9	18.8%
60代	17	22.4%	21	34.4%	13	19.7%	15	30.6%	13	26.0%	14	23.3%	16	23.9%	21	36.2%	10	20.4%	9	18.0%	14	34.1%	12	28.6%	15	31.3%
70代以上	17	22.4%	16	26.2%	20	30.3%	25	51.0%	20	40.0%	22	36.7%	18	26.9%	23	39.7%	14	28.6%	20	40.0%	10	24.4%	5	11.9%	9	18.8%
計	76		61		66		49		50		60		67		58		49		50		41		42		48	
3. 職業																										
会社員	15	20.0%	14	24.1%	19	30.6%	5	10.9%	6	12.5%	18	32.7%	21	32.3%	9	16.1%	7	14.3%	15	31.9%	10	26.3%	7	16.7%	13	29.5%
役員	13	17.3%	12	20.7%	8	12.9%	8	17.4%	4	8.3%	8	14.5%	8	12.3%	6	10.7%	9	18.4%	9	19.1%	2	5.3%	5	11.9%	3	6.8%
自営業	26	34.7%	10	17.2%	16	25.8%	13	28.3%	13	27.1%	11	20.0%	19	29.2%	9	16.1%	10	20.4%	8	17.0%	15	39.5%	10	23.8%	16	36.4%
専業主婦	7	9.3%	13	22.4%	11	17.7%	12	26.1%	13	27.1%	9	16.4%	10	15.4%	19	33.9%	11	22.4%	9	19.1%	6	15.8%	10	23.8%	8	18.2%
その他	14	18.7%	9	15.5%	8	12.9%	8	17.4%	12	25.0%	9	16.4%	7	10.8%	13	23.2%	12	24.5%	6	12.8%	5	13.2%	10	23.8%	4	9.1%
計	75		58		62		46		48		55		65		56		49		47		38		42		44	

お客様満足度アンケート集計結果

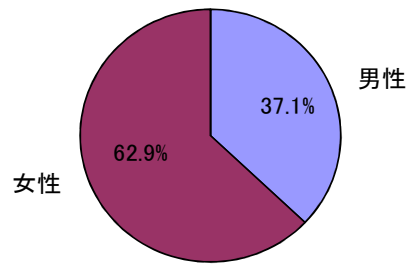
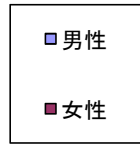
(平成28年10月実施)

6. 属性について

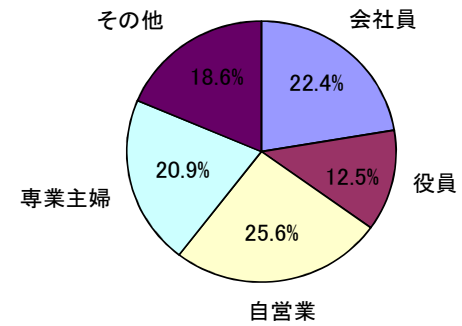
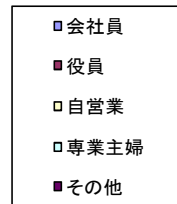
		真 砂	出来島	姥ヶ山	石 山	亀 田	春日町	坂 井	物見山	寺 地	ながた	店舗不明	合 計												
1. 性別																									
	男性	14	38.9%	16	43.2%	13	32.5%	9	28.1%	12	35.3%	20	58.8%	11	32.4%	10	26.3%	12	36.4%	13	36.1%	0	0.0%	381	37.1%
	女性	22	61.1%	21	56.8%	27	67.5%	23	71.9%	22	64.7%	14	41.2%	23	67.6%	28	73.7%	21	63.6%	23	63.9%	1	100.0%	647	62.9%
	計	36		37		40		32		34		34		34		38		33		36		1		1,028	
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%	0	0.0%
	20代	0	0.0%	2	4.8%	1	2.3%	1	3.0%	3	8.1%	2	5.7%	1	2.6%	0	0.0%	4	12.1%	1	2.8%	0	0.0%	25	2.3%
	30代	2	5.4%	6	14.3%	3	6.8%	1	3.0%	5	13.5%	3	8.6%	4	10.5%	4	9.8%	1	3.0%	8	22.2%	0	0.0%	95	8.7%
	40代	4	10.8%	10	23.8%	4	9.1%	10	30.3%	7	18.9%	3	8.6%	5	13.2%	5	12.2%	6	18.2%	9	25.0%	0	0.0%	166	15.2%
	50代	4	10.8%	9	21.4%	11	25.0%	8	24.2%	9	24.3%	6	17.1%	4	10.5%	6	14.6%	5	15.2%	1	2.8%	0	0.0%	200	18.3%
	60代	9	24.3%	5	11.9%	15	34.1%	11	33.3%	8	21.6%	11	31.4%	17	44.7%	11	26.8%	6	18.2%	10	27.8%	1	100.0%	294	26.9%
	70代以上	18	48.6%	10	23.8%	10	22.7%	2	6.1%	5	13.5%	10	28.6%	7	18.4%	15	36.6%	11	33.3%	7	19.4%	0	0.0%	314	28.7%
	計	37		42		44		33		37		35		38		41		33		36		1		1,094	
3. 職業																									
	会社員	3	9.4%	12	30.8%	10	22.7%	6	19.4%	3	9.1%	9	27.3%	6	16.7%	8	22.2%	8	25.0%	7	20.0%	1	100.0%	232	22.4%
	役員	1	3.1%	10	25.6%	7	15.9%	3	9.7%	4	12.1%	3	9.1%	2	5.6%	3	8.3%	1	3.1%	1	2.9%	0	0.0%	130	12.5%
	自営業	7	21.9%	9	23.1%	11	25.0%	6	19.4%	12	36.4%	9	27.3%	8	22.2%	10	27.8%	8	25.0%	9	25.7%	0	0.0%	265	25.6%
	専業主婦	13	40.6%	4	10.3%	9	20.5%	10	32.3%	6	18.2%	1	3.0%	10	27.8%	9	25.0%	8	25.0%	9	25.7%	0	0.0%	217	20.9%
	その他	8	25.0%	4	10.3%	7	15.9%	6	19.4%	8	24.2%	11	33.3%	10	27.8%	6	16.7%	7	21.9%	9	25.7%	0	0.0%	193	18.6%
	計	32		39		44		31		33		33		36		36		32		35		1		1,037	

6. 属性について

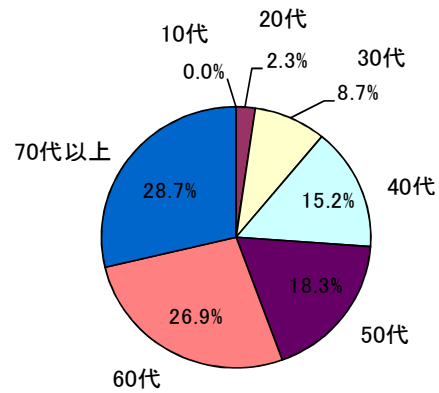
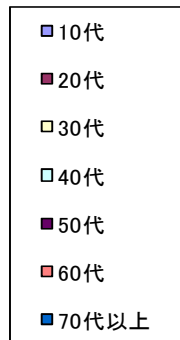
1. 性別



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28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	ご利用のお客様には大変ご迷惑をお掛けしております。H27.4月に監視カメラを設置し無断駐車に対応しておりますが、併せて、休日には職員による監視も行い無断駐車に強く対応いたします。
2	駐車場が狭く入れにくい。	"	ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。姥ヶ山支店は一昨年に駐車場花壇を撤去しましたが、依然、狭い状態が続いております。今後、姥ヶ山支店、米山支店とも近隣の駐車スペースの確保に努めます。
3	駐車台数をもう1、2台欲しい。	"	ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。現在、横門前の駐車場は7区画の内5区画(5台分)を借りております。他の2区画についても、空き次第借りられる様大家さんに交渉いたします。
ATMに関するもの			
1	手数料の無料化。	営業推進部	当金庫本支店内(新潟市役所含む)で当金庫カードご利用の場合は無料となっております。 ゼロネットサービス(しんきんのキャッシュカードなら、全国のしんきんATMで入出金手数料が無料です) 平日8:45~18:00入出金 土曜9:00~14:00入金 ※上記以外の時間帯および日曜・祝休日にATMを利用される場合には所定の手数料が必要です。 ※本サービスの対象とならないしんきんATMが一部ございます。
2	コンビニATMの手数料の無料化。	"	お客様の利便性向上のため今後も検討してまいります。
3	店外の使用場所が少なく不便。	"	店舗外ATMコーナーは、新潟市役所、新潟県庁、DEKKY401、原信マーケットシティ河渡となっております。お客様の利便性向上のため今後も検討してまいります。
4	硬貨の入金ができると便利。	事務部	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。 ATM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。 何とぞご理解をお願いします。
5	時間帯について。土日、開始時間を7:00にして欲しい。	"	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。 土曜・日曜の開始時間は9時からの稼働となっておりますので、何とぞご理解をお願いします。
6	キレイなお札にして欲しい。	"	ATMで支払う紙幣は、機械で自動的に判別のうえ支払可能な紙幣としております。何とぞご理解をお願いします。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成28年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
7	台数が少ない。増設して欲しい。	事務部	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。何とぞご理解をお願いします。
8	店外ATMで通帳記帳が出来ると良い。	〃	DEKKY401等の共同利用ATMは他金融機関の所有であり、現在は入金提携を業界間で実施していないため、ご入金、通帳記帳はできません。何とぞご理解をお願いします。
9	案内の音声が大きい。何をしているかわかる。	〃	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。
10	静電気避けを置いて欲しい。	総務部	お客様には身体的ご負担をお掛けし申し訳ございません。今後、状況を確認し対応して参りたいと存じます。
11	ATMのある場所の環境が悪い。夏は暑い。	〃	ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。建物の制約上、今の配置となっておりますが、今後、改善策を検討して参ります。
窓口・雰囲気に関するもの			
1	店内の雰囲気が暗い、挨拶の声が小さい、愛想がない、笑顔がないため、入りづらい。	人事教育部	貴重なご指摘大変ありがとうございます。いただきましたご指摘に関しましては、該当店のみならず全店に注意喚起いたします。
2	窓口の人数が足りないのでは？	〃	貴重なご意見大変ありがとうございます。窓口職員の休暇等により一時的に人員不足となることがあり、お客様からそのように思われたのだと考えております。今後は窓口職員の職務分担の見直しを図り、お客様にご迷惑をお掛けしないよう努めてまいります。
渉外に関するもの			
1	商品内容について知識不足。 商品についての説明が足りない。	営業推進部	勉強会、研修を継続的に行い、職員のレベルアップに努めてまいります。
2	自分にノルマが有ると言い、セールスがしつこい。 対応が雑だったり、自分の成績を優先しているような人もいる。	〃	誠に申し訳ございませんでした。お客様の立場でセールス、商品説明ができるよう指導してまいります。
3	ただの集金人になっているような気がする。企業に合わせた何か提案が欲しい。	〃	お客様のニーズにあった提案、セールスができるよう指導してまいります。
4	時間に遅れる際、連絡を頂けると助かります。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。約束した時間に遅れる場合お客様に連絡することは最優先事項であり、社会人として当たり前の事です。今後このようなことがないよう担当者には店長を通じて教育いたします。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成28年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
5	引継ぎがされていない。	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該店のみならず全店に注意喚起いたします。
6	もう少し勉強して欲しい。	"	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。
融資に関するもの			
1	企業融資の取組が消極的であり地域金融の役割を果たしていない。	融 資 部	ご意見の通り、地域経済の発展のためには地元の企業に対して積極的に関与し、提案や融資等を行っていく必要があると考えております。事業性の融資に関して職員の知識・対応能力の向上を図るため、今後も教育・指導を継続してまいります。
2	役立つアドバイスが欲しい。	"	当金庫では、お客様のニーズに対応できるよう職員に日頃から教育・指導をしておりますが、まだ十分に満足していただけるレベルでないと認識しております。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。
3	年金担保の借入れに対しても自行の金を貸すかのような横柄な態度で感じが悪く、他へ行こうと思った。	"	不愉快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。お客様には真摯な態度で接するよう職員の指導を継続してまいります。
店舗の設備等に関するもの			
1	店舗内の照明が暗くて手元が見えない。	総 務 部	ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。早急にロビーの蛍光管を入替えいたします。
2	お店に入った時のカラーが地味な感じがする。	"	貴重なご意見有難うございます。ご指摘の通り、白っぽい地味な内装となっております。今後、新築・改修時には明るい色合いを取り入れるなど店舗全体をデザインする予定です。
3	番号札を設置した方が良い。 各種の用紙を記入した後、窓口で手続きする際、窓口担当者は仕事をしていずずっと下を向いたままなので、どの人に提出したらよいのか困る。	事 務 部	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。お客様のご対応が遅れましたこととお詫びいたします。今後、繁忙時の窓口対応として、窓口案内（番号案内）による自動受付なども課題として検討いたします。
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うれしいです。	営業推進部	お客様の利便性向上のため今後も検討してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成28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	入出金伝票の色が薄くて記入しづらく困っています。	事務部	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。ご指摘のありました伝票類については、今後、印刷濃度など検討したいと思います。ご理解とご協力をお願いします。
2	通帳の磁気が頻繁におかしくなりATMで使えなくなる事が多い。	"	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。お手数でも窓口にて再設定をいたしますのでお越しく下さい。なお、通帳ストライプは磁気に弱いため、お取扱いにご留意くださいますようお願いいたします。ご理解とご協力をお願いします。
その他 (苦情・要望等)			
1	新入職員の教育が不足。	人事教育部	ご指摘痛み入ります。新人教育につきましては入庫すぐに研修を行い、金融マンとしての基礎を教え、営業店配属後はOJTによる実践教育を実施。その後フォローアップ研修を行うなどで育成しておりますが、まだまだ努力が不足していたと感じております。教育内容を見直すなどにより、さらにレベルアップするよう努めてまいります。
2	窓口、渉外担当がすぐ異動が早い。	"	職員の異動につきましては、概ね2~3年のサイクルを基本とし、様々な支店、職務を経験させることにより職員のレベルアップを図り、お客様のニーズにお応えできる人材育成を基本としております。また昇進その他店舗の事情等により1年で異動または係替えとなる場合も稀にございます。何卒ご理解のほどよろしく申し上げます。
3	利用もしないのにローンカードを作らせられた。	営業推進部	不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。お客様のお役に立てる提案、セールスができるように指導してまいります。
4	はじめの頃はアンパンマンのティッシュをもらったのに、最近はまったくいただけない。	"	お客様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。