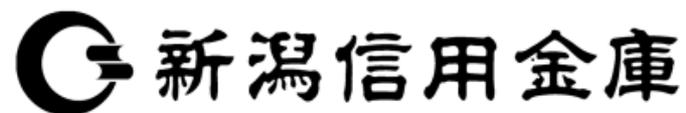


お客様満足度 アンケート調査の 結果報告

【2023年度実施】



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、お客様の満足度に関するアンケート調査を下記のとおり実施しました。

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、誠にありがとうございました。お客様から頂戴した貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の当金庫の業務運営の参考にさせていただきます。

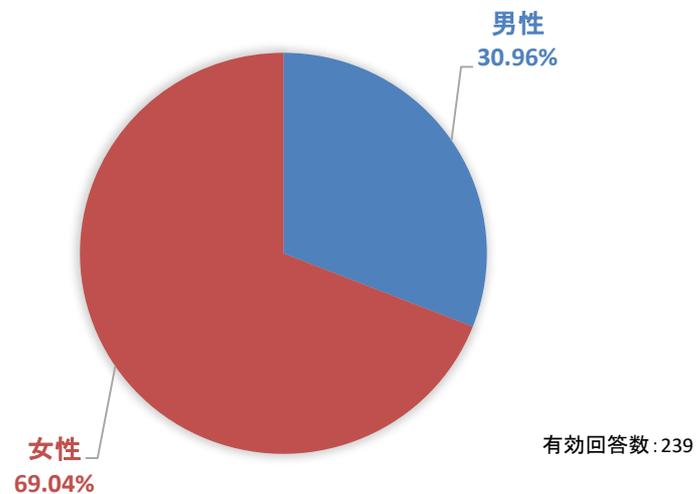
記

- ◆ 実施日 2023年8月～2023年10月
- ◆ 調査方法 当金庫の営業店窓口での依頼による郵送回答
- ◆ 有効回答数 246

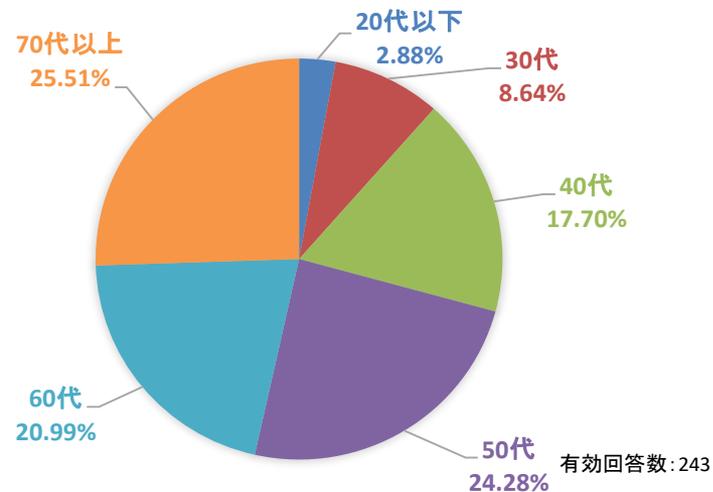
以 上

I. お客様の性別・年齢・職業・当金庫との取引期間

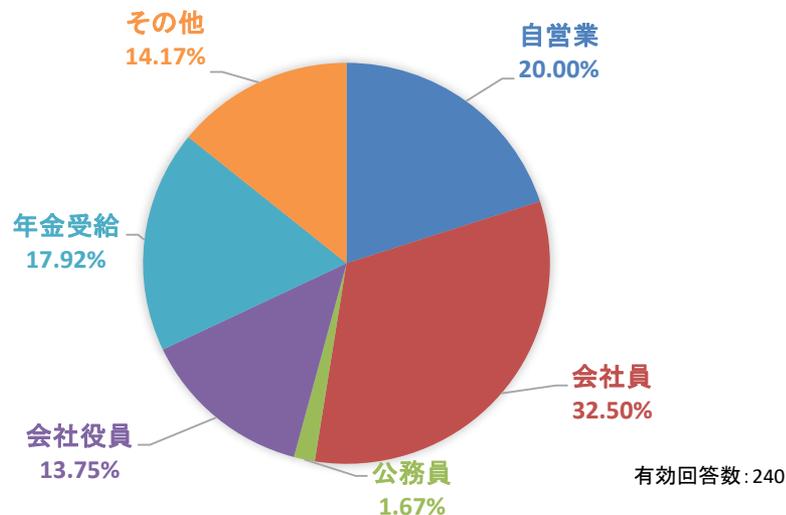
〔性別〕



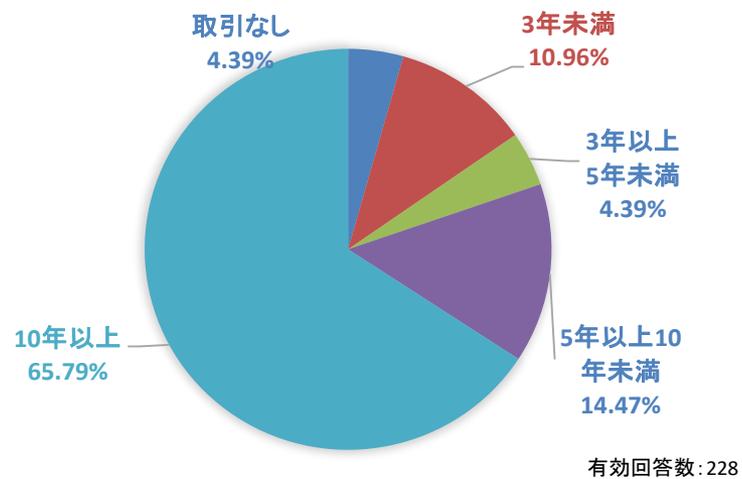
〔年齢〕



〔職業〕

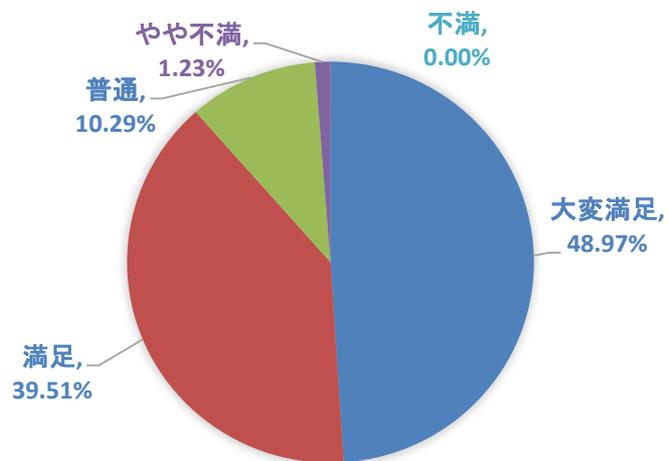


〔取引期間〕



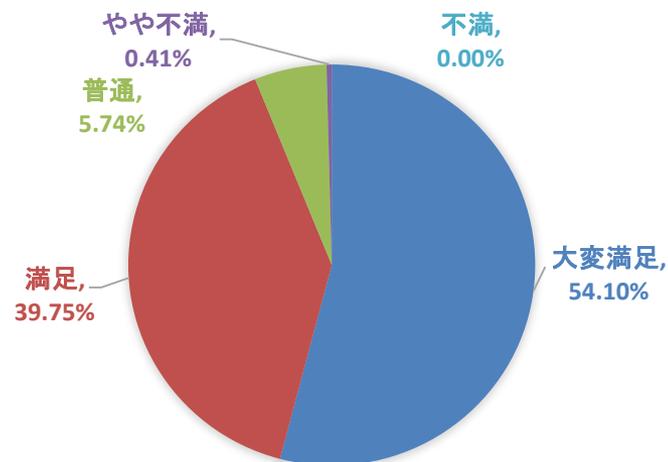
Ⅱ. アンケート回答

1. 店の全体の雰囲気



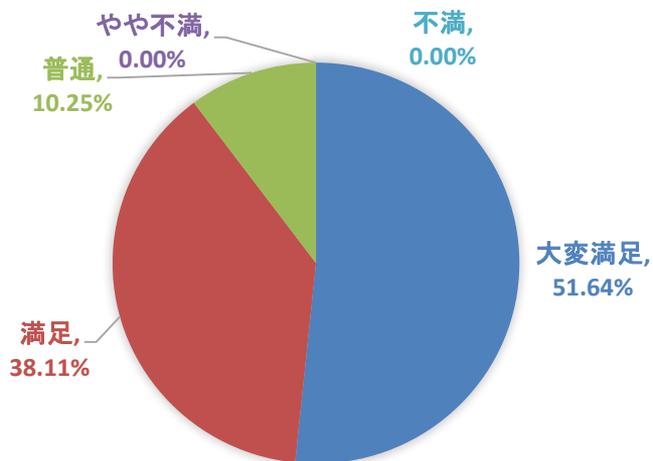
有効回答数: 243

2. 職員の態度・マナー



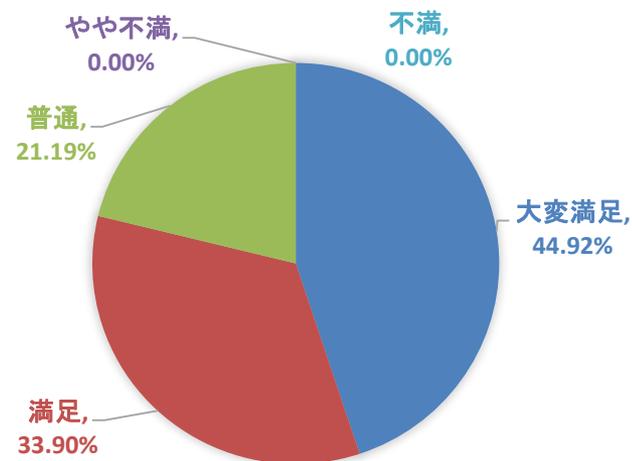
有効回答数: 244

3. 職員の説明のわかりやすさ



有効回答数: 244

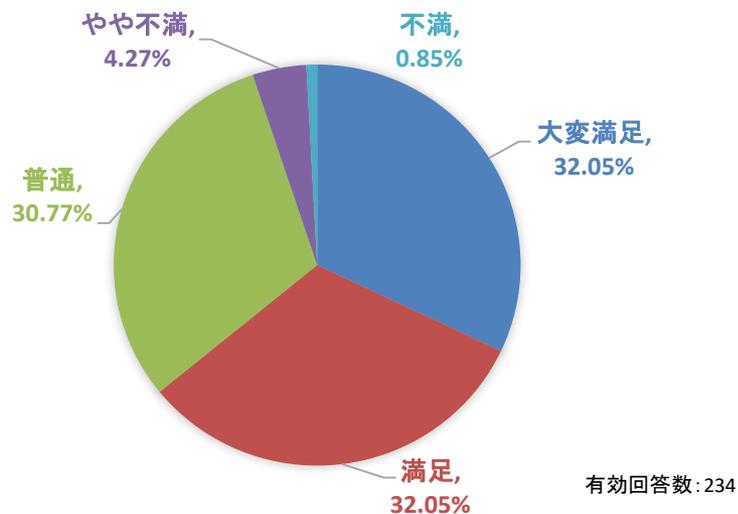
4. 情報提供・助言・提案について



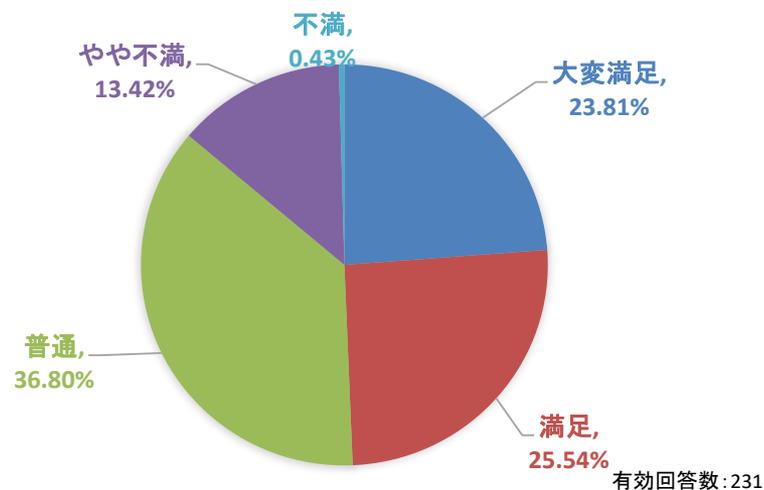
有効回答数: 236

Ⅱ. アンケート回答

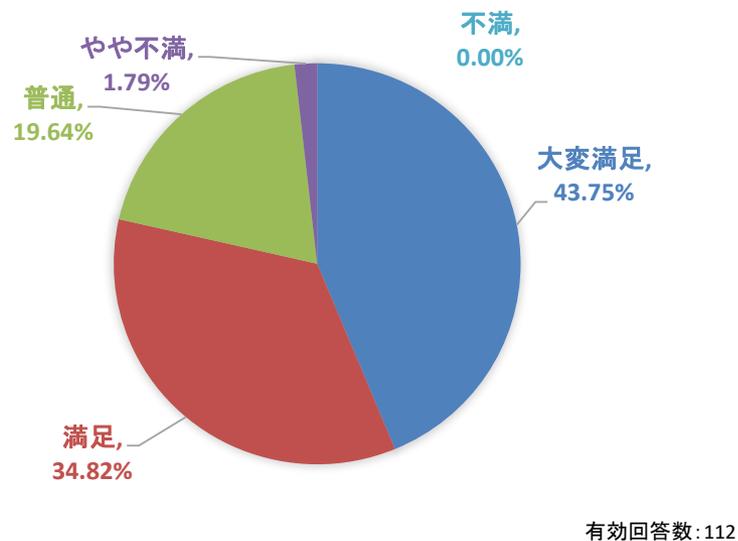
5. ATMコーナーの使いやすさ



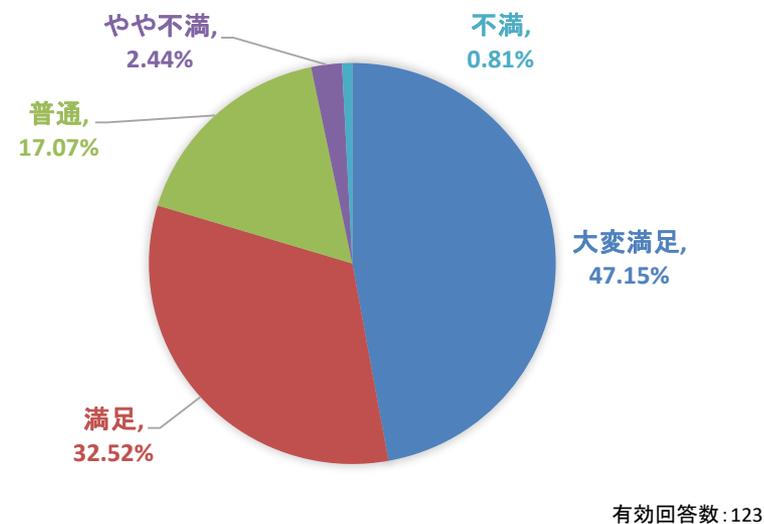
6. 駐車場の使いやすさ



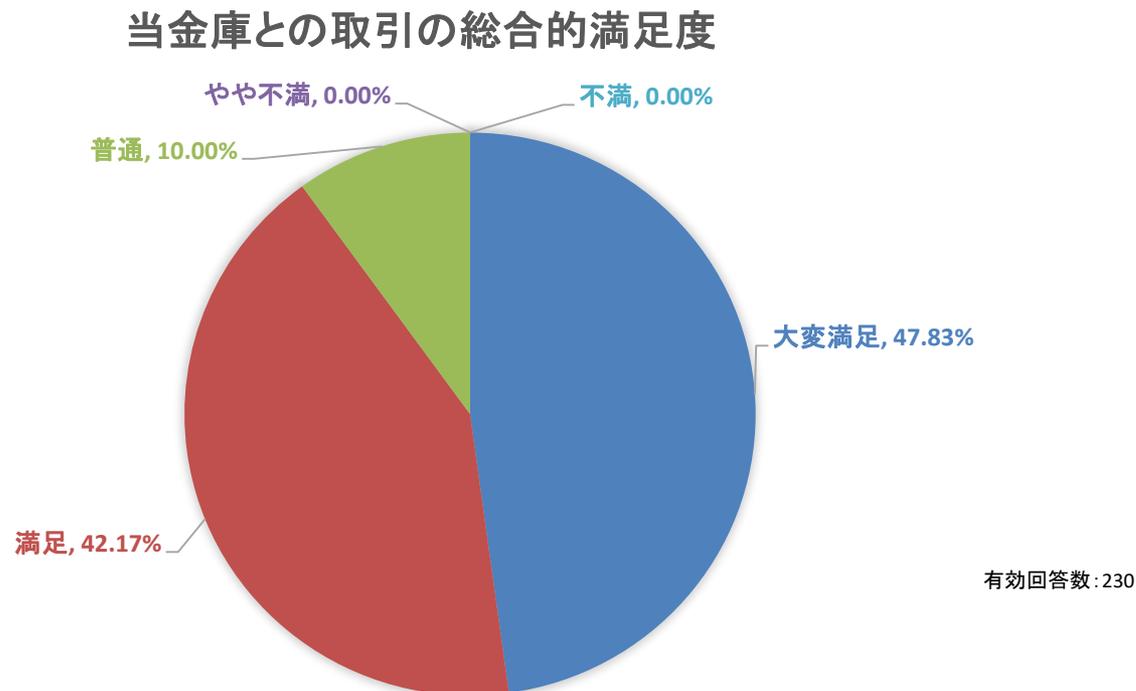
7. 融資取引の満足度



8. 渉外担当者のお客様への対応の状況



Ⅱ. アンケート回答 当金庫との取引の総合的満足度



当金庫とのお取引における総合的満足度では、「大変満足」と「満足」を合わせると90.00%の高い評価をいただきました。また、「不満」が昨年度に引き続き0.00%、「やや不満」が、昨年度の1.14%から0.00%となったことは大変うれしく感じております。今後は、「普通」と回答したお客様に満足感を感じていただけるように努力していくとともに、高い評価をいただいた「大変満足」「満足」とご回答いただいたお客さまにもさらに高い満足を感じていただくように努力してまいります。

Ⅲ. お客様からの主なご意見、ご要望

お客様から貴重なご意見、ご要望を多数いただき、ありがとうございました。
主なものは以下のとおりです。

| 項目 | 主なご意見、ご要望など |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 店舗・設備 | <ul style="list-style-type: none">・ 駐車場が狭くて不満です。・ ロビーにあるディスプレイ（テレビ）に映る内容がいつも同じで、音もうるさい。・ ATMの台数を増やして欲しい。・ 土日祝のATMコーナーの営業を18時くらいまでにしてほしい。・ ATMの小銭の入金が、15時以降もできるようにして欲しい。 |
| 接客態度 | <ul style="list-style-type: none">・ 店内が以前よりも活気が無いように感じる。元気に挨拶してほしい。・ 渉外担当の方は、もっとはきはきしてほしい。 |
| サービス | <ul style="list-style-type: none">・ 入金でも手数料を取られるのは不満です。・ 毎月の当座残高通知書を早めにもらいたい。・ 市県民税の支払いが、新潟市だけでなく県内の他の市町村もできるようにしてほしい。 |

改善に向けた取り組み

お客様から頂戴した貴重なご意見、ご要望を踏まえて、今後、以下の取り組みを実施いたします。

1. 店舗・設備等における利便性の向上

- ・ 駐車場を気持ちよくお使いいただくために、これからも駐車スペースの拡張や利用しやすい表示に留意し、駐車場の整備に努めます。
- ・ ATMは、利用しやすいATMコーナーとなるように取扱い内容等について、今後も見直しを行います。
- ・ ロビーでのディスプレイ利用による情報の提供は、内容の充実に努め、音量の調節等により居心地の良いロビーづくりを行います。

2. 職員への指導・教育の徹底

- ・ みなさまに気持ち良くご利用いただけるように 窓口におけるお客様への声掛けの徹底等、職員に対する指導、教育を継続的に行います。

3. サービスの充実

- ・ 硬貨入金手数料については今後も検討してまいります。
- ・ 当座預金のお取引内容のご確認は、費用はかかりますが、インターネットバンキングのご利用で当日分まで確認いただけます。
- ・ 地方税統一QRコードのついた納付書は、新潟市以外の市県民税も無料でお取扱をすることができるようになっております。