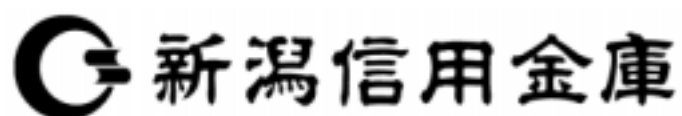


# お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【 平成24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24年10月10日(水)~平成24年10月24日(水)

実施店舗 全店

調査方法 店頭および渉外担当者訪問先に、無作為にアンケート用紙を配布し、御記入後回収しました。なお、店頭および渉外担当者訪問先のお客様共、原則専用封筒による郵送返送方式としました。

配布枚数 1,350枚

有効回答数 1,148枚(回収率 85.04%)

以上

## 目 次

	ページ
お客様の声をお聞かせください(アンケート用紙) .....	1
お客様満足度アンケート調査・回収先数 .....	5
お客様満足度アンケート集計結果	
1 .メインバンクについてお聞かせください .....	6
2 .当金庫についてお聞かせください .....	11
3 .営業店の窓口対応・業務内容について .....	19
4 .渉外担当について .....	23
5 .融資について .....	27
経営改善事項・対応策 .....	31

## ～ お客様の声をお聞かせください ～



日頃は、新潟信用金庫をご愛顧賜わりまして、誠にありがとうございます。  
当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指してアンケート調査を実施させていただくことにいたしました。

つきましては、ご多忙とは存じますが、なにとぞご協力を賜わりますようお願い申し上げます。

☞ 当てはまるものに  印をおつけください。

### 1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

①当金庫はあなたにとってのメインバンクである  メインバンクではない

②メインバンクではないとチェックをつけた方にお尋ねします。差し支えなければ  
メインバンク名を教えてください。

③あなたがメインバンクをご利用している理由を下記の中から全て選択してください。  
当てはまる番号に丸をつけてください。(複数選択可)

- ① 年金・給与の振込口座があるから
- ② 店舗が近いから
- ③ 公共料金等の引落で以前から口座があるから
- ④ A T Mが近くて利用しやすいから
- ⑤ 窓口やA T Mの待ち時間が短いから
- ⑥ A T Mの利用手数料が安いから・優遇されるから
- ⑦ 窓口係の対応が良いから
- ⑧ 渉外係の対応が良いから
- ⑨ 主たる借入先があるから (ローンも含む)
- ⑩ 金利や手数料などが低いから
- ⑪ 経営内容が安定していて安心だから

④メインバンクへの総合的な満足度を教えてください。

満足  やや満足  やや不満  不満  どちらでもない

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24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24年度 平成24年12月3日現在

店舗名	店頭調査先数	渉外人員	訪問調査先数	調査先数合計	回収			回収率		
					店頭	訪問	計	店頭	訪問	計
本店	20	8	80	100	19	73	92	95.0%	91.3%	92.00%
山ノ下支店	20	5	50	70	17	44	61	85.0%	88.0%	87.14%
沼垂支店	20	6	60	80	16	56	72	80.0%	93.3%	90.00%
横門前支店	20	4	40	60	18	38	56	90.0%	95.0%	93.33%
関屋支店	20	4	40	60	19	35	54	95.0%	87.5%	90.00%
大形支店	20	5	50	70	15	41	56	75.0%	82.0%	80.00%
白根支店	20	6	60	80	15	53	68	75.0%	88.3%	85.00%
大野支店	20	5	50	70	18	43	61	90.0%	86.0%	87.14%
米山支店	20	4	40	60	17	39	56	85.0%	97.5%	93.33%
中山支店	20	4	40	60	15	30	45	75.0%	75.0%	75.00%
青山支店	20	4	40	60	20	33	53	100.0%	82.5%	88.33%
鳥屋野支店	20	4	40	60	16	37	53	80.0%	92.5%	88.33%
松浜支店	20	4	40	60	14	32	46	70.0%	80.0%	76.67%
真砂支店	20	3	30	50	14	28	42	70.0%	93.3%	84.00%
出来島支店	20	3	30	50	18	25	43	90.0%	83.3%	86.00%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	19	23	42	95.0%	76.7%	84.00%
石山支店	20	3	30	50	12	30	42	60.0%	100.0%	84.00%
亀田支店	20	3	30	50	16	25	41	80.0%	83.3%	82.00%
春日町支店	20	2	20	40	19	20	39	95.0%	100.0%	97.50%
坂井支店	20	2	20	40	18	13	31	90.0%	65.0%	77.50%
物見山支店	20	3	30	50	11	25	36	55.0%	83.3%	72.00%
寺地支店	20	2	20	40	14	15	29	70.0%	75.0%	72.50%
ながた支店	20	2	20	40	18	12	30	90.0%	60.0%	75.00%
店舗不明					0	0	0			
合計	460	89	890	1,350	378	770	1,148	82.2%	86.5%	85.04%

昨年度最終回収率 80.44%



# お客様満足度アンケート集計結果

(平成24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													
<b>1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである</b>																										
メインである	57	62.0%	45	73.8%	48	68.6%	37	69.8%	29	58.0%	32	58.2%	42	63.6%	33	54.1%	30	53.6%	26	56.5%	29	56.9%	34	64.2%	28	60.9%
メインでない	35	38.0%	16	26.2%	22	31.4%	16	30.2%	21	42.0%	23	41.8%	24	36.4%	28	45.9%	26	46.4%	20	43.5%	22	43.1%	19	35.8%	18	39.1%
計	92		61		70		53		50		55		66		61		56		46		51		53		46	
<b>2. メインバンク名</b>																										
1 新潟しんきん	57	62.0%	44	72.1%	48	68.6%	37	69.8%	29	58.0%	32	58.2%	42	63.6%	33	54.1%	29	51.8%	26	56.5%	28	54.9%	33	62.3%	28	60.9%
2 その他信金	1	1.1%	0	0.0%	1	1.4%	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%	1	2.2%
3 ゆうちょ銀行	1	1.1%	1	1.6%	1	1.4%	1	1.9%	2	4.0%	1	1.8%	0	0.0%	3	4.9%	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
4 都銀	1	1.1%	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%	1	2.2%
5 第四	12	13.0%	10	16.4%	8	11.4%	14	26.4%	6	12.0%	10	18.2%	10	15.2%	11	18.0%	7	12.5%	8	17.4%	12	23.5%	10	18.9%	11	23.9%
6 北越	6	6.5%	1	1.6%	3	4.3%	1	1.9%	2	4.0%	2	3.6%	9	13.6%	5	8.2%	6	10.7%	5	10.9%	2	3.9%	5	9.4%	1	2.2%
7 大光	3	3.3%	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	4	8.0%	3	5.5%	1	1.5%	3	4.9%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.9%	1	2.2%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 縣信組	1	1.1%	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	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10 その他信組	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%
11 労金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
12 農協	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	2.0%	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%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14 記入なし	9	9.8%	4	6.6%	6	8.6%	0	0.0%	7	14.0%	7	12.7%	1	1.5%	6	9.8%	9	16.1%	4	8.7%	7	13.7%	4	7.5%	1	2.2%
計	92		61		70		53		50		55		66		61		56		46		51		53		46	
<b>3. あなたがメインバンクを利用している理由</b>																										
年金・給与の振込口座	44	17.9%	40	22.2%	45	22.4%	32	16.4%	27	16.6%	30	18.2%	29	13.7%	23	15.5%	24	16.6%	29	20.0%	30	21.6%	26	19.5%	21	15.0%
店舗が近いから	35	14.2%	30	16.7%	33	16.4%	35	17.9%	32	19.6%	22	13.3%	28	13.3%	27	18.2%	23	15.9%	18	12.4%	23	16.5%	25	18.8%	23	16.4%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	31	12.6%	25	13.9%	29	14.4%	27	13.8%	21	12.9%	24	14.5%	29	13.7%	21	14.2%	19	13.1%	25	17.2%	19	13.7%	19	14.3%	18	12.9%
ATMが近くて利用しやすいから	21	8.5%	9	5.0%	11	5.5%	19	9.7%	14	8.6%	14	8.5%	17	8.1%	13	8.8%	16	11.0%	10	6.9%	13	9.4%	13	9.8%	9	6.4%
窓口やATMの待ち時間が短いから	8	3.3%	10	5.6%	12	6.0%	15	7.7%	12	7.4%	15	9.1%	10	4.7%	10	6.8%	11	7.6%	10	6.9%	8	5.8%	8	6.0%	13	9.3%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	8	3.3%	3	1.7%	2	1.0%	2	1.0%	3	1.8%	6	3.6%	9	4.3%	7	4.7%	4	2.8%	2	1.4%	3	2.2%	2	1.5%	4	2.9%
窓口係の対応が良いから	22	8.9%	14	7.8%	16	8.0%	21	10.8%	16	9.8%	13	7.9%	18	8.5%	14	9.5%	12	8.3%	13	9.0%	12	8.6%	8	6.0%	11	7.9%
渉外係の対応が良いから	31	12.6%	29	16.1%	24	11.9%	23	11.8%	19	11.7%	20	12.1%	28	13.3%	16	10.8%	20	13.8%	18	12.4%	11	7.9%	20	15.0%	16	11.4%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	27	11.0%	13	7.2%	21	10.4%	9	4.6%	13	8.0%	16	9.7%	25	11.8%	8	5.4%	15	10.3%	11	7.6%	13	9.4%	9	6.8%	17	12.1%
金利や手数料などが低いから	5	2.0%	0	0.0%	3	1.5%	2	1.0%	0	0.0%	2	1.2%	6	2.8%	3	2.0%	1	0.7%	2	1.4%	1	0.7%	2	1.5%	3	2.1%
経営内容が安定していて安心だから	14	5.7%	7	3.9%	5	2.5%	10	5.1%	6	3.7%	3	1.8%	12	5.7%	6	4.1%	0	0.0%	7	4.8%	6	4.3%	1	0.8%	5	3.6%
計	246		180		201		195		163		165		211		148		145		145		139		133		140	
<b>4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい</b>																										
満足	49	54.4%	37	61.7%	41	59.4%	35	61.4%	25	49.0%	21	40.4%	25	37.9%	30	50.8%	18	34.0%	17	38.6%	27	56.3%	30	61.2%	21	48.8%
やや満足	22	24.4%	14	23.3%	18	26.1%	12	21.1%	14	27.5%	17	32.7%	29	43.9%	17	28.8%	24	45.3%	16	36.4%	12	25.0%	11	22.4%	16	37.2%
やや不満	3	3.3%	5	8.3%	3	4.3%	5	8.8%	3	5.9%	3	5.8%	4	6.1%	3	5.1%	3	5.7%	3	6.8%	2	4.2%	3	6.1%	1	2.3%
不満	1	1.1%	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	1	2.0%	2	3.8%	2	3.0%	1	1.7%	2	3.8%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%
どちらでもない	15	16.7%	4	6.7%	5	7.2%	5	8.8%	8	15.7%	9	17.3%	6	9.1%	8	13.6%	6	11.3%	7	15.9%	7	14.6%	5	10.2%	4	9.3%
計	90		60		69		57		51		52		66		59		53		44		48		49		43	

# お客様満足度アンケート集計結果

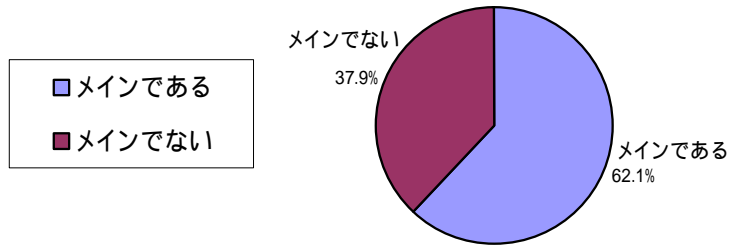
(平成24年10月実施)

## 1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

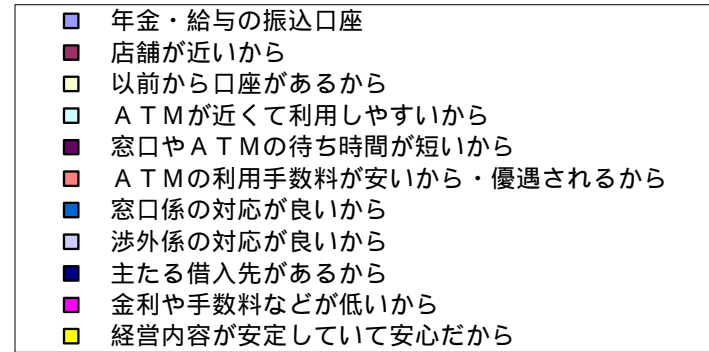
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである</b>																								
メインである	28	66.7%	21	51.2%	26	63.4%	24	60.0%	27	65.9%	24	61.5%	14	43.8%	28	77.8%	19	65.5%	21	70.0%	0	0.0%	702	62.1%
メインでない	14	33.3%	20	48.8%	15	36.6%	16	40.0%	14	34.1%	15	38.5%	18	56.3%	8	22.2%	10	34.5%	9	30.0%	0	0.0%	429	37.9%
計	42		41		41		40		41		39		32		36		29		30		0		1,131	
<b>2. メインバンク名</b>																								
1 新潟しんきん	28	66.7%	21	51.2%	26	63.4%	24	60.0%	27	65.9%	24	61.5%	14	43.8%	28	77.8%	19	65.5%	21	70.0%	0	0.0%	698	61.7%
2 その他信金	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.5%
3 ゆうちょ銀行	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	16	1.4%
4 都銀	1	2.4%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
5 第四	3	7.1%	11	26.8%	6	14.6%	2	5.0%	3	7.3%	5	12.8%	7	21.9%	4	11.1%	3	10.3%	4	13.3%	0	0.0%	177	15.6%
6 北越	1	2.4%	3	7.3%	5	12.2%	7	17.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	2	5.6%	3	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	71	6.3%
7 大光	1	2.4%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	1	3.1%	2	5.6%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	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%	1	3.1%	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%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.4%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.3%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.6%
11 労金	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.4%	1	3.3%	0	0.0%	8	0.7%
13 その他	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
14 記入なし	5	11.9%	3	7.3%	2	4.9%	6	15.0%	4	9.8%	9	23.1%	4	12.5%	0	0.0%	1	3.4%	4	13.3%	0	0.0%	103	9.1%
計	42		41		41		40		41		39		32		36		29		30		0		1,131	
<b>3. あなたがメインバンクを利用している理由</b>																								
年金・給与の振込口座	28	18.9%	24	25.3%	24	17.3%	27	20.9%	16	14.5%	20	14.9%	12	13.8%	16	13.6%	14	13.5%	17	17.2%	0	0.0%	598	17.7%
店舗が近いから	30	20.3%	15	15.8%	22	15.8%	13	10.1%	21	19.1%	23	17.2%	16	18.4%	22	18.6%	18	17.3%	18	18.2%	0	0.0%	552	16.4%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	16	10.8%	16	16.8%	17	12.2%	24	18.6%	16	14.5%	15	11.2%	16	18.4%	11	9.3%	18	17.3%	6	6.1%	0	0.0%	462	13.7%
ATMが近くて利用しやすいから	13	8.8%	9	9.5%	13	9.4%	6	4.7%	8	7.3%	15	11.2%	5	5.7%	7	5.9%	6	5.8%	9	9.1%	0	0.0%	270	8.0%
窓口やATMの待ち時間が短いから	9	6.1%	5	5.3%	13	9.4%	8	6.2%	6	5.5%	8	6.0%	5	5.7%	9	7.6%	7	6.7%	8	8.1%	0	0.0%	220	6.5%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	3	2.0%	4	4.2%	4	2.9%	5	3.9%	1	0.9%	5	3.7%	3	3.4%	0	0.0%	4	3.8%	3	3.0%	0	0.0%	87	2.6%
窓口係の対応が良いから	18	12.2%	8	8.4%	16	11.5%	11	8.5%	10	9.1%	14	10.4%	8	9.2%	14	11.9%	10	9.6%	14	14.1%	0	0.0%	313	9.3%
渉外係の対応が良いから	16	10.8%	8	8.4%	13	9.4%	16	12.4%	17	15.5%	13	9.7%	8	9.2%	20	16.9%	12	11.5%	12	12.1%	0	0.0%	410	12.2%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	5	3.4%	5	5.3%	8	5.8%	11	8.5%	11	10.0%	10	7.5%	10	11.5%	11	9.3%	9	8.7%	6	6.1%	0	0.0%	283	8.4%
金利や手数料などが低いから	2	1.4%	0	0.0%	3	2.2%	1	0.8%	1	0.9%	3	2.2%	0	0.0%	1	0.8%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	43	1.3%
経営内容が安定していて安心だから	8	5.4%	1	1.1%	6	4.3%	7	5.4%	3	2.7%	8	6.0%	4	4.6%	7	5.9%	5	4.8%	5	5.1%	0	0.0%	136	4.0%
計	148		95		139		129		110		134		87		118		104		99		0		3,374	
<b>4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい</b>																								
満足	26	61.9%	16	39.0%	15	39.5%	21	55.3%	20	50.0%	17	45.9%	16	50.0%	19	54.3%	13	48.1%	17	58.6%	0	0.0%	556	50.5%
やや満足	11	26.2%	15	36.6%	18	47.4%	10	26.3%	18	45.0%	17	45.9%	10	31.3%	10	28.6%	12	44.4%	12	41.4%	0	0.0%	355	32.3%
やや不満	2	4.8%	6	14.6%	3	7.9%	5	13.2%	2	5.0%	2	5.4%	4	12.5%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	67	6.1%
不満	1	2.4%	1	2.4%	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%	16	1.5%
どちらでもない	2	4.8%	3	7.3%	2	5.3%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	4	11.4%	2	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	106	9.6%
計	42		41		38		38		40		37		32		35		27		29		0		1,100	

# 1.メインバンクについてお聞かせください

## 1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである

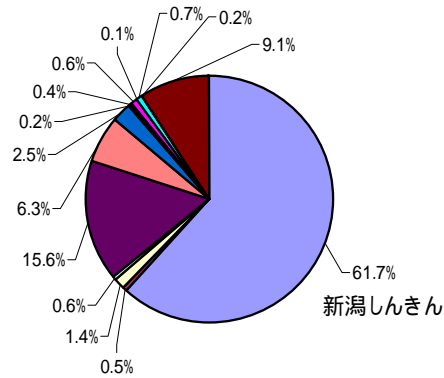


## 3. あなたがメインバンクを利用している理由

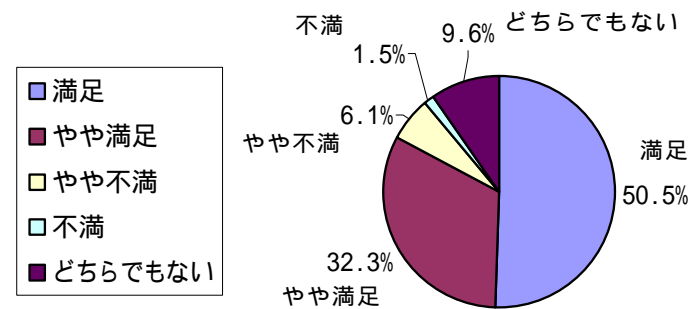


## 2. メインバンク名

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

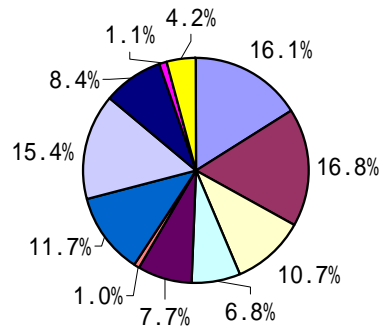
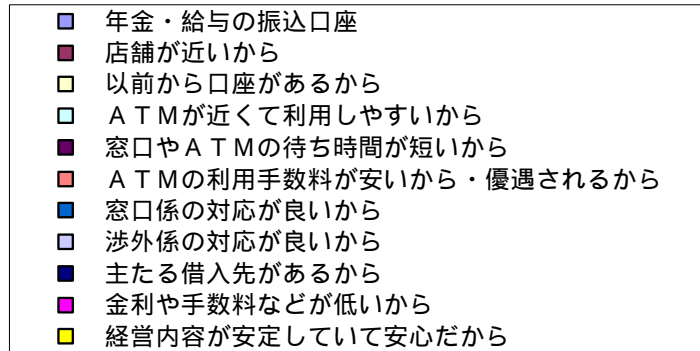


## 4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい

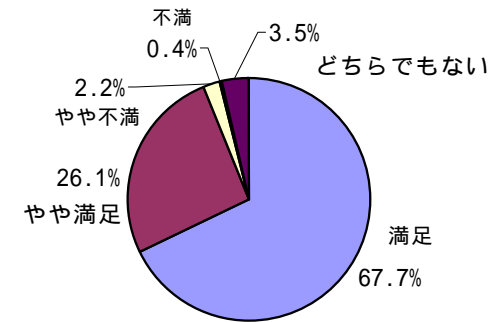
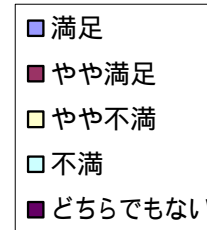


## 当庫メインバンクについて

### 3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

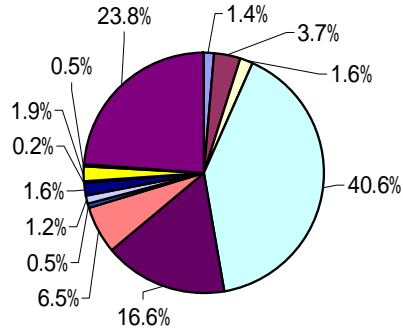
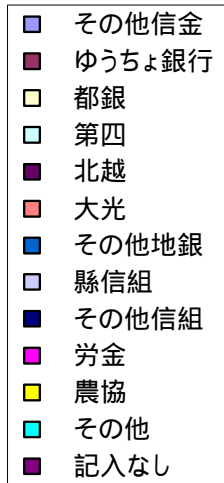


### 4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください

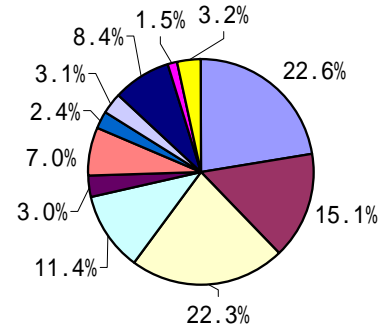
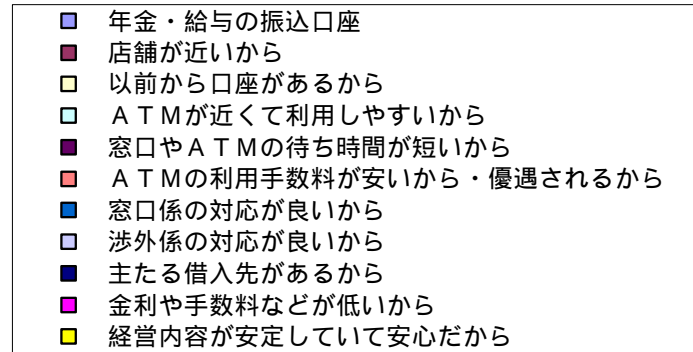


# 他行メインバンクについて

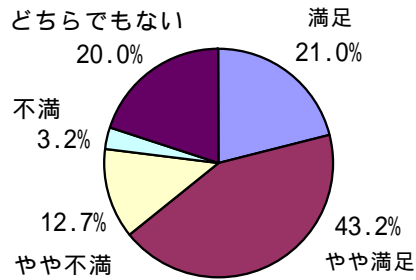
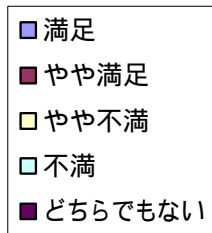
## 2. メインバンク名(他行)



## 3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由



## 4. メインバンク(他行)への総合的な満足度を教えてください



# お客様満足度アンケート集計結果

(平成24年10月実施)

## 2. 当金庫について

### A) ご利用店舗について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
<b>1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)</b>																										
満足	38	55.9%	29	58.0%	30	58.8%	31	66.0%	22	55.0%	21	40.4%	38	69.1%	22	45.8%	21	55.3%	18	51.4%	25	56.8%	29	61.7%	22	52.4%
やや満足	19	27.9%	20	40.0%	13	25.5%	12	25.5%	11	27.5%	20	38.5%	14	25.5%	18	37.5%	11	28.9%	14	40.0%	14	31.8%	11	23.4%	16	38.1%
やや不満	2	2.9%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.1%	2	5.0%	2	3.8%	0	0.0%	4	8.3%	4	10.5%	0	0.0%	2	4.5%	0	0.0%	1	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	13.2%	1	2.0%	7	13.7%	3	6.4%	5	12.5%	9	17.3%	3	5.5%	4	8.3%	2	5.3%	3	8.6%	3	6.8%	7	14.9%	3	7.1%
計	68		50		51		47		40		52		55		48		38		35		44		47		42	
<b>2. 駐車場の広さ・止めやすさ</b>																										
満足	11	19.3%	16	32.7%	9	17.6%	5	14.7%	10	27.0%	10	20.0%	23	43.4%	14	28.0%	4	11.1%	12	35.3%	14	35.9%	13	28.9%	2	4.9%
やや満足	12	21.1%	18	36.7%	13	25.5%	5	14.7%	15	40.5%	21	42.0%	12	22.6%	20	40.0%	5	13.9%	14	41.2%	12	30.8%	21	46.7%	12	29.3%
やや不満	9	15.8%	6	12.2%	15	29.4%	3	8.8%	4	10.8%	9	18.0%	7	13.2%	11	22.0%	10	27.8%	5	14.7%	6	15.4%	6	13.3%	21	51.2%
不満	13	22.8%	3	6.1%	9	17.6%	11	32.4%	1	2.7%	4	8.0%	6	11.3%	3	6.0%	9	25.0%	0	0.0%	3	7.7%	0	0.0%	4	9.8%
どちらでもない	12	21.1%	6	12.2%	5	9.8%	10	29.4%	7	18.9%	6	12.0%	5	9.4%	2	4.0%	8	22.2%	3	8.8%	4	10.3%	5	11.1%	2	4.9%
計	57		49		51		34		37		50		53		50		36		34		39		45		41	
<b>3. 待ち時間の長さ</b>																										
満足	36	53.7%	33	66.0%	32	62.7%	30	65.2%	20	48.8%	23	44.2%	29	55.8%	29	58.0%	19	50.0%	19	52.8%	28	62.2%	31	66.0%	22	53.7%
やや満足	25	37.3%	15	30.0%	13	25.5%	12	26.1%	17	41.5%	18	34.6%	15	28.8%	17	34.0%	15	39.5%	13	36.1%	11	24.4%	10	21.3%	13	31.7%
やや不満	1	1.5%	0	0.0%	2	3.9%	0	0.0%	1	2.4%	1	1.9%	2	3.8%	1	2.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.2%	2	4.3%	2	4.9%
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%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.4%
どちらでもない	5	7.5%	2	4.0%	4	7.8%	4	8.7%	3	7.3%	10	19.2%	6	11.5%	3	6.0%	3	7.9%	4	11.1%	4	8.9%	4	8.5%	3	7.3%
計	67		50		51		46		41		52		52		50		38		36		45		47		41	
<b>4. 店舗の雰囲気</b>																										
満足	40	58.8%	35	70.0%	30	60.0%	34	73.9%	21	51.2%	23	44.2%	34	63.0%	20	40.0%	25	65.8%	22	62.9%	27	60.0%	38	80.9%	19	46.3%
やや満足	23	33.8%	13	26.0%	13	26.0%	8	17.4%	14	34.1%	20	38.5%	15	27.8%	25	50.0%	9	23.7%	11	31.4%	12	26.7%	6	12.8%	19	46.3%
やや不満	1	1.5%	1	2.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	4.9%	1	1.9%	0	0.0%	3	6.0%	2	5.3%	0	0.0%	3	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	5.9%	1	2.0%	6	12.0%	4	8.7%	4	9.8%	8	15.4%	5	9.3%	1	2.0%	2	5.3%	2	5.7%	3	6.7%	3	6.4%	3	7.3%
計	68		50		50		46		41		52		54		50		38		35		45		47		41	
<b>5. 込みあっている時でも対応が丁寧</b>																										
満足	35	52.2%	31	63.3%	28	54.9%	28	62.2%	16	40.0%	20	38.5%	28	51.9%	17	35.4%	17	44.7%	17	51.5%	20	45.5%	31	67.4%	16	40.0%
やや満足	23	34.3%	10	20.4%	13	25.5%	11	24.4%	17	42.5%	21	40.4%	15	27.8%	19	39.6%	16	42.1%	10	30.3%	19	43.2%	8	17.4%	19	47.5%
やや不満	1	1.5%	1	2.0%	1	2.0%	0	0.0%	3	7.5%	1	1.9%	2	3.7%	3	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	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%	1	3.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	8	11.9%	7	14.3%	9	17.6%	6	13.3%	4	10.0%	10	19.2%	9	16.7%	9	18.8%	5	13.2%	5	15.2%	4	9.1%	7	15.2%	4	10.0%
計	67		49		51		45		40		52		54		48		38		33		44		46		40	

# お客様満足度アンケート集計結果

(平成24年10月実施)

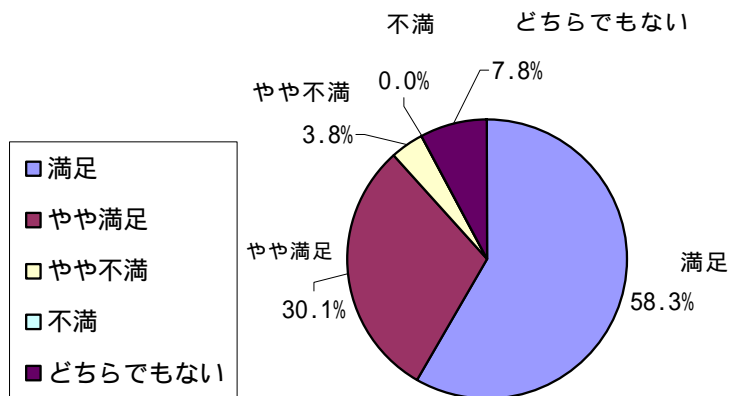
## 2. 当金庫について

### A) ご利用店舗について

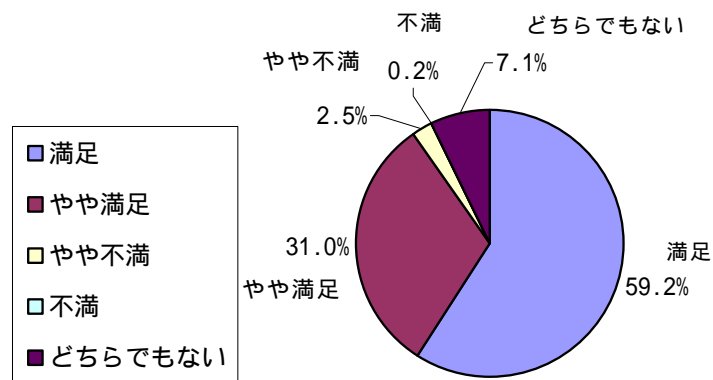
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)</b>																								
満足	27	73.0%	24	61.5%	17	56.7%	16	57.1%	19	57.6%	20	57.1%	16	66.7%	23	69.7%	15	53.6%	19	73.1%	0	0.0%	542	58.3%
やや満足	9	24.3%	12	30.8%	10	33.3%	5	17.9%	13	39.4%	11	31.4%	6	25.0%	8	24.2%	7	25.0%	6	23.1%	0	0.0%	280	30.1%
やや不満	1	2.7%	3	7.7%	2	6.7%	5	17.9%	1	3.0%	2	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	35	3.8%
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%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	2	7.1%	0	0.0%	2	5.7%	2	8.3%	2	6.1%	4	14.3%	1	3.8%	0	0.0%	73	7.8%
計	37		39		30		28		33		35		24		33		28		26		0		930	
<b>2. 駐車場の広さ・止めやすさ</b>																								
満足	2	6.3%	4	10.3%	8	28.6%	2	7.1%	4	12.9%	5	15.2%	8	33.3%	7	21.9%	2	7.1%	11	42.3%	0	0.0%	196	22.4%
やや満足	8	25.0%	7	17.9%	6	21.4%	5	17.9%	10	32.3%	5	15.2%	7	29.2%	6	18.8%	5	17.9%	6	23.1%	0	0.0%	245	28.0%
やや不満	6	18.8%	20	51.3%	9	32.1%	7	25.0%	10	32.3%	5	15.2%	6	25.0%	13	40.6%	12	42.9%	8	30.8%	0	0.0%	208	23.7%
不満	8	25.0%	6	15.4%	3	10.7%	13	46.4%	6	19.4%	13	39.4%	0	0.0%	5	15.6%	5	17.9%	0	0.0%	0	0.0%	125	14.3%
どちらでもない	8	25.0%	2	5.1%	2	7.1%	0	0.0%	1	3.2%	5	15.2%	3	12.5%	1	3.1%	4	14.3%	1	3.8%	0	0.0%	102	11.6%
計	32		39		28		27		31		33		24		32		28		26		0		876	
<b>3. 待ち時間の長さ</b>																								
満足	24	63.2%	25	64.1%	15	50.0%	18	64.3%	21	63.6%	23	65.7%	17	70.8%	19	57.6%	19	67.9%	19	73.1%	0	0.0%	551	59.2%
やや満足	12	31.6%	11	28.2%	12	40.0%	7	25.0%	11	33.3%	11	31.4%	6	25.0%	12	36.4%	6	21.4%	6	23.1%	0	0.0%	288	31.0%
やや不満	0	0.0%	2	5.1%	1	3.3%	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	1	3.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	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%	2	0.2%
どちらでもない	2	5.3%	1	2.6%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	3.0%	2	7.1%	1	3.8%	0	0.0%	66	7.1%
計	38		39		30		28		33		35		24		33		28		26		0		930	
<b>4. 店舗の雰囲気</b>																								
満足	29	76.3%	25	64.1%	18	60.0%	17	60.7%	20	60.6%	22	61.1%	14	58.3%	23	69.7%	21	77.8%	18	72.0%	0	0.0%	575	61.8%
やや満足	7	18.4%	13	33.3%	10	33.3%	5	17.9%	11	33.3%	13	36.1%	10	41.7%	8	24.2%	6	22.2%	6	24.0%	0	0.0%	277	29.8%
やや不満	0	0.0%	1	2.6%	1	3.3%	3	10.7%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	2.2%
不満	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%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	5.3%	0	0.0%	1	3.3%	2	7.1%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	56	6.0%
計	38		39		30		28		33		36		24		33		27		25		0		930	
<b>5. 込みあっている時でも対応が丁寧</b>																								
満足	24	63.2%	20	51.3%	17	58.6%	16	57.1%	20	62.5%	20	55.6%	12	52.2%	19	57.6%	18	64.3%	17	65.4%	0	0.0%	487	53.0%
やや満足	11	28.9%	15	38.5%	9	31.0%	7	25.0%	10	31.3%	12	33.3%	8	34.8%	9	27.3%	6	21.4%	6	23.1%	0	0.0%	294	32.0%
やや不満	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.7%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	1	3.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	20	2.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	5.3%	4	10.3%	3	10.3%	2	7.1%	2	6.3%	3	8.3%	3	13.0%	4	12.1%	3	10.7%	3	11.5%	0	0.0%	116	12.6%
計	38		39		29		28		32		36		23		33		28		26		0		919	

## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

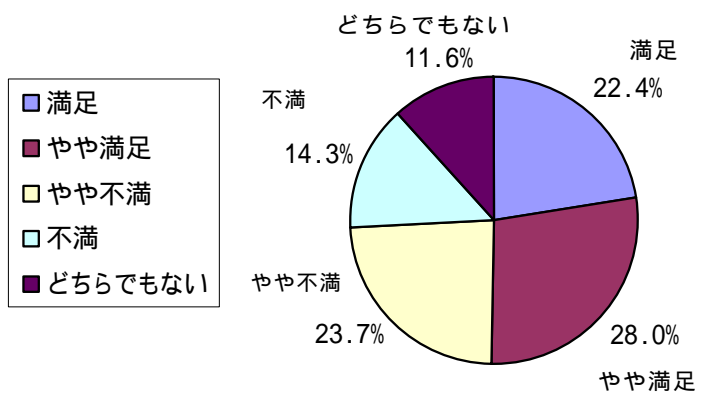
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



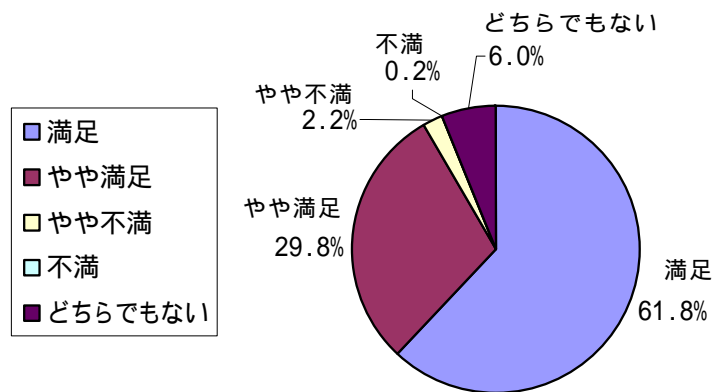
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ



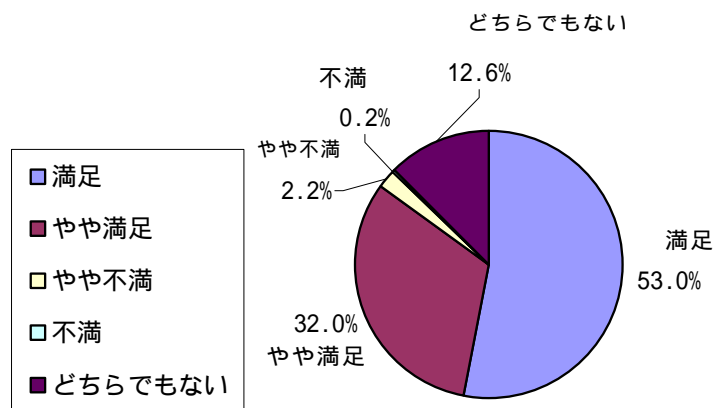
4. 店舗の雰囲気





## 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24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													
<b>1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい</b>																										
満足	28	51.9%	19	51.4%	18	43.9%	27	65.9%	9	30.0%	9	25.7%	23	56.1%	11	31.4%	12	37.5%	10	43.5%	19	55.9%	20	52.6%	9	25.0%
やや満足	13	24.1%	13	35.1%	14	34.1%	5	12.2%	9	30.0%	13	37.1%	12	29.3%	8	22.9%	8	25.0%	4	17.4%	12	35.3%	11	28.9%	13	36.1%
やや不満	2	3.7%	1	2.7%	2	4.9%	1	2.4%	4	13.3%	1	2.9%	1	2.4%	4	11.4%	4	12.5%	5	21.7%	0	0.0%	1	2.6%	2	5.6%
不満	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.9%	1	2.8%
どちらでもない	9	16.7%	4	10.8%	7	17.1%	7	17.1%	8	26.7%	10	28.6%	5	12.2%	11	31.4%	8	25.0%	4	17.4%	3	8.8%	3	7.9%	11	30.6%
計	54		37		41		41		30		35		41		35		32		23		34		38		36	
<b>2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる</b>																										
満足	13	30.2%	10	31.3%	11	30.6%	10	33.3%	3	11.5%	8	23.5%	9	25.0%	4	12.9%	8	26.7%	4	22.2%	7	26.9%	11	36.7%	4	12.5%
やや満足	6	14.0%	8	25.0%	2	5.6%	3	10.0%	6	23.1%	4	11.8%	7	19.4%	4	12.9%	4	13.3%	4	22.2%	5	19.2%	1	3.3%	9	28.1%
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	5.6%	1	3.8%	0	0.0%	1	3.1%
不満	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	22	51.2%	14	43.8%	23	63.9%	17	56.7%	16	61.5%	22	64.7%	20	55.6%	23	74.2%	18	60.0%	9	50.0%	13	50.0%	18	60.0%	18	56.3%
計	43		32		36		30		26		34		36		31		30		18		26		30		32	
<b>3. ATMがコンビニで利用できる</b>																										
満足	16	34.8%	11	33.3%	15	38.5%	11	36.7%	2	7.4%	2	5.7%	13	30.2%	6	18.2%	7	22.6%	7	35.0%	8	29.6%	12	40.0%	10	30.3%
やや満足	9	19.6%	7	21.2%	2	5.1%	3	10.0%	7	25.9%	9	25.7%	8	18.6%	4	12.1%	5	16.1%	5	25.0%	6	22.2%	4	13.3%	6	18.2%
やや不満	3	6.5%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	1	3.7%	1	2.9%	2	4.7%	2	6.1%	0	0.0%	3	15.0%	2	7.4%	2	6.7%	3	9.1%
不満	2	4.3%	1	3.0%	1	2.6%	0	0.0%	2	7.4%	1	2.9%	6	14.0%	2	6.1%	1	3.2%	0	0.0%	2	7.4%	1	3.3%	4	12.1%
どちらでもない	16	34.8%	14	42.4%	19	48.7%	16	53.3%	15	55.6%	22	62.9%	14	32.6%	19	57.6%	18	58.1%	5	25.0%	9	33.3%	11	36.7%	10	30.3%
計	46		33		39		30		27		35		43		33		31		20		27		30		33	
<b>4. ATMの利用手数料</b>																										
満足	8	17.0%	10	27.8%	7	17.9%	9	28.1%	1	3.4%	4	11.4%	7	16.3%	3	9.1%	6	18.8%	5	23.8%	4	14.8%	10	28.6%	3	8.6%
やや満足	7	14.9%	11	30.6%	9	23.1%	10	31.3%	7	24.1%	7	20.0%	14	32.6%	5	15.2%	4	12.5%	6	28.6%	8	29.6%	3	8.6%	7	20.0%
やや不満	5	10.6%	5	13.9%	10	25.6%	2	6.3%	4	13.8%	6	17.1%	10	23.3%	2	6.1%	4	12.5%	6	28.6%	3	11.1%	6	17.1%	9	25.7%
不満	7	14.9%	1	2.8%	1	2.6%	2	6.3%	1	3.4%	3	8.6%	5	11.6%	9	27.3%	3	9.4%	3	14.3%	2	7.4%	7	20.0%	7	20.0%
どちらでもない	20	42.6%	9	25.0%	12	30.8%	9	28.1%	16	55.2%	15	42.9%	7	16.3%	14	42.4%	15	46.9%	1	4.8%	10	37.0%	9	25.7%	9	25.7%
計	47		36		39		32		29		35		43		33		32		21		27		35		35	
<b>5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい</b>																										
満足	26	52.0%	23	60.5%	20	51.3%	24	60.0%	12	40.0%	13	36.1%	20	46.5%	16	47.1%	15	46.9%	7	33.3%	15	46.9%	27	69.2%	9	26.5%
やや満足	11	22.0%	9	23.7%	11	28.2%	9	22.5%	8	26.7%	16	44.4%	13	30.2%	10	29.4%	9	28.1%	8	38.1%	12	37.5%	7	17.9%	17	50.0%
やや不満	1	2.0%	1	2.6%	1	2.6%	0	0.0%	1	3.3%	2	5.6%	3	7.0%	2	5.9%	0	0.0%	2	9.5%	2	6.3%	1	2.6%	2	5.9%
不満	2	4.0%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.5%	2	6.7%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	3.1%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	10	20.0%	3	7.9%	7	17.9%	6	15.0%	7	23.3%	5	13.9%	6	14.0%	6	17.6%	7	21.9%	3	14.3%	3	9.4%	4	10.3%	6	17.6%
計	50		38		39		40		30		36		43		34		32		21		32		39		34	
<b>6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い</b>																										
満足	30	58.8%	25	65.8%	26	65.0%	16	40.0%	8	26.7%	11	30.6%	26	61.9%	18	52.9%	12	38.7%	8	34.8%	17	54.8%	19	48.7%	14	40.0%
やや満足	12	23.5%	9	23.7%	9	22.5%	9	22.5%	12	40.0%	15	41.7%	8	19.0%	10	29.4%	13	41.9%	9	39.1%	10	32.3%	13	33.3%	14	40.0%
やや不満	3	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.0%	4	13.3%	2	5.6%	2	4.8%	3	8.8%	3	9.7%	2	8.7%	2	6.5%	3	7.7%	1	2.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
どちらでもない	6	11.8%	4	10.5%	5	12.5%	6	15.0%	6	20.0%	8	22.2%	6	14.3%	3	8.8%	3	9.7%	3	13.0%	2	6.5%	3	7.7%	6	17.1%
計	51		38		40		40		30		36		42		34		31		23		31		39		35	
<b>7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている</b>																										
満足	28	57.1%	18	48.6%	21	55.3%	17	42.5%	9	30.0%	9	25.0%	18	42.9%	10	29.4%	12	37.5%	9	39.1%	16	50.0%	20	52.6%	10	28.6%
やや満足	8	16.3%	12	32.4%	8	21.1%	12	30.0%	8	26.7%	16	44.4%	10	23.8%	13	38.2%	12	37.5%	9	39.1%	8	25.0%	10	26.3%	15	42.9%
やや不満	1	2.0%	2	5.4%	1	2.6%	4	10.0%	2	6.7%	3	8.3%	2	4.8%	1	2.9%	2	6.3%	1	4.3%	3	9.4%	2	5.3%	5	14.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%
どちらでもない	12	24.5%	5	13.5%	8	21.1%	5	12.5%	10	33.3%	8	22.2%	12	28.6%	9	26.5%	6	18.8%	4	17.4%	5	15.6%	6	15.8%	4	11.4%
計	49		37		38		40		30		36		42		34		32		23		32		38		35	

# お客様満足度アンケート集計結果

(平成24年10月実施)

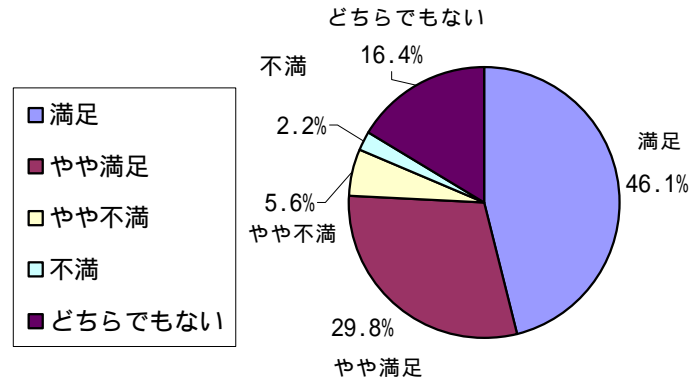
## 2. 当金庫について

### B) ATMについて

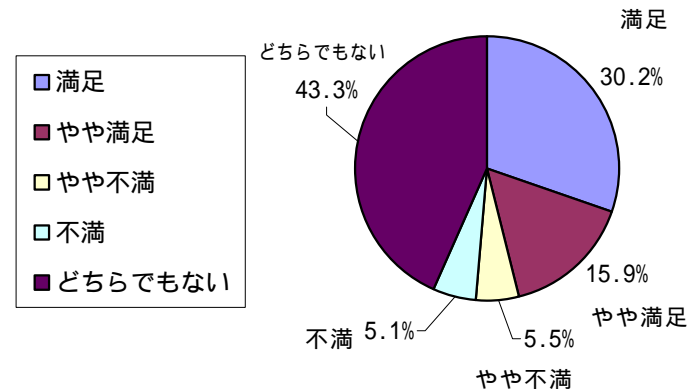
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい</b>																								
満足	16	66.7%	7	24.1%	11	45.8%	9	45.0%	9	40.9%	18	64.3%	11	57.9%	7	30.4%	7	50.0%	12	70.6%	0	0.0%	321	46.1%
やや満足	6	25.0%	15	51.7%	7	29.2%	7	35.0%	10	45.5%	7	25.0%	5	26.3%	11	47.8%	4	28.6%	1	5.9%	0	0.0%	208	29.8%
やや不満	2	8.3%	2	6.9%	3	12.5%	1	5.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	0	0.0%	39	5.6%
不満	0	0.0%	3	10.3%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	2.2%
どちらでもない	0	0.0%	2	6.9%	3	12.5%	2	10.0%	2	9.1%	2	7.1%	3	15.8%	5	21.7%	3	21.4%	2	11.8%	0	0.0%	114	16.4%
計	24		29		24		20		22		28		19		23		14		17		0		697	
<b>2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる</b>																								
満足	4	23.5%	7	25.0%	4	21.1%	2	13.3%	2	10.5%	5	25.0%	1	6.7%	7	33.3%	4	30.8%	7	46.7%	0	0.0%	145	24.7%
やや満足	3	17.6%	2	7.1%	0	0.0%	6	40.0%	4	21.1%	3	15.0%	1	6.7%	4	19.0%	3	23.1%	0	0.0%	0	0.0%	89	15.2%
やや不満	0	0.0%	1	3.6%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	6	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%	3	0.5%
どちらでもない	10	58.8%	18	64.3%	14	73.7%	7	46.7%	13	68.4%	12	60.0%	13	86.7%	10	47.6%	6	46.2%	7	46.7%	0	0.0%	343	58.5%
計	17		28		19		15		19		20		15		21		13		15		0		586	
<b>3. ATMがコンビニで利用できる</b>																								
満足	8	40.0%	10	34.5%	4	21.1%	4	26.7%	5	23.8%	10	47.6%	4	22.2%	10	43.5%	4	30.8%	9	52.9%	0	0.0%	188	30.2%
やや満足	2	10.0%	6	20.7%	1	5.3%	3	20.0%	2	9.5%	0	0.0%	2	11.1%	4	17.4%	2	15.4%	2	11.8%	0	0.0%	99	15.9%
やや不満	0	0.0%	2	6.9%	1	5.3%	2	13.3%	1	4.8%	2	9.5%	0	0.0%	1	4.3%	1	7.7%	3	17.6%	0	0.0%	34	5.5%
不満	1	5.0%	1	3.4%	1	5.3%	2	13.3%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32	5.1%
どちらでもない	9	45.0%	10	34.5%	12	63.2%	4	26.7%	13	61.9%	7	33.3%	12	66.7%	6	26.1%	6	46.2%	3	17.6%	0	0.0%	270	43.3%
計	20		29		19		15		21		21		18		23		13		17		0		623	
<b>4. ATMの利用手数料</b>																								
満足	5	25.0%	7	24.1%	4	18.2%	1	5.6%	3	14.3%	3	13.0%	4	22.2%	6	25.0%	2	15.4%	5	29.4%	0	0.0%	117	18.0%
やや満足	3	15.0%	1	3.4%	5	22.7%	4	22.2%	4	19.0%	3	13.0%	3	16.7%	4	16.7%	3	23.1%	4	23.5%	0	0.0%	132	20.3%
やや不満	1	5.0%	9	31.0%	4	18.2%	1	5.6%	3	14.3%	9	39.1%	0	0.0%	5	20.8%	2	15.4%	6	35.3%	0	0.0%	112	17.3%
不満	3	15.0%	6	20.7%	3	13.6%	6	33.3%	3	14.3%	3	13.0%	2	11.1%	2	8.3%	1	7.7%	1	5.9%	0	0.0%	81	12.5%
どちらでもない	8	40.0%	6	20.7%	6	27.3%	6	33.3%	8	38.1%	5	21.7%	9	50.0%	7	29.2%	5	38.5%	1	5.9%	0	0.0%	207	31.9%
計	20		29		22		18		21		23		18		24		13		17		0		649	
<b>5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい</b>																								
満足	13	59.1%	14	48.3%	13	54.2%	9	42.9%	7	33.3%	17	65.4%	12	63.2%	13	54.2%	7	50.0%	11	61.1%	0	0.0%	343	50.0%
やや満足	5	22.7%	6	20.7%	3	12.5%	6	28.6%	11	52.4%	4	15.4%	4	21.1%	8	33.3%	4	28.6%	5	27.8%	0	0.0%	196	28.6%
やや不満	0	0.0%	4	13.8%	3	12.5%	2	9.5%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	31	4.5%
不満	0	0.0%	1	3.4%	1	4.2%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	1.9%
どちらでもない	4	18.2%	4	13.8%	4	16.7%	3	14.3%	3	14.3%	4	15.4%	3	15.8%	2	8.3%	3	21.4%	0	0.0%	0	0.0%	103	15.0%
計	22		29		24		21		21		26		19		24		14		18		0		686	
<b>6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い</b>																								
満足	9	39.1%	10	34.5%	13	56.5%	10	47.6%	8	38.1%	13	52.0%	16	84.2%	12	50.0%	7	50.0%	8	44.4%	0	0.0%	336	48.9%
やや満足	5	21.7%	12	41.4%	7	30.4%	8	38.1%	9	42.9%	5	20.0%	1	5.3%	10	41.7%	4	28.6%	5	27.8%	0	0.0%	209	30.4%
やや不満	1	4.3%	2	6.9%	0	0.0%	1	4.8%	2	9.5%	3	12.0%	0	0.0%	2	8.3%	1	7.1%	4	22.2%	0	0.0%	45	6.6%
不満	4	17.4%	1	3.4%	0	0.0%	2	9.5%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	5.6%	0	0.0%	17	2.5%
どちらでもない	4	17.4%	4	13.8%	3	13.0%	0	0.0%	2	9.5%	3	12.0%	2	10.5%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	80	11.6%
計	23		29		23		21		21		25		19		24		14		18		0		687	
<b>7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている</b>																								
満足	10	45.5%	14	48.3%	11	45.8%	10	47.6%	7	35.0%	14	56.0%	12	66.7%	9	37.5%	6	42.9%	9	50.0%	0	0.0%	299	43.9%
やや満足	7	31.8%	10	34.5%	7	29.2%	6	28.6%	9	45.0%	6	24.0%	4	22.2%	8	33.3%	2	14.3%	6	33.3%	0	0.0%	206	30.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	8.3%	1	4.8%	0	0.0%	2	8.0%	0	0.0%	2	8.3%	2	14.3%	2	11.1%	0	0.0%	40	5.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.0%
どちらでもない	5	22.7%	5	17.2%	4	16.7%	3	14.3%	4	20.0%	3	12.0%	2	11.1%	4	16.7%	4	28.6%	1	5.6%	0	0.0%	129	18.9%
計	22		29		24		21		20		25		18		24		14		18		0		681	

## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

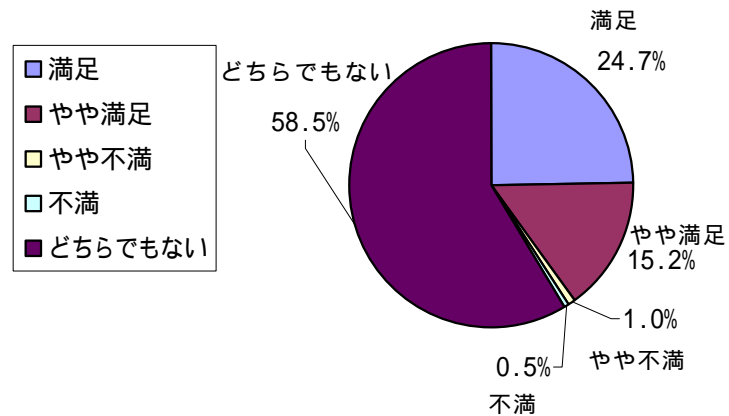
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



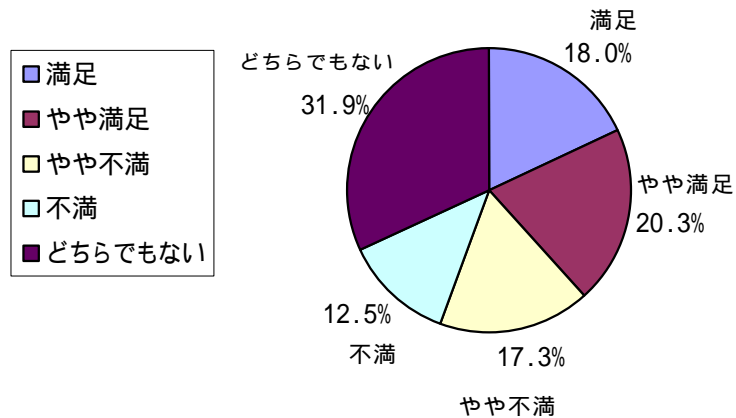
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる

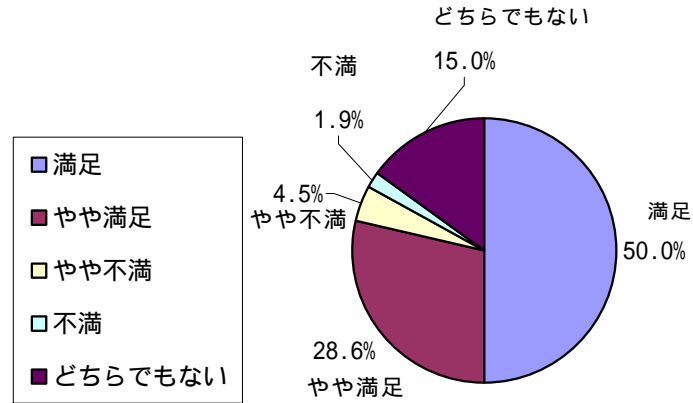


4. ATMの利用手数料

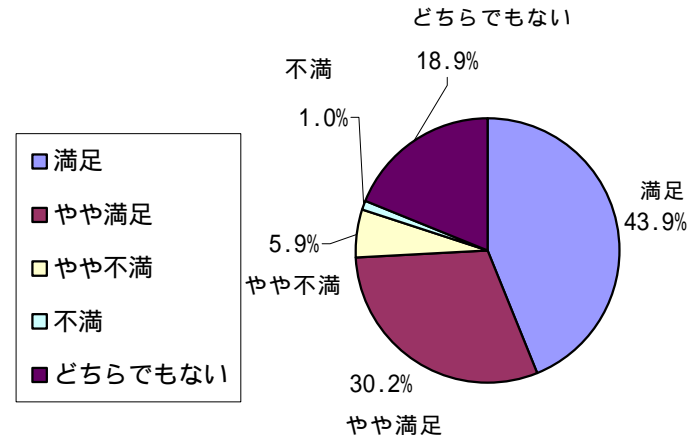


## 2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

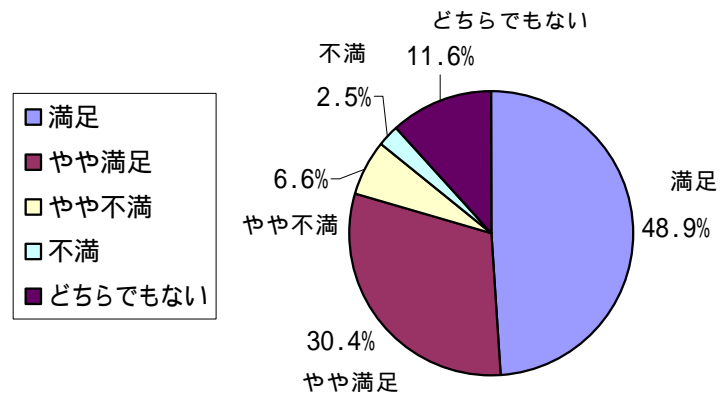
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



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24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/下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる</b>																										
満足	59	74.7%	38	74.5%	43	70.5%	36	72.0%	32	74.4%	23	46.9%	42	67.7%	27	50.0%	31	68.9%	26	66.7%	34	72.3%	43	84.3%	28	66.7%
やや満足	15	19.0%	11	21.6%	11	18.0%	12	24.0%	9	20.9%	21	42.9%	14	22.6%	23	42.6%	7	15.6%	12	30.8%	11	23.4%	7	13.7%	9	21.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	3.2%	1	1.9%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	6.3%	2	3.9%	5	8.2%	2	4.0%	2	4.7%	4	8.2%	4	6.5%	3	5.6%	6	13.3%	1	2.6%	2	4.3%	1	2.0%	4	9.5%
計	79		51		61		50		43		49		62		54		45		39		47		51		42	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																										
満足	58	73.4%	37	72.5%	39	65.0%	37	74.0%	27	62.8%	22	45.8%	36	58.1%	29	54.7%	28	62.2%	24	61.5%	29	63.0%	43	82.7%	27	65.9%
やや満足	16	20.3%	12	23.5%	15	25.0%	10	20.0%	15	34.9%	18	37.5%	15	24.2%	21	39.6%	8	17.8%	14	35.9%	13	28.3%	8	15.4%	9	22.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	3	4.8%	1	1.9%	1	2.2%	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%	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	6.3%	2	3.9%	5	8.3%	3	6.0%	1	2.3%	7	14.6%	8	12.9%	2	3.8%	8	17.8%	1	2.6%	4	8.7%	1	1.9%	5	12.2%
計	79		51		60		50		43		48		62		53		45		39		46		52		41	
<b>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</b>																										
満足	36	49.3%	19	38.8%	31	56.4%	25	55.6%	14	35.0%	12	26.1%	26	45.6%	17	35.4%	13	30.2%	13	41.9%	17	39.5%	21	42.9%	16	39.0%
やや満足	17	23.3%	15	30.6%	11	20.0%	10	22.2%	10	25.0%	11	23.9%	16	28.1%	18	37.5%	15	34.9%	12	38.7%	11	25.6%	5	10.2%	13	31.7%
やや不満	0	0.0%	1	2.0%	1	1.8%	1	2.2%	1	2.5%	2	4.3%	3	5.3%	1	2.1%	1	2.3%	2	6.5%	1	2.3%	1	2.0%	2	4.9%
不満	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%	0	0.0%
どちらでもない	19	26.0%	14	28.6%	12	21.8%	9	20.0%	15	37.5%	21	45.7%	12	21.1%	12	25.0%	14	32.6%	4	12.9%	14	32.6%	22	44.9%	10	24.4%
計	73		49		55		45		40		46		57		48		43		31		43		49		41	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																										
満足	39	52.7%	24	49.0%	32	59.3%	26	57.8%	15	37.5%	17	37.0%	26	44.8%	19	38.0%	16	36.4%	13	40.6%	21	50.0%	22	43.1%	17	40.5%
やや満足	18	24.3%	14	28.6%	9	16.7%	11	24.4%	11	27.5%	14	30.4%	17	29.3%	18	36.0%	15	34.1%	15	46.9%	12	28.6%	11	21.6%	16	38.1%
やや不満	0	0.0%	1	2.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.4%	2	4.0%	0	0.0%	1	3.1%	1	2.4%	0	0.0%	1	2.4%
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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	16	21.6%	9	18.4%	12	22.2%	8	17.8%	14	35.0%	15	32.6%	13	22.4%	11	22.0%	13	29.5%	3	9.4%	8	19.0%	18	35.3%	8	19.0%
計	74		49		54		45		40		46		58		50		44		32		42		51		42	
<b>5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である</b>																										
満足	39	52.7%	25	50.0%	27	49.1%	27	61.4%	16	40.0%	15	31.9%	29	49.2%	22	44.9%	19	43.2%	17	53.1%	25	58.1%	29	55.8%	18	42.9%
やや満足	21	28.4%	16	32.0%	16	29.1%	12	27.3%	16	40.0%	19	40.4%	11	18.6%	16	32.7%	14	31.8%	8	25.0%	9	20.9%	9	17.3%	11	26.2%
やや不満	4	5.4%	5	10.0%	5	9.1%	0	0.0%	1	2.5%	3	6.4%	5	8.5%	2	4.1%	1	2.3%	2	6.3%	1	2.3%	2	3.8%	5	11.9%
不満	4	5.4%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	2	3.8%	0	0.0%
どちらでもない	6	8.1%	3	6.0%	7	12.7%	5	11.4%	6	15.0%	10	21.3%	14	23.7%	8	16.3%	10	22.7%	5	15.6%	7	16.3%	10	19.2%	8	19.0%
計	74		50		55		44		40		47		59		49		44		32		43		52		42	
<b>6. 事務処理が正確で、速い</b>																										
満足	43	57.3%	27	54.0%	35	62.5%	33	70.2%	21	52.5%	20	41.7%	31	52.5%	20	40.0%	23	52.3%	17	48.6%	27	61.4%	36	69.2%	24	57.1%
やや満足	24	32.0%	20	40.0%	12	21.4%	12	25.5%	16	40.0%	18	37.5%	19	32.2%	19	38.0%	16	36.4%	14	40.0%	12	27.3%	9	17.3%	10	23.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	5.4%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.1%	2	3.4%	3	6.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	2	3.8%	1	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%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	1.9%	1	2.4%
どちらでもない	8	10.7%	3	6.0%	6	10.7%	1	2.1%	3	7.5%	9	18.8%	7	11.9%	8	16.0%	5	11.4%	4	11.4%	2	4.5%	4	7.7%	6	14.3%
計	75		50		56		47		40		48		59		50		44		35		44		52		42	
<b>7. 総合的満足度</b>																										
満足	44	59.5%	30	60.0%	35	61.4%	34	72.3%	21	51.2%	18	36.7%	32	53.3%	21	39.6%	24	54.5%	20	54.1%	27	61.4%	34	65.4%	22	51.2%
やや満足	24	32.4%	19	38.0%	15	26.3%	11	23.4%	17	41.5%	24	49.0%	23	38.3%	27	50.9%	14	31.8%	15	40.5%	15	34.1%	15	28.8%	18	41.9%
やや不満	0	0.0%	1	2.0%	3	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
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	6	8.1%	0	0.0%	4	7.0%	2	4.3%	3	7.3%	7	14.3%	5	8.3%	4	7.5%	6	13.6%	2	5.4%	2	4.5%	3	5.8%	3	7.0%
計	74		50		57		47		41		49		60		53		44		37		44		52		43	

# お客様満足度アンケート集計結果

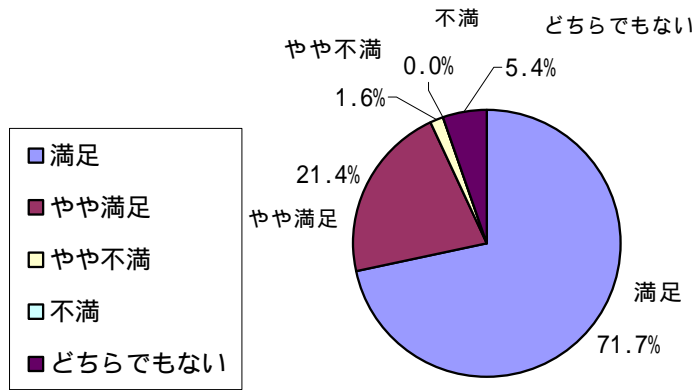
(平成24年10月実施)

## 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

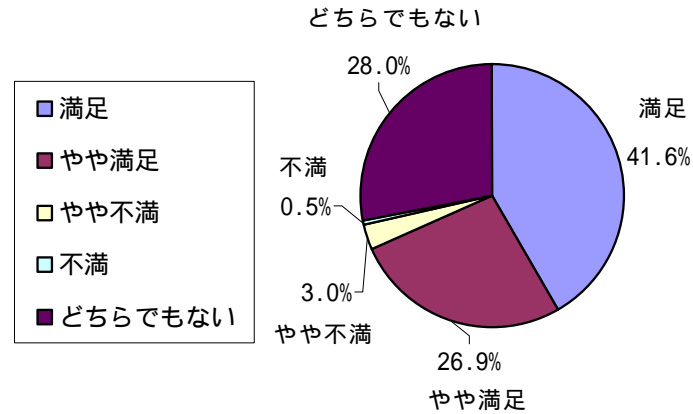
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる</b>																								
満足	35	87.5%	33	80.5%	25	69.4%	27	81.8%	26	68.4%	29	76.3%	18	64.3%	30	83.3%	27	90.0%	20	71.4%	0	0.0%	732	71.7%
やや満足	4	10.0%	7	17.1%	9	25.0%	4	12.1%	9	23.7%	6	15.8%	5	17.9%	5	13.9%	2	6.7%	5	17.9%	0	0.0%	218	21.4%
やや不満	0	0.0%	1	2.4%	1	2.8%	1	3.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	16	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%	0	0.0%
どちらでもない	1	2.5%	0	0.0%	1	2.8%	1	3.0%	3	7.9%	2	5.3%	3	10.7%	1	2.8%	1	3.3%	1	3.6%	0	0.0%	55	5.4%
計	40		41		36		33		38		38		28		36		30		28		0		1021	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																								
満足	31	79.5%	30	73.2%	24	66.7%	25	78.1%	27	71.1%	29	76.3%	18	64.3%	29	80.6%	24	80.0%	19	67.9%	0	0.0%	692	68.2%
やや満足	6	15.4%	9	22.0%	10	27.8%	6	18.8%	8	21.1%	6	15.8%	3	10.7%	5	13.9%	4	13.3%	9	32.1%	0	0.0%	240	23.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	2	7.1%	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%	0	0.0%
どちらでもない	2	5.1%	2	4.9%	2	5.6%	1	3.1%	3	7.9%	2	5.3%	5	17.9%	2	5.6%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	73	7.2%
計	39		41		36		32		38		38		28		36		30		28		0		1015	
<b>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</b>																								
満足	17	48.6%	18	46.2%	11	32.4%	9	29.0%	12	34.3%	13	38.2%	11	42.3%	15	44.1%	12	41.4%	14	56.0%	0	0.0%	392	41.6%
やや満足	12	34.3%	9	23.1%	10	29.4%	4	12.9%	14	40.0%	8	23.5%	5	19.2%	10	29.4%	11	37.9%	6	24.0%	0	0.0%	253	26.9%
やや不満	0	0.0%	1	2.6%	1	2.9%	7	22.6%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	3.0%
不満	0	0.0%	1	2.6%	1	2.9%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	6	17.1%	10	25.6%	11	32.4%	10	32.3%	9	25.7%	11	32.4%	10	38.5%	8	23.5%	6	20.7%	5	20.0%	0	0.0%	264	28.0%
計	35		39		34		31		35		34		26		34		29		25		0		942	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																								
満足	22	61.1%	19	48.7%	12	36.4%	13	40.6%	14	40.0%	17	50.0%	11	42.3%	17	48.6%	14	48.3%	12	46.2%	0	0.0%	438	46.0%
やや満足	10	27.8%	11	28.2%	9	27.3%	3	9.4%	13	37.1%	7	20.6%	7	26.9%	9	25.7%	10	34.5%	9	34.6%	0	0.0%	269	28.3%
やや不満	0	0.0%	1	2.6%	2	6.1%	8	25.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	4	11.1%	8	20.5%	10	30.3%	8	25.0%	8	22.9%	9	26.5%	7	26.9%	9	25.7%	5	17.2%	5	19.2%	0	0.0%	221	23.2%
計	36		39		33		32		35		34		26		35		29		26		0		952	
<b>5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である</b>																								
満足	24	63.2%	24	58.5%	16	47.1%	11	34.4%	14	40.0%	13	38.2%	11	44.0%	17	47.2%	18	62.1%	12	46.2%	0	0.0%	468	48.7%
やや満足	9	23.7%	12	29.3%	6	17.6%	6	18.8%	11	31.4%	11	32.4%	10	40.0%	11	30.6%	9	31.0%	10	38.5%	0	0.0%	273	28.4%
やや不満	1	2.6%	1	2.4%	5	14.7%	7	21.9%	0	0.0%	4	11.8%	1	4.0%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	56	5.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	3.1%	1	2.9%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	1.5%
どちらでもない	4	10.5%	4	9.8%	6	17.6%	7	21.9%	9	25.7%	5	14.7%	3	12.0%	7	19.4%	2	6.9%	4	15.4%	0	0.0%	150	15.6%
計	38		41		34		32		35		34		25		36		29		26		0		961	
<b>6. 事務処理が正確で、速い</b>																								
満足	24	63.2%	22	53.7%	16	47.1%	15	46.9%	18	50.0%	19	52.8%	16	59.3%	21	60.0%	17	58.6%	13	50.0%	0	0.0%	538	55.1%
やや満足	11	28.9%	17	41.5%	10	29.4%	13	40.6%	13	36.1%	10	27.8%	7	25.9%	10	28.6%	10	34.5%	10	38.5%	0	0.0%	312	32.0%
やや不満	1	2.6%	1	2.4%	2	5.9%	1	3.1%	0	0.0%	2	5.6%	2	7.4%	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	25	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	2	5.3%	1	2.4%	6	17.6%	3	9.4%	5	13.9%	5	13.9%	2	7.4%	4	11.4%	1	3.4%	3	11.5%	0	0.0%	98	10.0%
計	38		41		34		32		36		36		27		35		29		26		0		976	
<b>7. 総合的満足度</b>																								
満足	30	75.0%	26	66.7%	17	51.5%	17	53.1%	20	55.6%	23	62.2%	17	63.0%	23	65.7%	18	62.1%	17	63.0%	0	0.0%	570	57.8%
やや満足	9	22.5%	10	25.6%	12	36.4%	8	25.0%	12	33.3%	11	29.7%	8	29.6%	9	25.7%	11	37.9%	9	33.3%	0	0.0%	336	34.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	5	15.6%	0	0.0%	2	5.4%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	1.5%
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%	0	0.0%
どちらでもない	1	2.5%	3	7.7%	2	6.1%	2	6.3%	4	11.1%	1	2.7%	2	7.4%	2	5.7%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	65	6.6%
計	40		39		33		32		36		37		27		35		29		27		0		986	

### 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

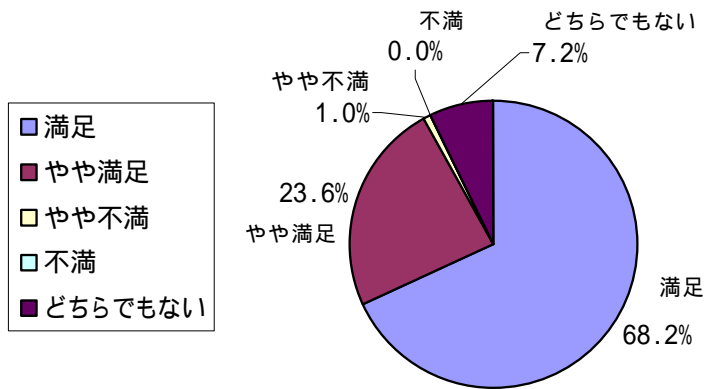
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



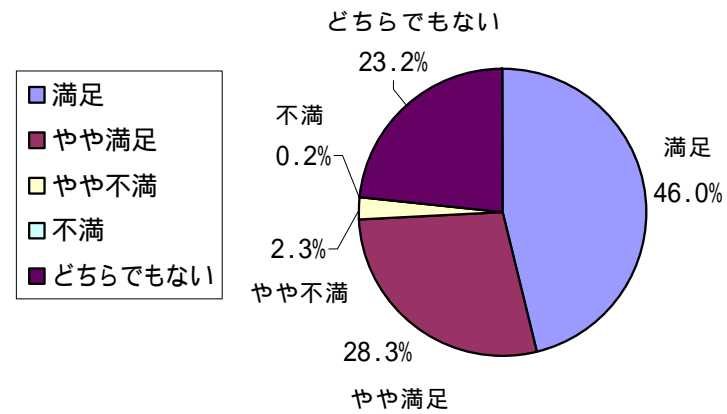
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる



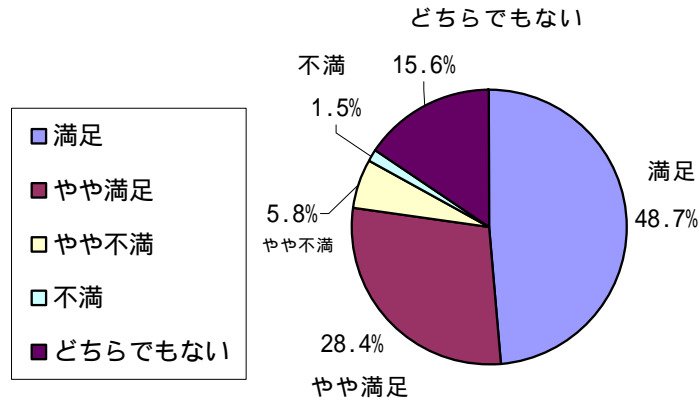
4. 商品内容等の説明が分かりやすい



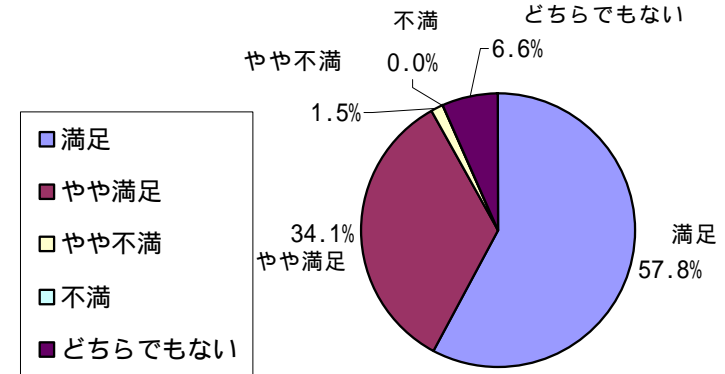


### 3. 営業店の窓口対応・業務内容について

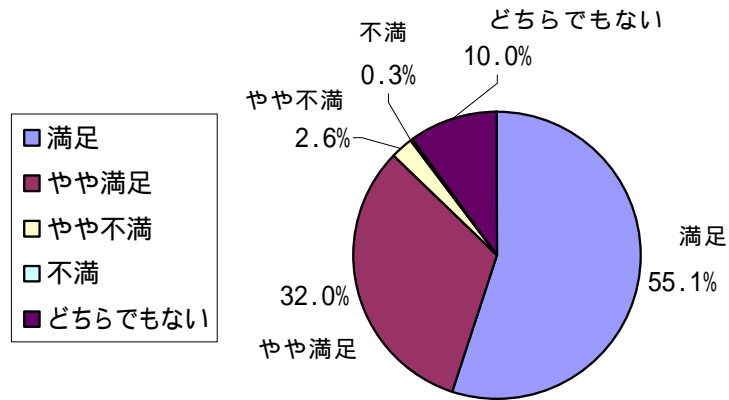
#### 5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



#### 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24年10月実施)

## 4. 渉外担当について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる</b>																										
満足	70	89.7%	42	85.7%	57	89.1%	42	85.7%	32	82.1%	32	65.3%	47	85.5%	38	67.9%	28	63.6%	31	88.6%	33	78.6%	37	90.2%	36	85.7%
やや満足	7	9.0%	7	14.3%	7	10.9%	6	12.2%	7	17.9%	15	30.6%	8	14.5%	15	26.8%	12	27.3%	4	11.4%	9	21.4%	4	9.8%	6	14.3%
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%	1	1.8%	1	2.3%	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%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	3.6%	3	6.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	78		49		64		49		39		49		55		56		44		35		42		41		42	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																										
満足	70	89.7%	41	85.4%	54	85.7%	42	85.7%	30	76.9%	33	67.3%	47	85.5%	35	62.5%	29	65.9%	30	85.7%	31	75.6%	35	85.4%	35	85.4%
やや満足	7	9.0%	7	14.6%	8	12.7%	5	10.2%	9	23.1%	15	30.6%	8	14.5%	17	30.4%	12	27.3%	4	11.4%	8	19.5%	5	12.2%	6	14.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.3%	0	0.0%	1	1.6%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	3	5.4%	3	6.8%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%
計	78		48		63		49		39		49		55		56		44		35		41		41		41	
<b>3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる</b>																										
満足	52	68.4%	31	66.0%	41	67.2%	35	74.5%	26	68.4%	18	39.1%	31	57.4%	26	49.1%	22	51.2%	19	55.9%	22	53.7%	24	63.2%	22	53.7%
やや満足	11	14.5%	8	17.0%	9	14.8%	10	21.3%	8	21.1%	13	28.3%	14	25.9%	13	24.5%	10	23.3%	11	32.4%	10	24.4%	8	21.1%	14	34.1%
やや不満	2	2.6%	1	2.1%	3	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.3%	4	7.4%	3	5.7%	1	2.3%	0	0.0%	3	7.3%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	10	13.2%	7	14.9%	8	13.1%	2	4.3%	4	10.5%	13	28.3%	5	9.3%	11	20.8%	9	20.9%	4	11.8%	6	14.6%	6	15.8%	5	12.2%
計	76		47		61		47		38		46		54		53		43		34		41		38		41	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																										
満足	55	72.4%	33	71.7%	40	67.8%	38	80.9%	25	65.8%	22	46.8%	38	70.4%	27	50.0%	22	51.2%	22	64.7%	18	45.0%	27	71.1%	28	68.3%
やや満足	14	18.4%	9	19.6%	13	22.0%	8	17.0%	8	21.1%	15	31.9%	10	18.5%	14	25.9%	17	39.5%	9	26.5%	15	37.5%	7	18.4%	12	29.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.4%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.1%	2	3.7%	2	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	9.2%	4	8.7%	4	6.8%	1	2.1%	4	10.5%	9	19.1%	4	7.4%	11	20.4%	4	9.3%	3	8.8%	7	17.5%	3	7.9%	1	2.4%
計	76		46		59		47		38		47		54		54		43		34		40		38		41	
<b>5. 訪問頻度や時間が適している</b>																										
満足	60	76.9%	42	89.4%	54	84.4%	38	76.0%	31	79.5%	30	61.2%	38	69.1%	31	56.4%	22	51.2%	27	77.1%	26	61.9%	36	90.0%	28	70.0%
やや満足	12	15.4%	4	8.5%	7	10.9%	9	18.0%	6	15.4%	13	26.5%	10	18.2%	16	29.1%	16	37.2%	7	20.0%	11	26.2%	4	10.0%	10	25.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.0%	1	1.8%	3	5.5%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%
不満	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.8%	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	5	6.4%	1	2.1%	1	1.6%	3	6.0%	0	0.0%	5	10.2%	5	9.1%	5	9.1%	3	7.0%	1	2.9%	5	11.9%	0	0.0%	1	2.5%
計	78		47		64		50		39		49		55		55		43		35		42		40		40	
<b>6. 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である</b>																										
満足	52	68.4%	30	66.7%	39	63.9%	36	76.6%	20	54.1%	21	43.8%	35	64.8%	25	46.3%	23	53.5%	23	67.6%	22	52.4%	21	52.5%	22	53.7%
やや満足	12	15.8%	9	20.0%	17	27.9%	10	21.3%	16	43.2%	17	35.4%	12	22.2%	18	33.3%	9	20.9%	7	20.6%	12	28.6%	13	32.5%	15	36.6%
やや不満	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	3	5.6%	3	5.6%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.8%	0	0.0%	1	2.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	12	15.8%	4	8.9%	5	8.2%	1	2.1%	1	2.7%	9	18.8%	3	5.6%	7	13.0%	10	23.3%	4	11.8%	6	14.3%	6	15.0%	3	7.3%
計	76		45		61		47		37		48		54		54		43		34		42		40		41	
<b>7. 総合的満足度</b>																										
満足	55	71.4%	38	80.9%	51	79.7%	40	80.0%	29	74.4%	26	53.1%	45	81.8%	30	53.6%	25	58.1%	28	77.8%	25	59.5%	34	82.9%	34	82.9%
やや満足	19	24.7%	9	19.1%	10	15.6%	9	18.0%	9	23.1%	18	36.7%	7	12.7%	22	39.3%	16	37.2%	7	19.4%	14	33.3%	6	14.6%	7	17.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.0%	0	0.0%	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	3	3.9%	0	0.0%	2	3.1%	1	2.0%	0	0.0%	4	8.2%	3	5.5%	2	3.6%	1	2.3%	1	2.8%	3	7.1%	1	2.4%	0	0.0%
計	77		47		64		50		39		49		55		56		43		36		42		41		41	

# お客様満足度アンケート集計結果

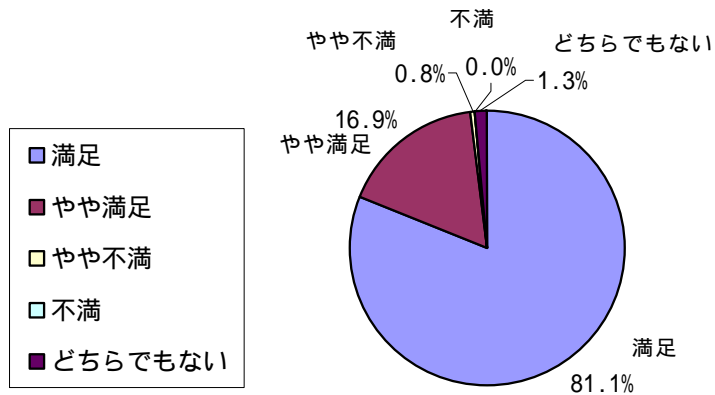
(平成24年10月実施)

## 4. 渉外担当について

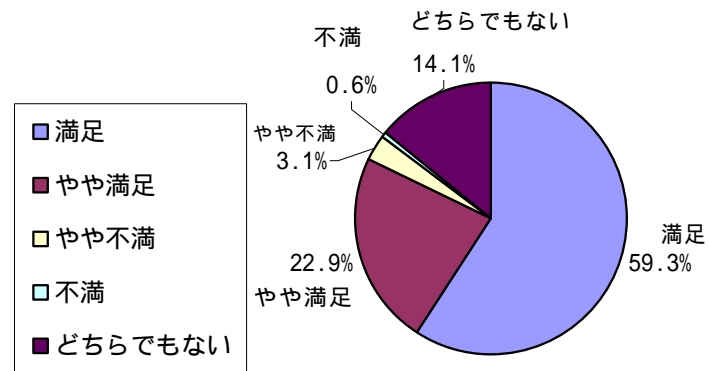
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる</b>																								
満足	29	85.3%	27	81.8%	22	71.0%	28	75.7%	23	74.2%	19	65.5%	19	90.5%	26	86.7%	18	81.8%	18	94.7%	0	0.0%	754	81.1%
やや満足	2	5.9%	4	12.1%	8	25.8%	9	24.3%	8	25.8%	8	27.6%	2	9.5%	4	13.3%	4	18.2%	1	5.3%	0	0.0%	157	16.9%
やや不満	1	2.9%	2	6.1%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%
どちらでもない	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.3%
計	34		33		31		37		31		29		21		30		22		19		0		930	
<b>2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる</b>																								
満足	26	78.8%	24	72.7%	20	64.5%	26	72.2%	25	80.6%	20	69.0%	18	85.7%	26	86.7%	18	81.8%	18	94.7%	0	0.0%	733	79.3%
やや満足	4	12.1%	6	18.2%	10	32.3%	8	22.2%	6	19.4%	6	20.7%	2	9.5%	4	13.3%	4	18.2%	1	5.3%	0	0.0%	162	17.5%
やや不満	0	0.0%	2	6.1%	1	3.2%	1	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.9%
不満	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%	1	3.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	3	10.3%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	2.2%
計	33		33		31		36		31		29		21		30		22		19		0		924	
<b>3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる</b>																								
満足	23	74.2%	21	63.6%	11	39.3%	18	51.4%	16	55.2%	11	42.3%	11	55.0%	22	73.3%	13	59.1%	14	73.7%	0	0.0%	529	59.3%
やや満足	5	16.1%	5	15.2%	9	32.1%	6	17.1%	13	44.8%	9	34.6%	4	20.0%	6	20.0%	6	27.3%	2	10.5%	0	0.0%	204	22.9%
やや不満	0	0.0%	1	3.0%	2	7.1%	5	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	3.1%
不満	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.6%
どちらでもない	3	9.7%	4	12.1%	6	21.4%	6	17.1%	0	0.0%	5	19.2%	4	20.0%	2	6.7%	3	13.6%	3	15.8%	0	0.0%	126	14.1%
計	31		33		28		35		29		26		20		30		22		19		0		892	
<b>4. 商品内容等の説明が分かりやすい</b>																								
満足	23	71.9%	22	66.7%	14	50.0%	23	63.9%	19	63.3%	14	56.0%	14	70.0%	20	69.0%	14	66.7%	13	68.4%	0	0.0%	571	64.2%
やや満足	5	15.6%	6	18.2%	10	35.7%	8	22.2%	11	36.7%	9	36.0%	3	15.0%	8	27.6%	6	28.6%	5	26.3%	0	0.0%	222	24.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	3	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	1.6%
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%	1	0.1%
どちらでもない	3	9.4%	5	15.2%	3	10.7%	2	5.6%	0	0.0%	2	8.0%	2	10.0%	1	3.4%	1	4.8%	1	5.3%	0	0.0%	82	9.2%
計	32		33		28		36		30		25		20		29		21		19		0		890	
<b>5. 訪問頻度や時間が適している</b>																								
満足	26	78.8%	24	72.7%	20	64.5%	26	72.2%	23	76.7%	16	59.3%	14	70.0%	20	66.7%	15	71.4%	16	84.2%	0	0.0%	663	72.3%
やや満足	3	9.1%	4	12.1%	8	25.8%	6	16.7%	3	10.0%	9	33.3%	5	25.0%	8	26.7%	5	23.8%	2	10.5%	0	0.0%	178	19.4%
やや不満	0	0.0%	1	3.0%	1	3.2%	1	2.8%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	15	1.6%
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%	5	0.5%
どちらでもない	3	9.1%	4	12.1%	2	6.5%	3	8.3%	3	10.0%	2	7.4%	1	5.0%	2	6.7%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	56	6.1%
計	33		33		31		36		30		27		20		30		21		19		0		917	
<b>6. 金融知識や商品知識が豊富である、あるいは話題が豊富である</b>																								
満足	25	75.8%	21	65.6%	13	44.8%	19	54.3%	20	66.7%	13	50.0%	13	72.2%	21	70.0%	12	54.5%	13	68.4%	0	0.0%	539	60.2%
やや満足	4	12.1%	5	15.6%	11	37.9%	8	22.9%	9	30.0%	8	30.8%	3	16.7%	9	30.0%	9	40.9%	4	21.1%	0	0.0%	237	26.5%
やや不満	0	0.0%	1	3.1%	1	3.4%	5	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	21	2.3%
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%	3	0.3%
どちらでもない	3	9.1%	5	15.6%	4	13.8%	3	8.6%	1	3.3%	5	19.2%	1	5.6%	0	0.0%	1	4.5%	2	10.5%	0	0.0%	96	10.7%
計	33		32		29		35		30		26		18		30		22		19		0		896	
<b>7. 総合的満足度</b>																								
満足	28	84.8%	24	72.7%	19	61.3%	22	62.9%	22	73.3%	18	64.3%	17	85.0%	24	80.0%	16	72.7%	17	89.5%	0	0.0%	667	72.4%
やや満足	3	9.1%	6	18.2%	11	35.5%	7	20.0%	7	23.3%	8	28.6%	3	15.0%	6	20.0%	5	22.7%	2	10.5%	0	0.0%	211	22.9%
やや不満	0	0.0%	1	3.0%	1	3.2%	4	11.4%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.3%
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%	2	0.2%
どちらでもない	1	3.0%	2	6.1%	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	29	3.1%
計	33		33		31		35		30		28		20		30		22		19		0		921	

## 4. 渉外について

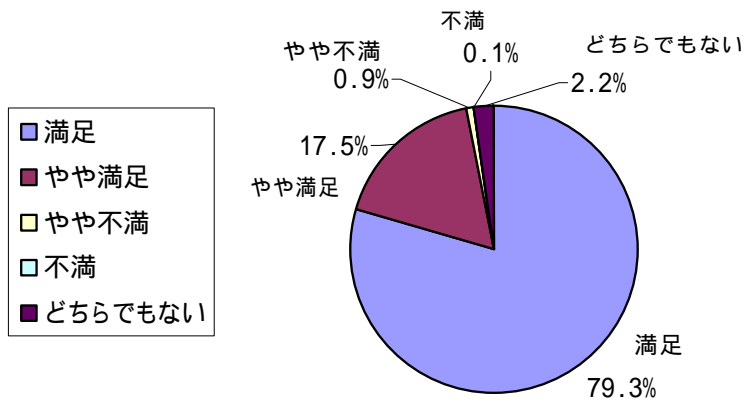
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



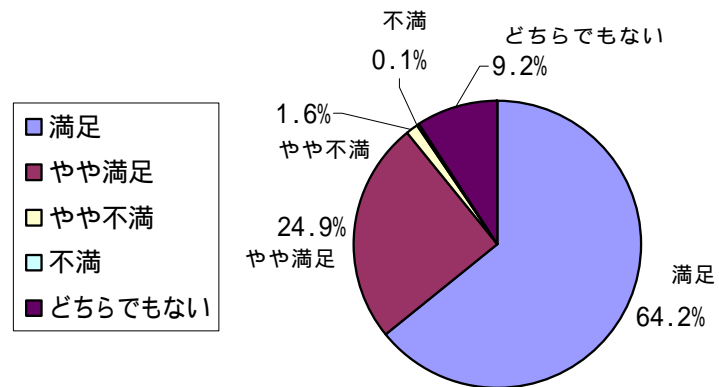
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

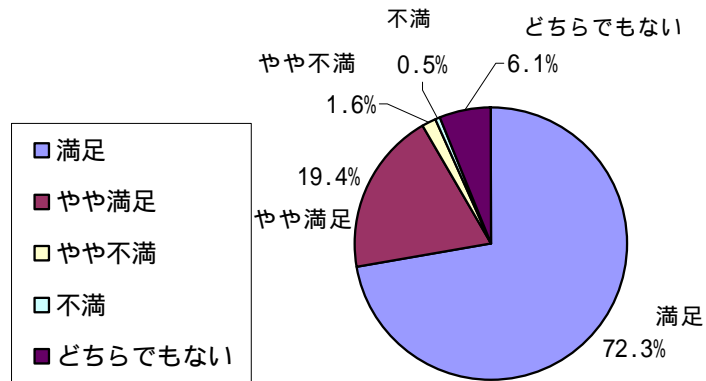


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

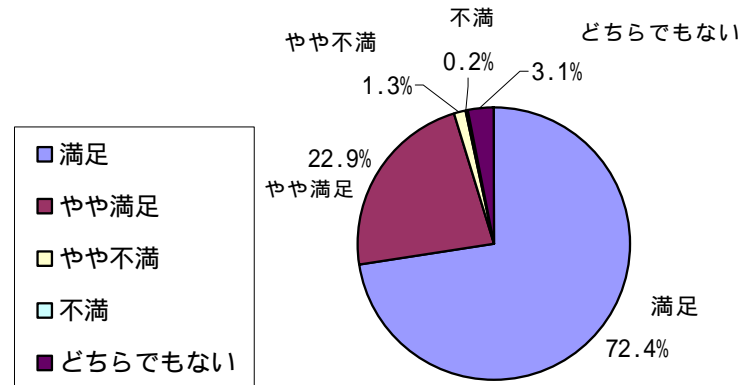


## 4. 渉外について

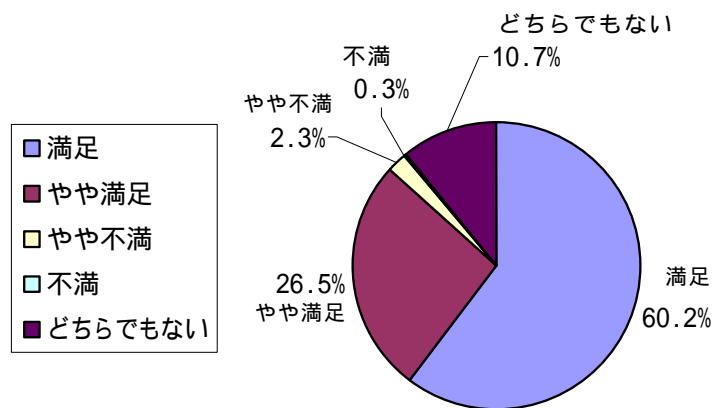
5. 訪問頻度や時間が適している



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24年10月実施)

## 5. 融資について

	本店	山/下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
<b>1. 安定して資金を供給してもらえる</b>																										
満足	25	64.1%	17	65.4%	19	67.9%	17	85.0%	8	47.1%	9	40.9%	16	48.5%	5	35.7%	6	35.3%	12	70.6%	9	47.4%	11	68.8%	7	28.0%
やや満足	5	12.8%	6	23.1%	4	14.3%	3	15.0%	6	35.3%	7	31.8%	8	24.2%	5	35.7%	6	35.3%	2	11.8%	7	36.8%	2	12.5%	10	40.0%
やや不満	0	0.0%	2	7.7%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.6%	3	9.1%	1	7.1%	1	5.9%	1	5.9%	1	5.3%	1	6.3%	4	16.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%
どちらでもない	9	23.1%	1	3.8%	3	10.7%	0	0.0%	3	17.6%	3	13.6%	6	18.2%	3	21.4%	4	23.5%	2	11.8%	2	10.5%	2	12.5%	2	8.0%
計	39		26		28		20		17		22		33		14		17		17		19		16		25	
<b>2. 金利が妥当である</b>																										
満足	12	30.8%	10	38.5%	13	46.4%	10	50.0%	5	29.4%	3	13.6%	11	31.4%	5	35.7%	2	12.5%	9	60.0%	8	42.1%	5	31.3%	6	24.0%
やや満足	16	41.0%	9	34.6%	7	25.0%	6	30.0%	9	52.9%	13	59.1%	14	40.0%	1	7.1%	8	50.0%	2	13.3%	6	31.6%	5	31.3%	11	44.0%
やや不満	3	7.7%	2	7.7%	2	7.1%	3	15.0%	0	0.0%	3	13.6%	5	14.3%	3	21.4%	2	12.5%	1	6.7%	2	10.5%	2	12.5%	4	16.0%
不満	2	5.1%	2	7.7%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	4.0%
どちらでもない	6	15.4%	3	11.5%	5	17.9%	1	5.0%	3	17.6%	3	13.6%	4	11.4%	5	35.7%	4	25.0%	3	20.0%	2	10.5%	4	25.0%	3	12.0%
計	39		26		28		20		17		22		35		14		16		15		19		16		25	
<b>3. 担保・保証の条件が柔軟である</b>																										
満足	18	47.4%	12	46.2%	12	42.9%	10	52.6%	4	25.0%	2	9.5%	13	37.1%	4	28.6%	4	25.0%	9	60.0%	7	36.8%	6	40.0%	5	21.7%
やや満足	9	23.7%	10	38.5%	9	32.1%	7	36.8%	9	56.3%	9	42.9%	8	22.9%	5	35.7%	6	37.5%	2	13.3%	8	42.1%	4	26.7%	9	39.1%
やや不満	3	7.9%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	19.0%	3	8.6%	1	7.1%	1	6.3%	1	6.7%	0	0.0%	2	13.3%	4	17.4%
不満	0	0.0%	1	3.8%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	8	21.1%	3	11.5%	5	17.9%	2	10.5%	3	18.8%	6	28.6%	10	28.6%	4	28.6%	5	31.3%	3	20.0%	4	21.1%	3	20.0%	5	21.7%
計	38		26		28		19		16		21		35		14		16		15		19		15		23	
<b>4. 自分の事業について理解してくれている</b>																										
満足	23	59.0%	14	53.8%	17	63.0%	12	66.7%	10	62.5%	7	33.3%	17	50.0%	5	35.7%	7	46.7%	10	71.4%	8	47.1%	6	42.9%	9	39.1%
やや満足	7	17.9%	8	30.8%	5	18.5%	5	27.8%	4	25.0%	7	33.3%	6	17.6%	5	35.7%	2	13.3%	2	14.3%	6	35.3%	3	21.4%	10	43.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	2.9%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	9	23.1%	4	15.4%	4	14.8%	1	5.6%	2	12.5%	6	28.6%	9	26.5%	4	28.6%	4	26.7%	2	14.3%	3	17.6%	5	35.7%	3	13.0%
計	39		26		27		18		16		21		34		14		15		14		17		14		23	
<b>5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる</b>																										
満足	19	50.0%	16	61.5%	16	57.1%	13	65.0%	7	43.8%	5	23.8%	16	47.1%	6	42.9%	5	33.3%	11	73.3%	6	31.6%	8	50.0%	3	13.0%
やや満足	11	28.9%	6	23.1%	6	21.4%	5	25.0%	7	43.8%	8	38.1%	7	20.6%	2	14.3%	1	6.7%	1	6.7%	9	47.4%	3	18.8%	11	47.8%
やや不満	0	0.0%	1	3.8%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	1	2.9%	2	14.3%	3	20.0%	1	6.7%	1	5.3%	1	6.3%	3	13.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	8	21.1%	3	11.5%	4	14.3%	2	10.0%	2	12.5%	6	28.6%	9	26.5%	4	28.6%	6	40.0%	2	13.3%	3	15.8%	4	25.0%	6	26.1%
計	38		26		28		20		16		21		34		14		15		15		19		16		23	
<b>6. 経営指導やアドバイスをしてくれる</b>																										
満足	14	35.0%	12	48.0%	10	38.5%	8	44.4%	5	31.3%	5	23.8%	8	24.2%	5	35.7%	4	26.7%	9	64.3%	2	12.5%	7	50.0%	3	13.6%
やや満足	14	35.0%	6	24.0%	4	15.4%	3	16.7%	6	37.5%	6	28.6%	11	33.3%	2	14.3%	3	20.0%	2	14.3%	6	37.5%	1	7.1%	7	31.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	9.1%	2	14.3%	2	13.3%	1	7.1%	2	12.5%	0	0.0%	2	9.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	12	30.0%	7	28.0%	9	34.6%	7	38.9%	5	31.3%	9	42.9%	11	33.3%	5	35.7%	6	40.0%	2	14.3%	6	37.5%	6	42.9%	10	45.5%
計	40		25		26		18		16		21		33		14		15		14		16		14		22	
<b>7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である</b>																										
満足	8	21.6%	8	32.0%	10	40.0%	2	12.5%	2	12.5%	4	20.0%	9	27.3%	3	21.4%	4	26.7%	6	42.9%	3	16.7%	7	50.0%	1	4.5%
やや満足	7	18.9%	8	32.0%	4	16.0%	4	25.0%	7	43.8%	5	25.0%	4	12.1%	2	14.3%	1	6.7%	2	14.3%	6	33.3%	0	0.0%	9	40.9%
やや不満	1	2.7%	2	8.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	2	6.1%	1	7.1%	1	6.7%	2	14.3%	3	16.7%	0	0.0%	1	4.5%
不満	1	2.7%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	20	54.1%	7	28.0%	9	36.0%	10	62.5%	7	43.8%	9	45.0%	17	51.5%	8	57.1%	8	53.3%	4	28.6%	6	33.3%	7	50.0%	11	50.0%
計	37		25		25		16		16		20		33		14		15		14		18		14		22	
<b>8. 総合満足度</b>																										
満足	21	53.8%	14	56.0%	18	66.7%	14	70.0%	9	56.3%	8	36.4%	13	37.1%	6	42.9%	6	37.5%	12	70.6%	7	36.8%	10	62.5%	5	20.8%
やや満足	14	35.9%	8	32.0%	6	22.2%	6	30.0%	6	37.5%	10	45.5%	13	37.1%	5	35.7%	4	25.0%	2	11.8%	10	52.6%	4	25.0%	14	58.3%
やや不満	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	2	5.7%	0	0.0%	2	12.5%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	10.3%	2	8.0%	2	7.4%	0	0.0%	1	6.3%	3	13.6%	6	17.1%	3	21.4%	4	25.0%	2	11.8%	2	10.5%	2	12.5%	4	16.7%
計	39		25		27		20		16		22		35		14		16		17		19		16		24	

# お客様満足度アンケート集計結果

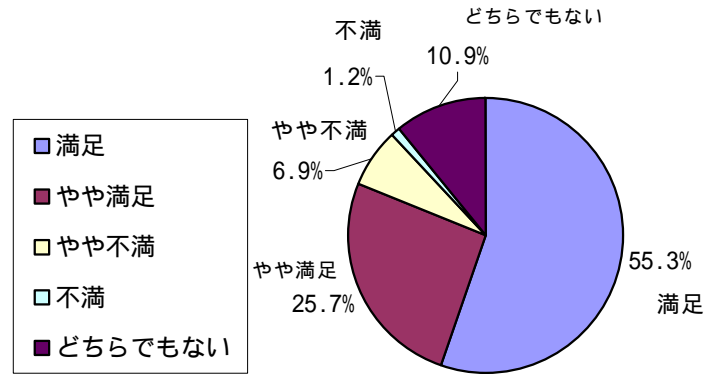
(平成24年10月実施)

## 5. 融資について

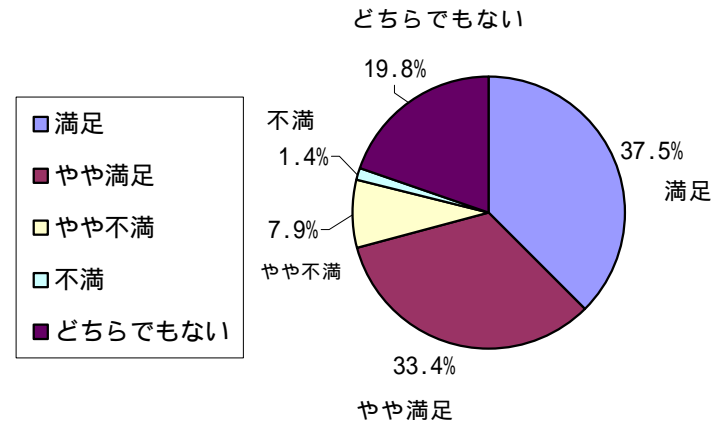
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
<b>1. 安定して資金を供給してもらえる</b>																								
満足	2	33.3%	14	70.0%	8	47.1%	6	50.0%	9	52.9%	8	61.5%	10	76.9%	12	63.2%	5	41.7%	4	40.0%	0	0.0%	239	55.3%
やや満足	2	33.3%	4	20.0%	6	35.3%	3	25.0%	4	23.5%	1	7.7%	3	23.1%	6	31.6%	6	50.0%	5	50.0%	0	0.0%	111	25.7%
やや不満	1	16.7%	1	5.0%	2	11.8%	2	16.7%	3	17.6%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	30	6.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.2%
どちらでもない	1	16.7%	1	5.0%	1	5.9%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	8.3%	1	10.0%	0	0.0%	47	10.9%
計	6		20		17		12		17		13		13		19		12		10		0		432	
<b>2. 金利が妥当である</b>																								
満足	1	16.7%	9	45.0%	6	40.0%	7	58.3%	4	23.5%	4	30.8%	7	58.3%	8	42.1%	4	33.3%	2	20.0%	0	0.0%	151	35.3%
やや満足	1	16.7%	6	30.0%	3	20.0%	2	16.7%	6	35.3%	3	23.1%	4	33.3%	10	52.6%	5	41.7%	6	60.0%	0	0.0%	153	35.7%
やや不満	1	16.7%	0	0.0%	4	26.7%	1	8.3%	3	17.6%	3	23.1%	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%	1	10.0%	0	0.0%	47	11.0%
不満	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	2.8%
どちらでもない	2	33.3%	5	25.0%	2	13.3%	1	8.3%	4	23.5%	2	15.4%	0	0.0%	1	5.3%	1	8.3%	1	10.0%	0	0.0%	65	15.2%
計	6		20		15		12		17		13		12		19		12		10		0		428	
<b>3. 担保・保証の条件が柔軟である</b>																								
満足	1	16.7%	10	50.0%	4	26.7%	3	27.3%	4	23.5%	7	53.8%	7	58.3%	8	42.1%	4	36.4%	3	30.0%	0	0.0%	157	37.5%
やや満足	1	16.7%	4	20.0%	6	40.0%	2	18.2%	6	35.3%	3	23.1%	5	41.7%	8	42.1%	4	36.4%	6	60.0%	0	0.0%	140	33.4%
やや不満	2	33.3%	2	10.0%	3	20.0%	2	18.2%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	33	7.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	2	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.4%
どちらでもない	2	33.3%	4	20.0%	2	13.3%	3	27.3%	5	29.4%	1	7.7%	0	0.0%	3	15.8%	1	9.1%	1	10.0%	0	0.0%	83	19.8%
計	6		20		15		11		17		13		12		19		11		10		0		419	
<b>4. 自分の事業について理解してくれている</b>																								
満足	2	33.3%	9	47.4%	9	56.3%	5	55.6%	7	41.2%	8	66.7%	8	80.0%	9	50.0%	5	45.5%	4	40.0%	0	0.0%	211	52.0%
やや満足	2	33.3%	5	26.3%	6	37.5%	1	11.1%	5	29.4%	1	8.3%	2	20.0%	5	27.8%	4	36.4%	5	50.0%	0	0.0%	106	26.1%
やや不満	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	2.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.7%
どちらでもない	1	16.7%	5	26.3%	1	6.3%	2	22.2%	3	17.6%	2	16.7%	0	0.0%	4	22.2%	2	18.2%	1	10.0%	0	0.0%	77	19.0%
計	6		19		16		9		17		12		10		18		11		10		0		406	
<b>5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる</b>																								
満足	2	33.3%	9	50.0%	4	28.6%	5	45.5%	7	41.2%	6	46.2%	7	58.3%	10	55.6%	4	36.4%	3	30.0%	0	0.0%	188	45.3%
やや満足	0	0.0%	3	16.7%	5	35.7%	1	9.1%	4	23.5%	3	23.1%	4	33.3%	5	27.8%	7	63.6%	4	40.0%	0	0.0%	113	27.2%
やや不満	2	33.3%	3	16.7%	2	14.3%	1	9.1%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	28	6.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	1	9.1%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.2%
どちらでもない	2	33.3%	3	16.7%	2	14.3%	3	27.3%	4	23.5%	3	23.1%	1	8.3%	3	16.7%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	81	19.5%
計	6		18		14		11		17		13		12		18		11		10		0		415	
<b>6. 経営指導やアドバイスをしてくれる</b>																								
満足	1	20.0%	7	38.9%	5	33.3%	2	22.2%	5	29.4%	5	41.7%	4	50.0%	8	47.1%	3	27.3%	2	20.0%	0	0.0%	134	33.8%
やや満足	0	0.0%	6	33.3%	1	6.7%	0	0.0%	3	17.6%	3	25.0%	2	25.0%	4	23.5%	4	36.4%	6	60.0%	0	0.0%	100	25.3%
やや不満	1	20.0%	0	0.0%	4	26.7%	3	33.3%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	27	6.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%
どちらでもない	3	60.0%	5	27.8%	5	33.3%	4	44.4%	6	35.3%	4	33.3%	2	25.0%	4	23.5%	3	27.3%	2	20.0%	0	0.0%	133	33.6%
計	5		18		15		9		17		12		8		17		11		10		0		396	
<b>7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である</b>																								
満足	0	0.0%	7	38.9%	3	20.0%	0	0.0%	3	17.6%	5	41.7%	2	25.0%	3	18.8%	2	18.2%	3	30.0%	0	0.0%	95	24.4%
やや満足	0	0.0%	1	5.6%	2	13.3%	1	11.1%	2	11.8%	1	8.3%	3	37.5%	8	50.0%	2	18.2%	5	50.0%	0	0.0%	84	21.5%
やや不満	0	0.0%	2	11.1%	4	26.7%	2	22.2%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	30	7.7%
不満	0	0.0%	1	5.6%	1	6.7%	1	11.1%	2	11.8%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	2.6%
どちらでもない	5	100.0%	7	38.9%	5	33.3%	5	55.6%	7	41.2%	5	41.7%	3	37.5%	4	25.0%	5	45.5%	2	20.0%	0	0.0%	171	43.8%
計	5		18		15		9		17		12		8		16		11		10		0		390	
<b>8. 総合満足度</b>																								
満足	1	16.7%	11	55.0%	6	40.0%	7	58.3%	4	23.5%	6	46.2%	7	58.3%	14	73.7%	4	36.4%	4	40.0%	0	0.0%	207	48.7%
やや満足	2	33.3%	6	30.0%	5	33.3%	1	8.3%	10	58.8%	4	30.8%	4	33.3%	4	21.1%	5	45.5%	5	50.0%	0	0.0%	148	34.8%
やや不満	0	0.0%	1	5.0%	3	20.0%	2	16.7%	1	5.9%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	3.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.7%	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	3	50.0%	2	10.0%	1	6.7%	1	8.3%	2	11.8%	1	7.7%	1	8.3%	1	5.3%	2	18.2%	1	10.0%	0	0.0%	50	11.8%
計	6		20		15		12		17		13		12		19		11		10		0		425	

## 5. 融資について

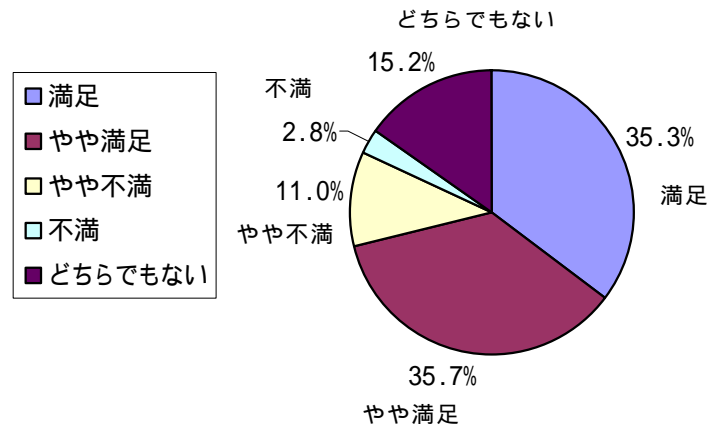
1. 安定して資金を供給してもらえる



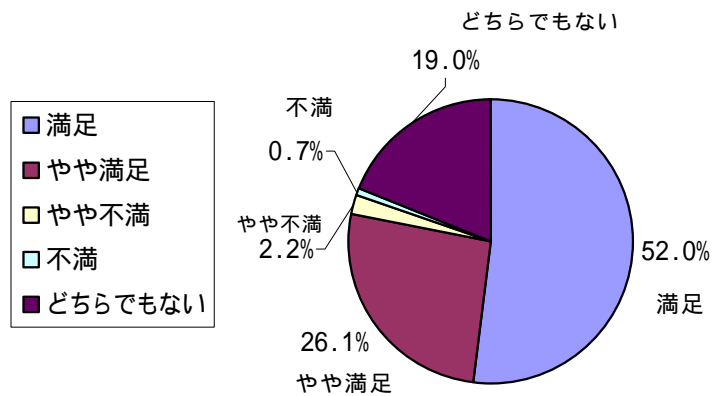
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である



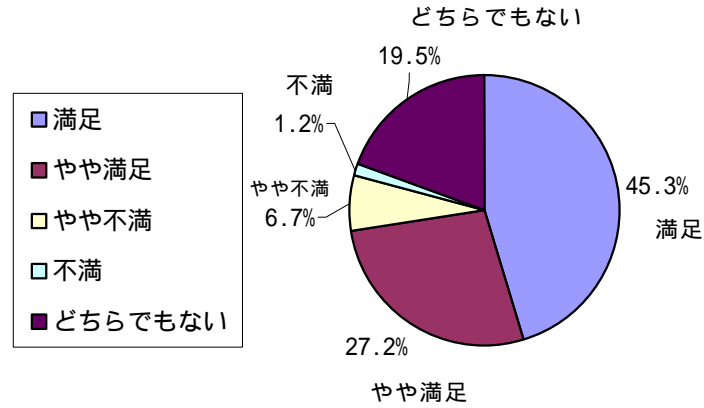
4. 自分の事業について理解してくれている



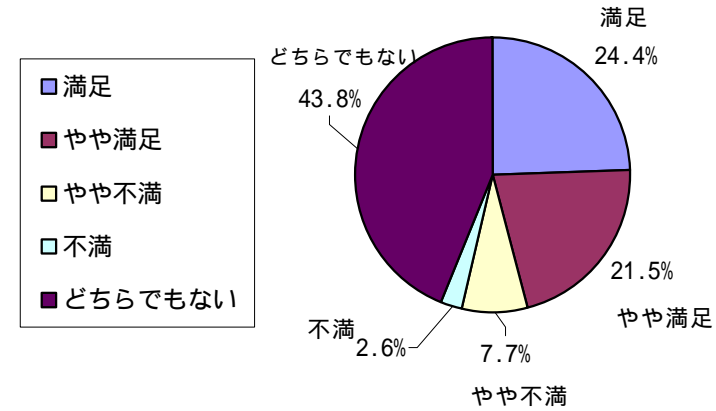


## 5. 融資について

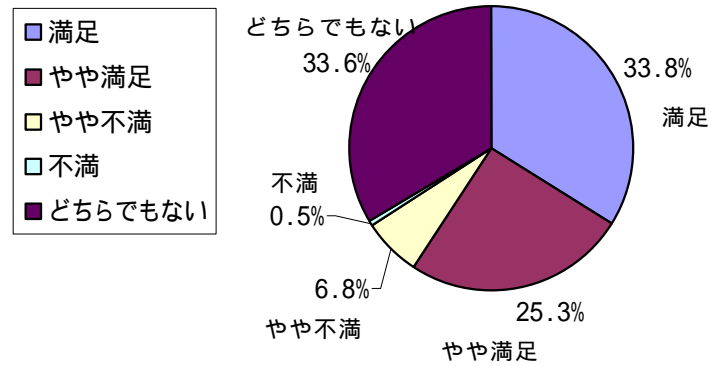
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



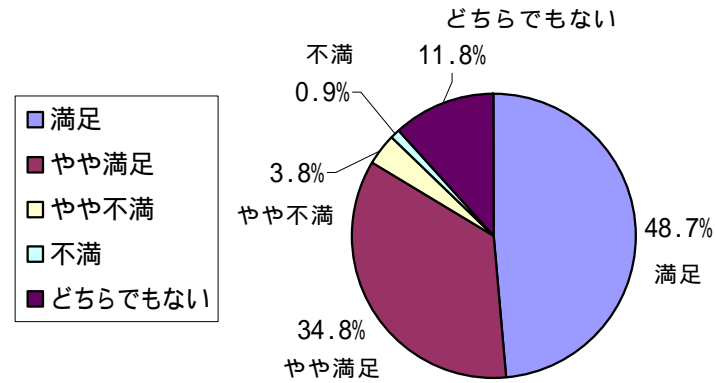
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



6. 経営指導やアドバイスをしてくれる



8. 総合満足度



# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
駐車場に関するもの			
1	駐車場を確保して欲しい。	総 務 部	以前から確保策を検討しておりますが、周辺に適当な駐車場用地がないため、お客様には大変ご迷惑をお掛けしております。今後も確保に向け取組んで参ります。
2	駐車場が狭い。	"	駐車場スペースについては、以前からご要望をいただいておりますが、支店の立地している土地に限りがあり、お客様には大変ご不便をお掛けしております。 不法駐車の排除等の対策を強化し、少しでもお客様が止められるスペースを確保するなどの対応を取っていきます。 なお、出来島支店は2013年7月に移転する予定にしており、その際には駐車台数もかなり増加しますので、今しばらくお待ちください。
3	土、日、A T Mを利用する人が車道に止めてハザードをつけなければならない。土、日は年1度くらいしか利用しないが前を通るといつも満車ですよ。	"	以前から苦情が寄せられており、無断駐車禁止等の看板などを増設してまいりましたが、依然として、土・日の無断駐車が後をたたない状況であります。更に工夫を凝らし、対応策を検討いたします。
A T Mに関するもの			
1	A T Mの設置場所が狭い。	総 務 部	店舗の構造上、改造は厳しい状況ではありますが、多少でも改善できるように検討いたします。
2	A T Mの硬貨入金、出金を可能にして欲しい。	事 務 部	申し訳ございません。現在のところ硬貨部の容量が少なく、硬貨入金、出金の予定はございません。窓口にお気軽にご用命ください。
3	A T Mの機械が使いにくい。	"	A T Mのご利用にあたってご不明な点がございましたら、窓口へお気軽にお問い合わせください。
4	A T Mの台数を増やして欲しい。	"	毎年度、ご利用件数等を参考にして増設を検討しております。
5	A T Mの朝の時間を早くしてほしい。	"	本店は8時(平日)より稼動していますが、支店については、8時45分(平日)からの稼動となっておりますので、何とぞご理解をお願いいたします。
6	A T Mの反応が遅い。	"	節電のため、ご利用のない時間が長くなった場合は節電モードになります。節電モードに入った場合は、稼動までに約10秒ほど時間がかかります。稼動後は、多くのお客さまにご利用いただくうえでご不便がないよう標準的な反応速度になっております。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24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
7	ゼロネットは何？	事 務 部	<p>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ＡＴＭを利用しても、平日・土曜（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のことです。</p> <p>お出かけの際には、ぜひ信用金庫のＡＴＭをご利用ください。</p> <p>なお、詳しくはＡＴＭコーナーのチラシ等をご覧ください。</p>
8	スーパー（イオン、アピタ等）のＡＴＭで入金や記帳も可能にしてもらいたい。	"	<p>イオン・アピタ等の共同利用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、残念ながらご入金、通帳記帳はできません。</p> <p>何とぞご理解をお願いいたします。</p>
9	ＡＴＭに両替をつけてもらいたい。	"	<p>ＡＴＭに両替機と同等の機能をつけることは出来ませんが、例えば１万円払出し時に「１０千円」とご入力いただくことで千円札１０枚でお受け取りいただけます。</p> <p>あるいは、万円払出し時に「一部両替」ボタンを押すと１万円分が千円札でお受け取りいただけます。</p> <p>通常の両替につきましては窓口をご利用いただきますようお願いいたします。</p>
<b>雰囲気に関するもの</b>			
1	笑顔がない、元気がない、「いらっしゃいませ」の挨拶がときどき無い、窓口の女性が暗い、話しかけづらい	人事教育部	<p>元気に笑顔でお客様をお迎えすることは接客を行ううえでの基本である、と教えていますが、徹底されずに不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。さっそく店長会議等で注意喚起を行います。また、次年度以降は全職員にあらためて接客等におけるＣＳ（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。</p>
2	取引店ではないのですが、来店時お客様は誰もいなくて行員の方も女性２人だけだったのですが「いらっしゃいませ」の後も２人のおしゃべり（私語）が続いて少し不快感を持った事がありました。	"	"
3	年配の窓口の女性の方があまり良くないと聞きました。私もそう思います。	"	"
4	以前、商品内容や手続きの説明を聞いた時に口調が強くて、不快に感じその窓口を避ける様になりました。話し方は大事ですよネ。	"	"

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
5	支店長の印象が良くない。支店に行って目が合っても挨拶が無く、上から目線で威張っている雰囲気です。だから顔を見ません。納涼会でも同様です。	人事教育部	元気に笑顔でお客様をお迎えすることは接客を行ううえでの基本である、と教えていますが、徹底されずに不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。さっそく店長会議等で注意喚起を行います。また、次年度以降は全職員にあらためて接客等におけるCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。
6	支店長様の態度が悪い。感じが良くなかったです。	"	"
7	窓口の一線にいる女性たちは良いと思うのですが、その後ろにいらっしゃる方々が愛想がなくて店舗でお客様が出入りする場にいる時は一線の女性だけでなく、上司の方も対応は必要です。顔の表情でも声でも。あんがい後ろって見えるんですね。	"	"
店舗の設備等に関するもの			
1	電話の保留音がザーザーと耳ざわりです。	総 務 部	電話機の一時的な不都合と思われます。店舗内の電話機の点検を行い、対応いたします。
2	カウンターのはり紙等がきれいに整備されていると良い。たまに、はがれていたりする。	"	毎朝店舗（ロビー）内の点検を行い、店内美化に努めます。
3	雑誌を定期的に変えたほうが良いと思います。週刊誌などあったらうれしいです。	"	現状、各店ごとに予算の範囲内で新聞や雑誌等を購入しておりますが、定期的に新しいものを追加するようにいたします。
4	駐車場から入ってトイレのにおいが気になる。	"	借店舗のため改造はできませんが、芳香剤の設置やトイレの清掃をこまめに行うなど清潔感を感じてもらえるよう十分な対応を行います。
預金金利・手数料に関するもの			
1	A T M（コンビニを含む）の手数料無料を検討してほしい。	推 進 課	他の金融機関で手数料の無料化を実施していますので、当金庫も従来から検討しており、引続き課題として参ります。
2	A T Mの時間や手数料案内がどこにもなく分かりづらい。	"	新潟しんきん手数料のご案内（お客様閲覧用）を窓口へ備え付けております。お客様がご希望されればコピーを交付しておりますので、どうぞ遠慮なくお申し付けください。 また、当金庫のホームページでも「手数料のご案内」ページを設けておりますので、そちらでもご確認いただけます。
3	A T Mの手数料ですが、残高の多い人や、口座振替などをしている人に対して無料になるなどの仕組みはないのでしょうか？他行ではあり、利用しています。私が知らないのでしょうか？	"	当金庫はそのような仕組みをまだ導入していませんが、今後の検討課題といたします。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
4	預金の利息が低い。	推 進 課	金利は、経済環境や金融情勢等を勘案して設定しています。当金庫では、通常の商品とは別に、時期に応じて上乘せ金利の定期預金や定期積金などを発売し、少しでもお客様に満足していただけるよう努力しておりますので、なにとぞご理解下さるようお願いいたします。
事務処理に関するもの			
1	事務処理が遅く待ち時間が長い。	人事教育部	原因を分析し改善いたします。
2	混みあってる時は早い対応をしてくれるが、すいている時は遅い。	"	"
3	字が細かい(小さい)、特に緑色で印刷された書類は見えにくくて窓口の人に読んでもらって書き込んでいます。いっそ色インクでなく黒のようにハッキリ見えるようにしてください。	事 務 部	振込依頼書は機械での読取処理を行っております。現在は読み取り機の制約により色を変更したり濃くすることはできません。振込依頼書の記入を補助する「記入用ゲージ」をご用意しておりますので、窓口にご用命ください。ご理解とご協力をお願いいたします。
4	融資を受ける時、手続きに時間がかかりめんどろだった。	融 資 部	お手数をお掛け致しまして申し訳ございません。ご融資の手続きに係る書類等はお借入れ内容に関するものであり、全て重要なものです。今後はなるべく簡素化するよう努力致しますので、何卒ご理解をお願いいたします。
その他 (苦情・要望等)			
1	前回はATMの手数料を北越の様にどこでも無料にして欲しいと要望したのに全然改善されていない。アンケートをする意味がない。店内にアンケートの意見を公表し回答すべきだと思う	推 進 課	前回に引き続きご回答いただき大変ありがとうございます。手数料の無料化につきましては当金庫にとっても重要な問題であり、お客様からの要望と併せ、取り巻く環境や経営等多面的な角度からの検討を続けておりますので何卒ご理解をお願いいたします。なお、お客様から頂きましたアンケートのご意見及び回答に尽きまいしてはホームページで公表しておりますのでぜひご覧下さい。
2	毎月届く「当座勘定照合表」がこちらに郵送されてくるのが遅く、月末でめて翌月への帳簿作成が前に進まず、10日を過ぎても届かないので、もう少し早くせめて8日頃までには届くことをお願いします。ここ最近特に遅く感じます。	事 務 部	申し訳ございません。当金庫が加盟しておりますコンピュータの共同センターの仕様によるもので、当金庫単独での変更はできませんが、共同センターに対し引き続き改善要望を行ってまいります。
3	パソコンで預金内容(残高照合)を見れる様をお願いしたいです。	"	法人でも個人でも、当金庫のインターネットバンキングをご契約いただき、ご利用いただければ、パソコンで普通預金の預金残高や入出金の明細をご確認いただけます。さらに、資金移動や税金・各種料金の払込みなどもご利用いただけます。(定期預金や定期積金などはご利用いただけません)是非ご利用ください。
4	毎月の信金の冊子がなくなったようで残念です。	総 務 部	毎月発行している「楽しいわが家」のことかと思えます。毎月本部より各店に約20冊を配布しており、比較的人気があることから店頭で早めになくなってしまつようです。部数を増やすなど今後対応していきたいと思えます。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
5	定期等新規で預金した時や、満期になってもティッシュ1ケももらえないなら他行にかえようか検討中です。ノベルティのサービスが悪い。他の銀行を参考にした方がいいと思う。	推 進 課	ノベルティグッズ類の選択は、基本的に各営業店の裁量に委ねておりますが、お客様に少しでもご満足いただける対応を行うように徹底してまいります。
6	保険や証券ではなく、預金や融資に力をそそいでほしい。	"	ご指摘ありがとうございます。当金庫も預金や融資こそが本業であると思いを注いでおりますが、保険や証券の取扱いもお客様サービスの一環として取扱っていることをご理解いただきますようお願いいたします。
7	しんきん寄席の招待券を1枚で2名鑑賞できるようにして欲しい。	"	誠に申し訳ございませんが、招待券の配付枚数は会場の収容人数分としており、多数の方に鑑賞していただくためにも、今後もお一人様1枚でのご入場とさせていただきますことをご理解ください。
8	定期をした時に粗品でマスクをたくさんもらいましたが、大人LLサイズでよくない。女性用などMサイズでお願いしたい。	"	物によりますが、サイズが分かれている物であれば、何種類か用意するように配慮したいと思います。
9	商品内容の説明をもっと表など使ってわかりやすく出来ないでしょうか。(年寄りには0.0・・・%なんて口頭では混乱する。)	"	おそらくチラシやパンフレット等を使用せずに説明したものと思います。混乱させてしまい申し訳ございませんでした。今後は、チラシやパンフレット等をもっと積極的に使って、お客様に理解しやすい説明が出来るように徹底いたします。
10	支店長によりかなりの違いがある。	人事教育部	研修等を通じて店長だけでなく職員全体のレベルアップを図っていきます。
11	渉外の訪問時に他業種の景気の状態などを聞かせて頂けると有難いです。	"	職場内の勉強会等を通じて職員のレベルアップを図っていきます。
12	担当の方が何人も代って、月掛けの時期をのがした時があった。満期前には以前は電話もあった。	"	ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。今後は極力渉外担当が頻繁に変わることが無いよう人事管理を行いたいと思います。
13	担当者によって対応が違う気がします。うちには新人さんがまわってくる人が多い。	"	渉外担当者のレベルの差が少なくなるよう研修等を行います。
14	どちらかと言うと、お客様のニーズよりお願いされる方が多い。こちらも商売をやってるけど、せめて、こちらのお客様になってくれたらありがたいですが、お願いされる時だけだねー。メインバンクさんはよく利用してくれますからね。ちなみに飲食関係。	"	お客様と当金庫が、WIN-WINの関係になるよう努めます。
15	サービス業なのでお客様がいらっしゃる時は入金の額を小さな声でお願いしたい。	"	回りの状況やお客様の心情に配慮した対応ができる人材の育成を行ってまいります。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
1 6	2～3年で転職してしまうのもう少し永くいてほしい。 窓口の女性の異動が早すぎる。	人事教育部	確かに当金庫では、平均3年で転職となるケースが多く、せっかく仲良くなれたのに、と言う声を大変多く頂戴しており、その点でお客様にはご迷惑をお掛けしております。ただ、当金庫は転職を通して職員を教育し、お客様により良いサービスが提供出来る職員を育てていく方針で、もう一方ではリスク管理の面もあります。お客様にもご理解とご協力をお願いいたします。
1 7	対応時間が少ない。	"	事務の効率化と意識の改革を図り、お客様への対応時間を増やすように努めます。
1 8	年に1～2回花のプレゼントをととても楽しみにしているけど、お客様を選んで声をかけてもらえない時もあり、もらえず気分を害された。積立の人を大切にしたい気持ちはわかるけど・・・普通の方にもね。	"	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。さっそく店長会議等で注意喚起を行います。次年度以降は全職員を対象にCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。
1 9	渉外の引継ぎが悪い。	"	転職時のお客様の引継ぎには万全を期すよう指導しておりますが、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。店長会議等で注意喚起を行うとともに、人事異動の際に再度引継のやり方について徹底をいたします。
2 0	来てくれる日を指定しても来てくれない時がある。 指定時間がたまにずれる。仕事をしているのでこれは少し困ります。	"	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。お客様との約束を守ることは当金庫の職員として最低限のマナーと教えていますがまだ徹底しきれていませんでした。店長会議等で注意喚起を行いますとともに、全職員に対しCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。
2 1	仕事が忙しいのであまりセールスをしてほしくない。短い時間でのきちんとした対応をお願いします。（渉外）	"	お客様一人ひとり、それぞれ事情や状況が異なりますので、そのお客様に合わせた対応をすることが原則と考えております。店長会議等で注意喚起を行うとともに、全職員に対しCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。
2 2	忙しすぎるようです。金融知識だけでなく広く浅く、で良いからお客にマルチな対応出来る必要有り！（渉外）	"	ご意見ありがとうございます。職場内でのOJTや勉強会等を通じて、知識だけではなくお客様との対応なども含め、人間力に磨きをかけるよう指導していきます。
2 3	用件がある時だけ来る。 以前はよく家の方まで訪問していただきましたが、いつのまにかこなくなってしまうました。TELをすると来てくれますが！！	"	誠に申し訳ございません。会議等で注意を喚起するとともに、全職員に対しCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。

# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
2 4	<p>雨の日も、風の日も、吹雪の日もいつも元気で笑顔をもって地域の人に接している姿は本当に素晴らしく感謝しております。稲田支店長共にずっと真砂に居てもらいたいです。唯一言、他の従業員の挨拶は全く無く、近所の人とわかっていても知らんぷりです。これは伝統です。自分の担当でないとなんでしょうか？改めた方が良いと思いますが。一言苦言で申し訳ありません。</p> <p>預金額が少ないため、わが家に訪れることは10年に1回位です。バイクで会っても挨拶もない。同町内なのでもっと方法があると思います。街の銀行屋のイメージを望みたいです。</p>	人事教育部	<p>ご意見ありがとうございます。挨拶は人間関係や地域社会の中での基本と考えていますので、会議等で注意を喚起するとともに、全職員に対しCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。</p>
2 5	<p>親しみやすく、似た立場で案内等してもらえるので信頼できる。土日などの休日も対応可能だとありがたいです。（渉外）</p>	"	<p>今のところ、土日祝祭日の窓口営業の予定はございません。何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。それに代わって全店でATMを稼働しておりますのでどうぞご利用下さい。</p>
2 6	<p>タバコは遠慮して吸わないでほしい。</p>	"	<p>誠に申し訳ございません。公共の場での喫煙は今やほとんどのところが禁煙となっており、喫煙できる場所が限られているのが現状ですので、お客様の家や会社も同様に考えなければなりません。会議等で注意を喚起するとともに、全職員を対象にCS（お客様満足度）向上研修を行うことを検討いたします。</p>
2 7	<p>金融知識やその他情報等が少し物足りないところもあると思う。</p>	"	<p>職場内でのOJTや勉強会、研修等により職員のレベルアップを図っていきます。</p>
2 8	<p>窓口で地元の方が勤務されていますがあまりよくない気がします。何とかならないでしょうか？</p>	"	<p>配属の際に留意するようにいたします。</p>
2 9	<p>私がつき合っている支店は、支店長がかわってから支店長の意向が強く、融資担当は思うような発言や提案がなされない。また、こちらが相談しても積極的な指導提案や柔軟な指導提案がなく不満である。前任の支店長は極めてよかった。</p>	融 資 部	<p>業種ごとの特性や業界の動向に関する情報の提供や、個別財務に関するアドバイス等のコンサルティング機能の発揮により、お客様により一層ご満足頂けるよう徹底してまいります。</p>
3 0	<p>本当に経営者の気持ちがわかっていない。上からのプレッシャーが無難な人達が多すぎる。他の銀行よりスピードが遅い。（融資）</p>	"	<p>当金庫では、職員に対しお客様への対応について真摯に且つ柔軟に対応できるよう日頃から教育・指導しております。職員の対応に対し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。</p>
3 1	<p>もう少し会社に合った提案をして欲しい。</p>	"	<p>業種ごとの特性や業界の動向に関する情報の提供および、個別財務に関するアドバイス等のコンサルティング機能の発揮により、お客様により一層ご満足頂けるよう徹底してまいります。</p>
3 2	<p>決った額だけでなく、追加返済も出来ればもっと良いのにとおもいます。余裕のある時に少しでも早くに返済出来れば借りている方も楽なのにとおもいます。</p>	"	<p>出来る限り柔軟に対応させて頂くよう努めておりますので、何なりとお尋ねください。但し、ご融資形態によってはシステム上対応不可能な場合もございますので、何卒ご理解をお願い致します。</p>



# 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
33	<p>営業店の渉外担当者と十分打ち合わせをして書類等も十分なはずなのに本部へ行くと書類の追加等があったり融資の条件が変更になったりする場合がある。本部の融資担当者に柔軟性をもっと持って欲しい。</p> <p>事業融資については人事異動毎に(3年毎)満足～不満のくりかえしです。(支店長の融資スタンスの違いでしょうか?)</p>	融 資 部	<p>当金庫では、職員に対しお客様への対応について真摯に且つ柔軟に対応するよう日頃から教育・指導しておりますし、融資の方針や必要書類等につきましても同様ですが、教育・指導不足からご迷惑をお掛けしたようで申し訳ございませんでした。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。職員の対応に対し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。</p>
34	<p>当社の事業計画の推進にご理解(特に支店長)をお願いします。</p>	〃	<p>お客様が抱える経営課題は様々であり、また、そうした課題の解決には相応の時間がかかることも十分認識しております。当金庫は今後もコンサルティング機能の積極的な発揮と双方向のコミュニケーションにより、お客様の経営課題に応じた最適な解決策の実行を支援してまいります。</p>
35	<p>支払い時ぐらい貸してもらいたい。</p>	〃	<p>新規融資のお申込みに対しては、事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り柔軟に対応させていただいております。</p> <p>どうぞ何なりとご相談ください。</p>
36	<p>昨年の秋、住宅ローンをすべて返済しましたが、書類の不備から何回も自転車を通いました。せめてお茶の一杯でも頂けたらと思います。お水でもいいですが。</p>	〃	<p>職員の知識不足か不手際のために何回も支店に足を運ばせてしまい、大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。当金庫では、職員に対しお客様への対応について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、職員の対応に対し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。</p>
37	<p>支店担当者は熱心に対応頂き評価大で有ります。本部の対応性(お客様へ)もっと柔軟性を出してほしいです。(融資)</p>	〃	<p>当金庫では、支店も本部も新規融資のお申込みに対しては、事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り柔軟に対応させていただいております。</p> <p>どうぞ何なりとご相談ください。</p>
38	<p>信金さんは最も地域に密着した銀行です。地域中小企業とのつながりを大切に、積極的な融資支援をお願いします。</p>	〃	<p>新規融資のお申込みに対しては、事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り積極的且つ柔軟に対応させていただいております。</p> <p>どうぞ何なりとご相談ください。</p>
39	<p>支店長様、担当者様が変わるたびに対応が変わる(または変わるのではないかと不安)ので転勤時期が気になります。今の支店長、担当者様がとても良い方で満足しています。</p>	〃	<p>当金庫では、職員に対しお客様への対応について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。職員の対応に対し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。</p>
40	<p>中小零細企業は、支店長が変わるとこれまでの融資姿勢がガラッと変わるのはいまないので考えてもらいたい。</p>	〃	<p>当金庫では、支店も本部も融資方針について共通認識を持ち、お客様の事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り親身且つ柔軟に対応させていただいておりますので、どうぞ何なりとご相談ください。</p>

## 経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成24年10月実施)

		主管部署	対 応 策
4 1	現在の会社の状況を考えると努力してもらえていると思うが、売上げが下げ止まりを見せてその中でも利益を出しているのだから、多少のリスクはあっても回復して行くのにしっかりと手助けをして欲しい。	融 資 部	当金庫では、支店も本部も融資方針について共通認識を持ち、お客様の事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り親身且つ柔軟に対応させていただいておりますので、どうぞ何なりとご相談ください。
4 2	銀行よりも融通の利く信金さんでしたが、それがだんだんと「銀行にならえ」となってきた淋しく感じます。時代の流れですね。	”	当金庫は、協同組織の金融機関として支店も本部も融資方針について共通認識を持ち、お客様の事業の特性・その他を勘案し、技術力・販売力・返済財源等を踏まえ、出来る限り親身且つ柔軟に対応させていただいておりますので、どうぞ何なりとご相談ください。また、窓口だけでなく、渉外係がお客様のところまで伺いいたしますので遠慮なくご用命ください。