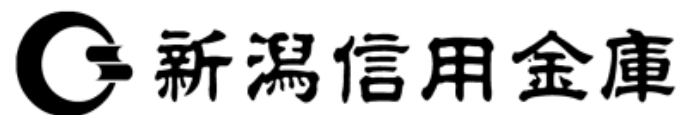


# お客様満足度 アンケート調査の 結果報告

【2022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。

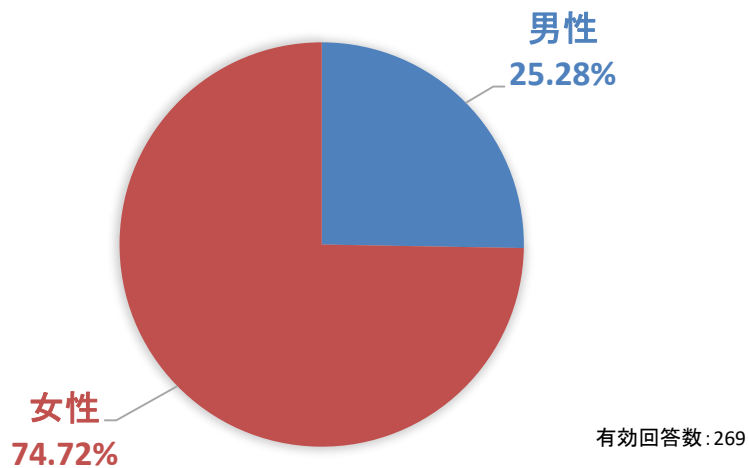
## 記

- ◆ 実施日 2022年6月～2022年12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および当金庫ホームページのアンケートフォーム回答
- ◆ 有効回答数 279（営業店278、ホームページ1）

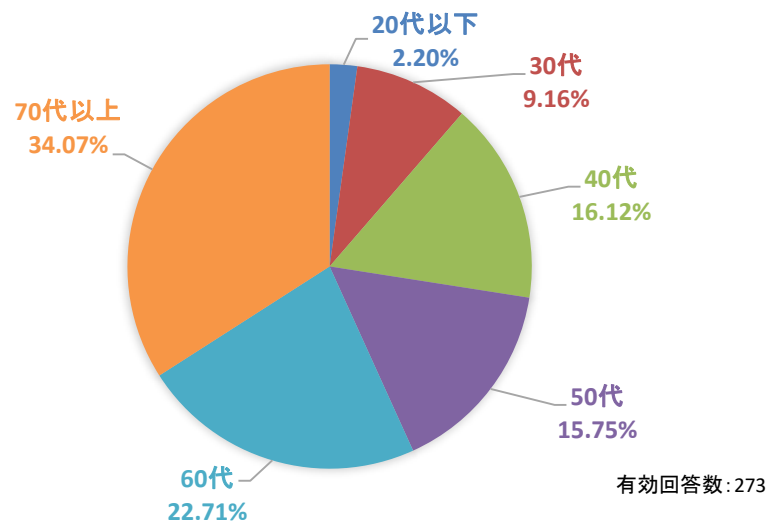
以上

# I. お客様の性別・年齢・職業・当金庫との取引期間

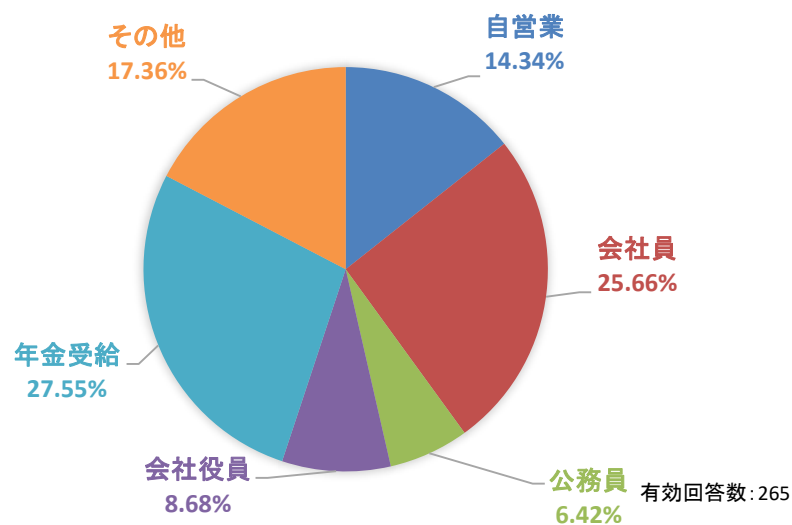
〔性別〕



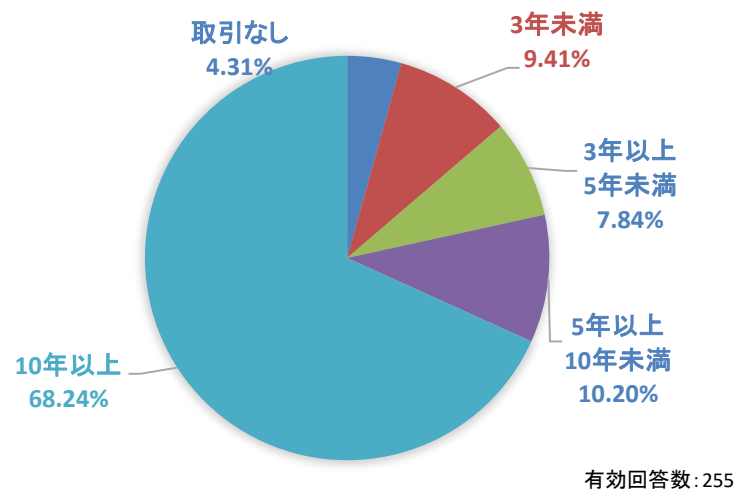
〔年齢〕



〔職業〕

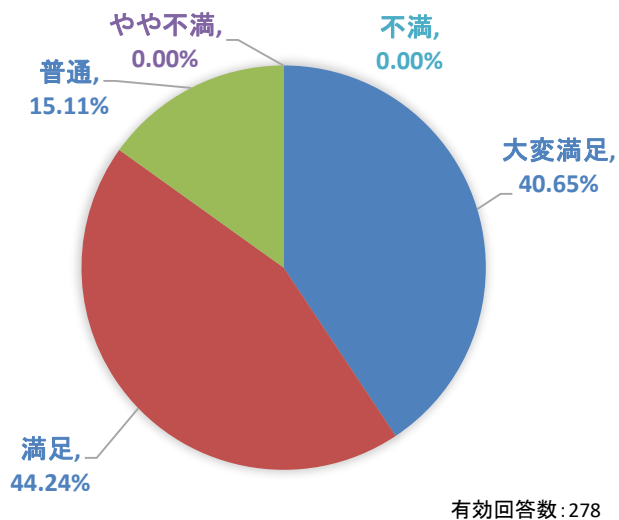


〔取引期間〕

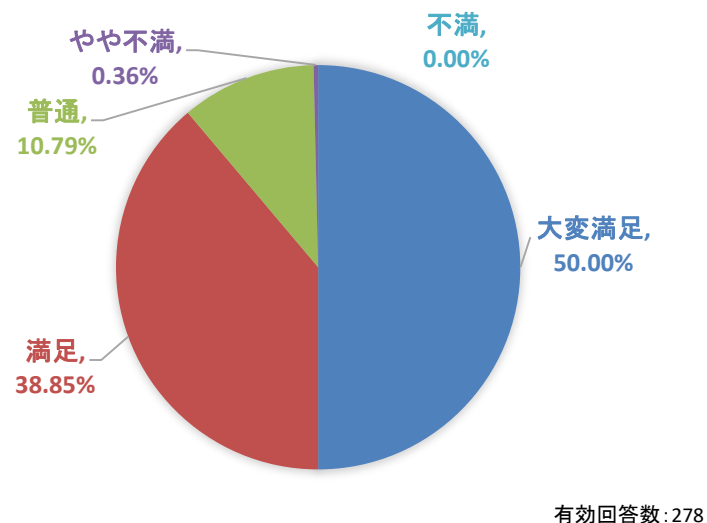


# Ⅱ. アンケート回答

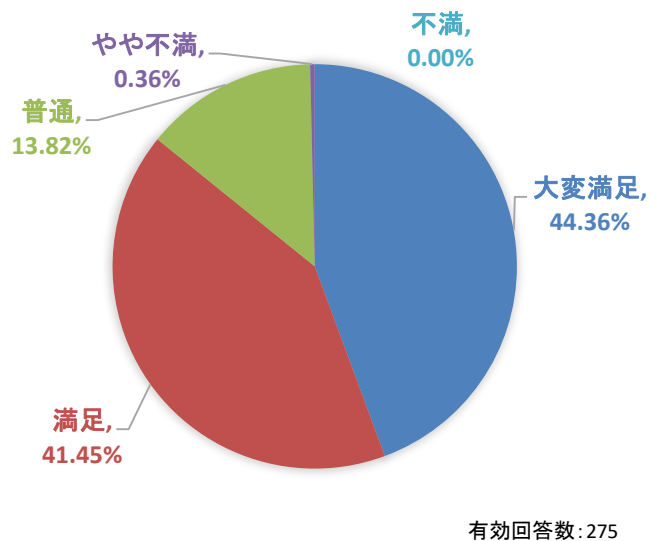
## 1. 店の全体の雰囲気



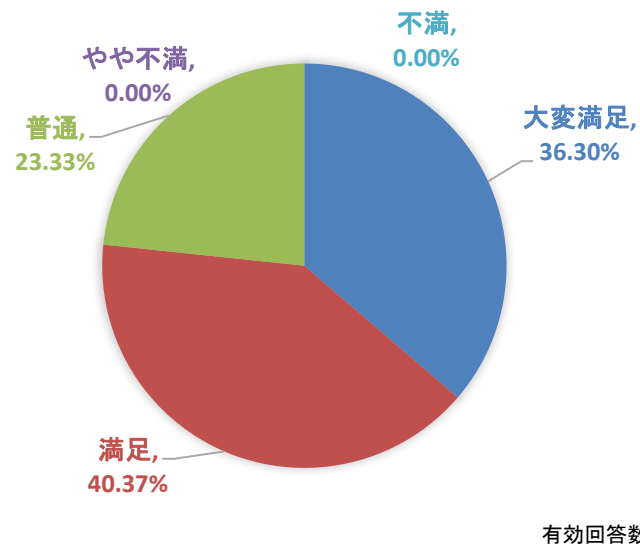
## 2. 職員の態度・マナー



## 3. 職員の説明のわかりやすさ

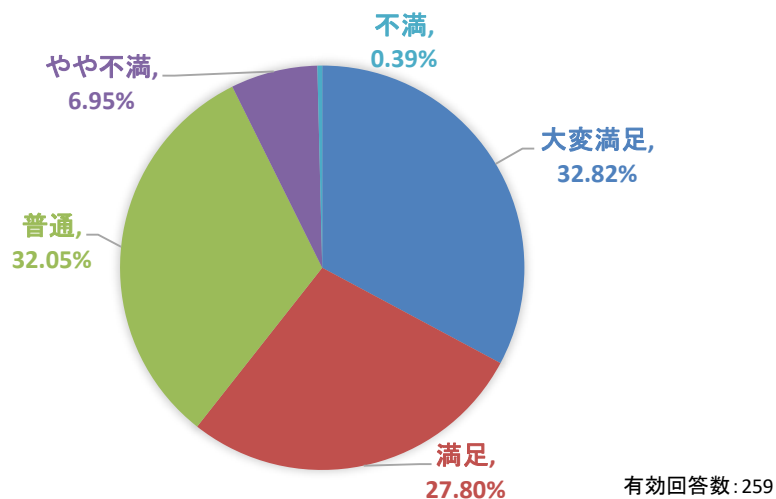


## 4. 情報提供・助言・提案について

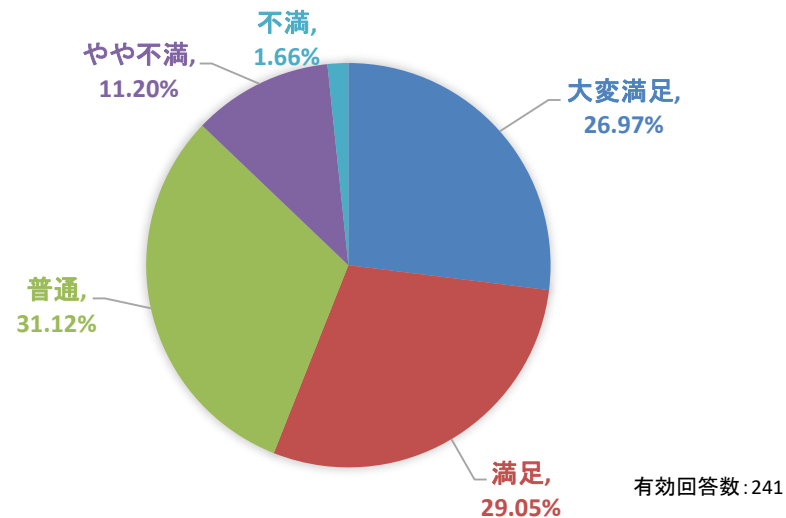


## Ⅱ. アンケート回答

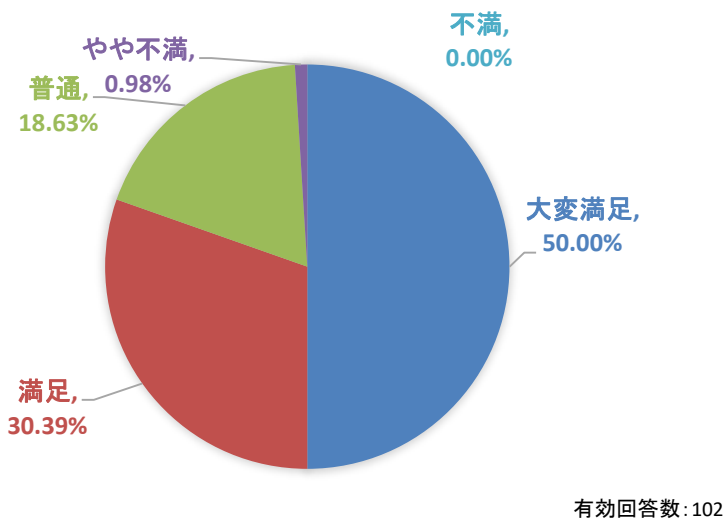
### 5. ATMコーナーの使いやすさ



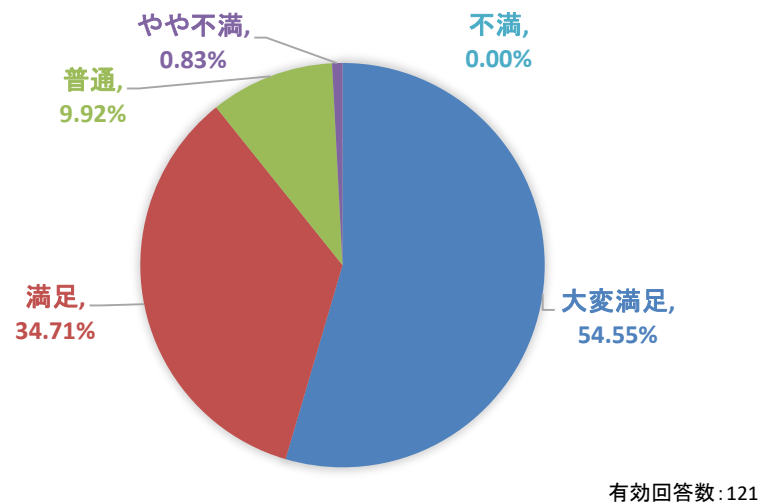
### 6. 駐車場の使いやすさ



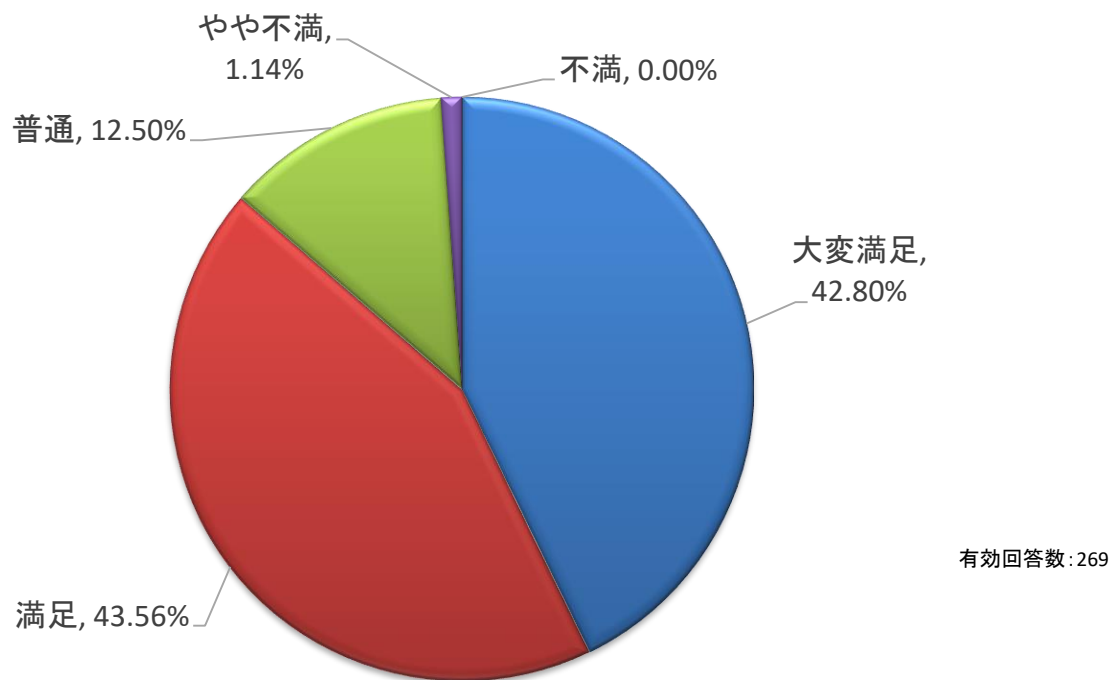
### 7. 融資取引の満足度



### 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86.36%の高い評価をいただきました。また、「不満」が0%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」12.50%、「やや不満」1.14%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"><li>・ 駐車場が停めにくい。</li><li>・ 11：30～12：30の昼休みは不便だ。</li><li>・ ATMコーナーが狭い。</li><li>・ ATMの荷物置場を広くして欲しい。</li><li>・ ATMで硬貨入金時のアラームが鳴るまでの時間を長くして欲しい。</li><li>・ ATMの小銭の出金時間を長く(15時→18時)して欲しい。</li><li>・ ATMの台数を増やして欲しい。(スーパーなど)</li><li>・ 店舗がなくなり不便だ。</li><li>・ 店舗が遠くなり親近感がなくなった。</li></ul>
接客態度	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓口の対応に時間がかかる事が多い。</li><li>・ 職員全員が下を向いて作業して案内がない。</li></ul>
サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 窓口受付カードを設置しては。</li><li>・ サービスが落ちた感じがする。</li></ul>

# 改善に向けた取組み

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、利用しやすい表示の実施および無断駐車への声掛け強化等をおこないます。
- ・ 窓口の昼休みは、一部店舗で営業を再開しました。今後も見直しを行います。
- ・ ATMは、お客さまが利用しやすい機能となるように今後も見直しを行い、利用しやすいATMコーナーとなるように努めてまいります。

## **2. 職員への指導・教育の徹底**

- ・ 窓口におけるお客様への声掛けの徹底し、皆さまに気持ち良くご利用いただけるように職員に対する指導、教育を行ってまいります。

## **3. サービスの充実**

- ・ 受付番号発券機を大形支店、米山支店、新潟西支店に導入しております。今後増設について検討いたします。

- 店舗の新築および統合等により店舗が遠くなるなど、お客様にはご負担をおかけしております。より良い店舗網づくりを目指しておりますのでご理解、ご協力をお願いいたします。