



お客様満足度アンケート調査の結果報告

【2024年度実施】





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。

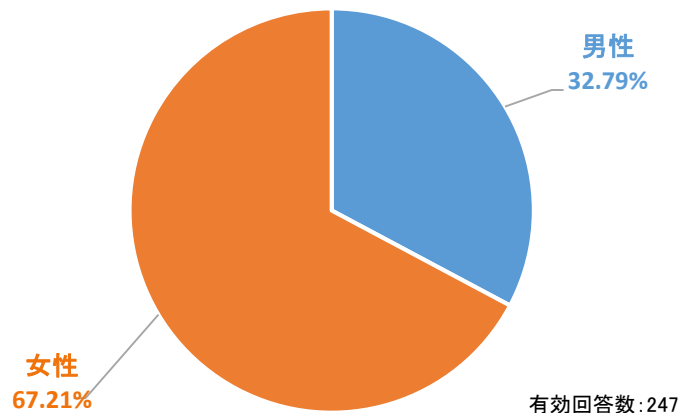
記

- ◆ 実施日 2024年6月～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 247（営業店 244、ホームページ 3）

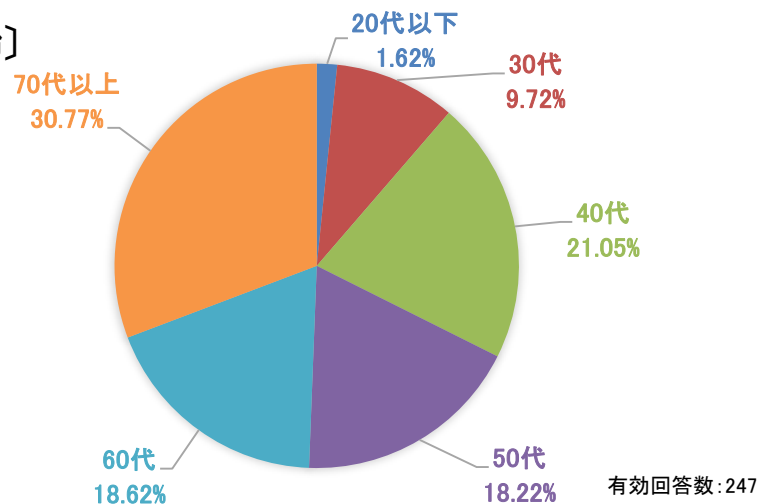
I. お客様の性別・年齢・職業・当金庫との取引期間



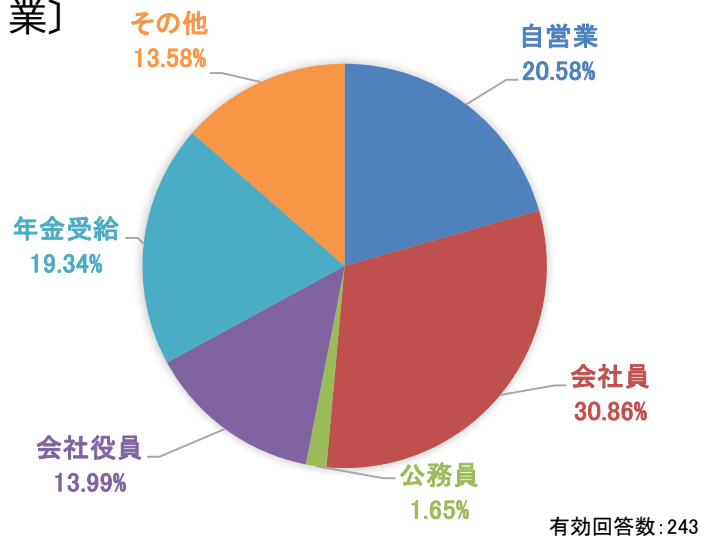
〔性別〕



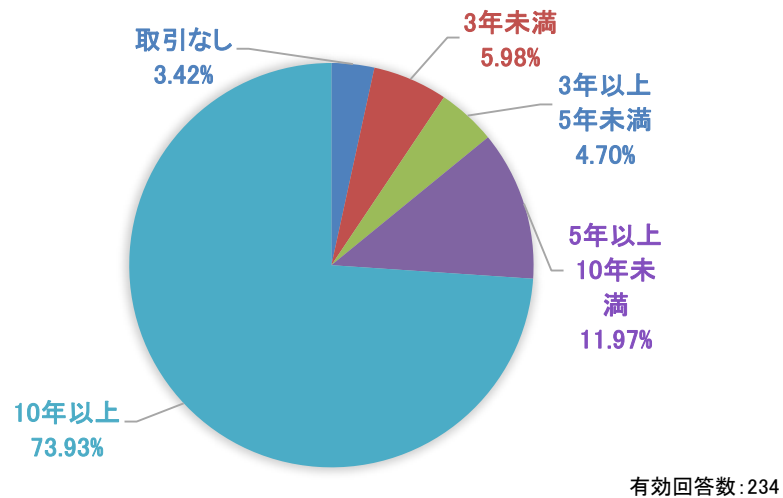
〔年齢〕



〔職業〕



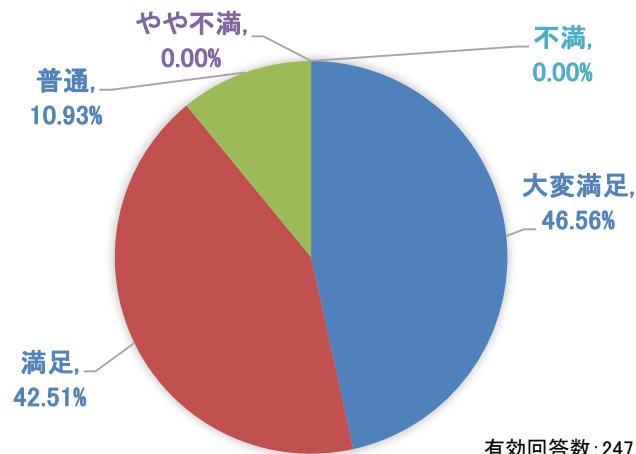
〔取引期間〕



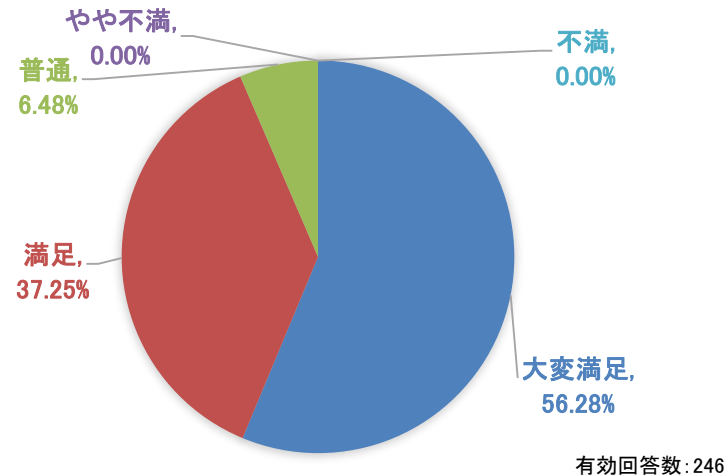
Ⅱ. アンケート回答



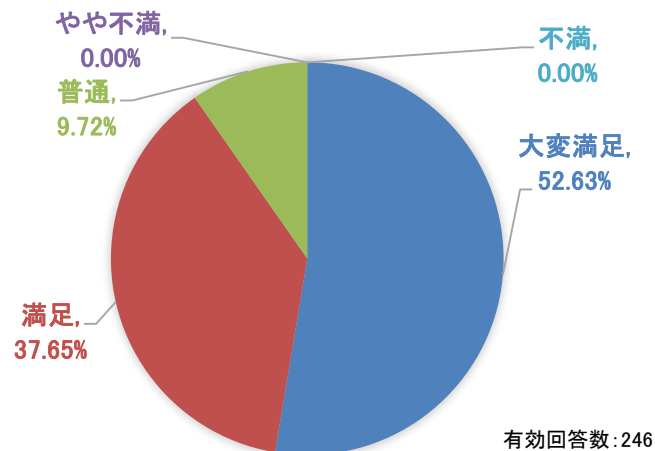
1. 店の全体の雰囲気



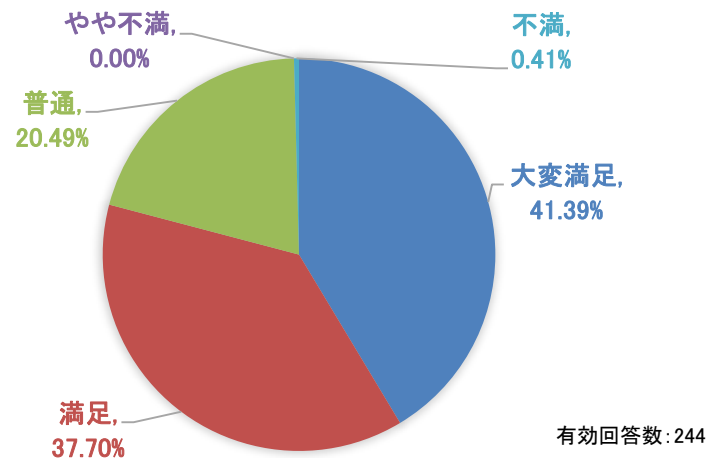
2. 職員の態度・マナー



3. 職員の説明のわかりやすさ

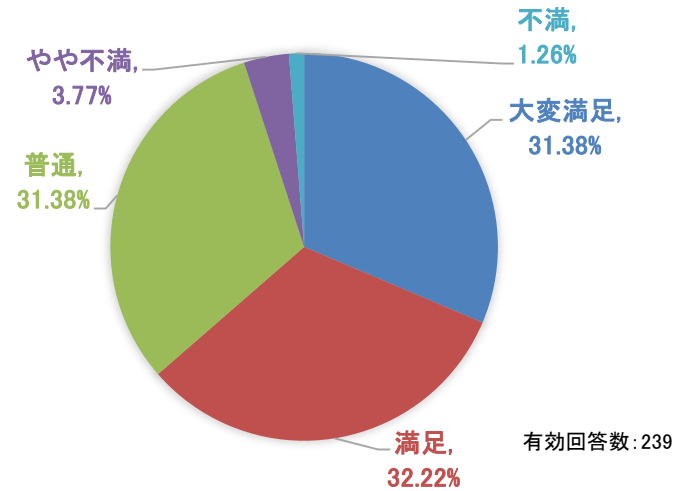


4. 情報提供・助言・提案について

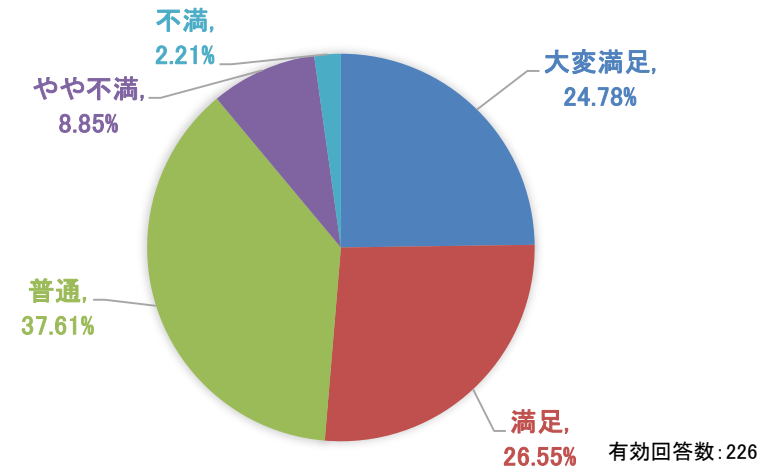


Ⅱ. アンケート回答

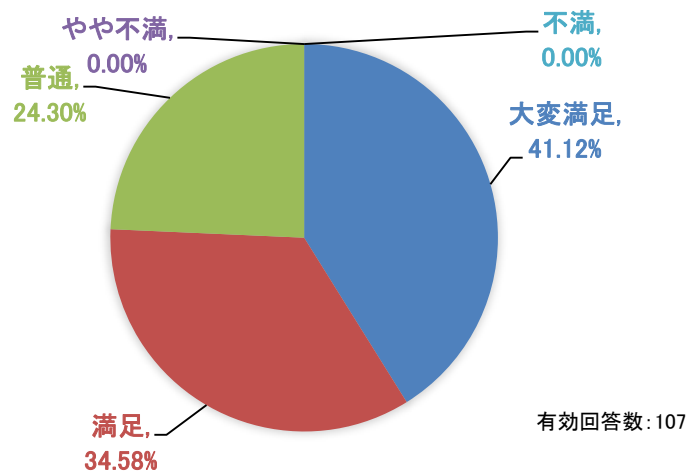
5. ATMコーナーの使いやすさ



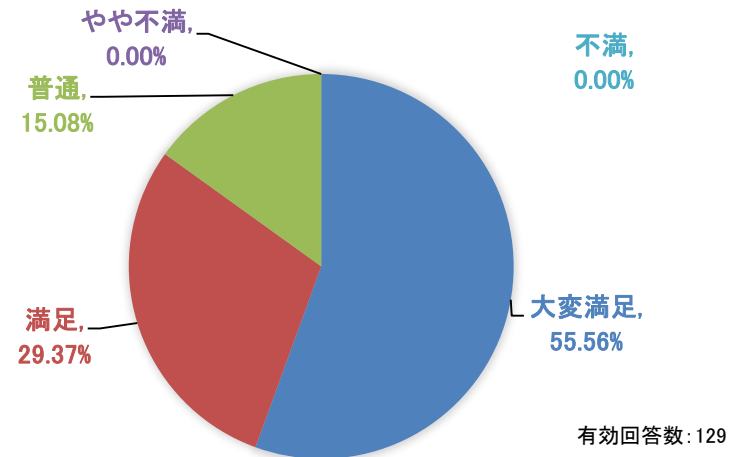
6. 駐車場の使いやすさ



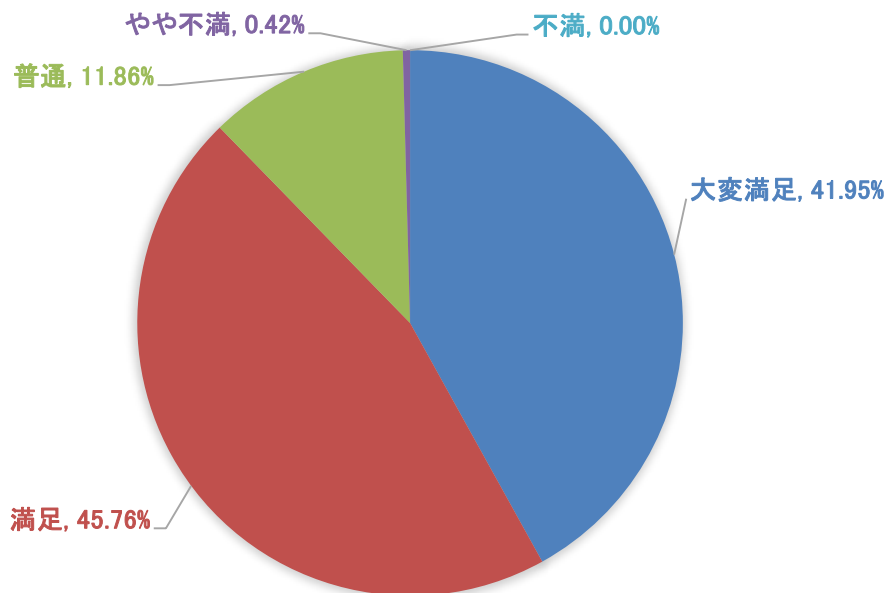
7. 融資取引の満足度



8. 渉外担当者のお客様への対応の状況



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87.71%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%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「やや不満」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様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">・駐車場の白線がないところに他の人が使いにくい形で止めている車がある。・応接コーナーは個室にしてもらえると落ち着いて相談ができる。・ATMの台数を増やして欲しい。・土日祝にATMコーナーが早く閉まるのは不便だ。・窓口営業時間外でもATMの小銭の入金ができるようにして欲しい。・ATMで硬貨が使いづらい、使えない。・ATMの記帳後に通帳がなかなか戻ってこないことがある。・夏にATMコーナーの中が暑すぎる時がある。
接客態度	<ul style="list-style-type: none">・ごくまれにはあるが窓口で笑顔の無い接客を見ることがある。
サービス	<ul style="list-style-type: none">・融資相談にメールやラインが利用できると相談が進めやすい。

IV. 改善に向けた取組み



お客様から頂いた貴重なご意見、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白線を引いて整備する等、利用しやすい駐車場となるように今後も見直しを進めてまいります。
- ・応接室の設置は、店舗内にスペースを取ることが可能かどうか確認のうえ検討してまいります。
- ・ATMコーナーは、利用しやすいATMとなるように利用時間や設置台数、硬貨の入金等について利用状況等を参考にしながら継続的に見直しを行ってまいります。
- ・ATMの記帳時にページを繰り越す等で時間がかかる場合がございます。ご理解いただけますようお願いいたします。
- ・ATMコーナーの空調について今後も継続的に見直しを行ってまいります。

2. 職員への指導・教育の徹底

- ・笑顔による接客は大切な基本です。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笑顔の声掛けの徹底等、職員に対する指導、教育を継続的に行ってまいります。

3. サービスの充実

- ・当金庫ホームページ内の「じっくり予約席」の利用によりメールによる融資相談受付も可能となっておりますのでご利用ください。(ラインの利用は現在検討中です。)