

## お客さま満足度アンケート調査の実施結果と改善項目のお知らせ

平素は、砺波信用金庫にご愛顧を賜り、心よりお礼申し上げます。

当金庫では、お客様の声を聞かせていただくためにアンケート調査を実施いたしました。

皆様には、ご理解とご協力いただき、大変ありがたく改めてお礼申し上げます。

当金庫では、お客様からいただきましたご意見・ご要望を今後の金庫経営に反映させ、地域の皆様から選ばれる信用金庫を目指していく所存であります。

今後とも引き続き、当金庫をご利用賜りますとともに、ご意見・ご要望をお聞かせいただきますようよろしくお願い申し上げます。

◇調査期間 平成26年1月20日(月)～平成26年1月31日(金)

◇対象者 ご来店いただいたお客様やご訪問先のお客様にアンケート調査を実施し、449名の方からご意見をいただきました。

### ◇調査項目

問1 窓口係について伺います。

- ①明るく元気に笑顔であいさつしていますか。
- ②窓口での待ち時間はいかがですか。
- ③預金商品のご提案、説明は充分行っていますか。
- ④融資商品のご提案、説明は充分行っていますか。
- ⑤お客様からのご相談・ご質問等に適切に対応していますか。

問2 渉外係について伺います。

- ①明るく元気に笑顔であいさつしていますか。
- ②訪問時間などお客さまとの約束は守られていますか。
- ③預金商品のご提案、説明は充分行っていますか。
- ④融資商品のご提案、説明は充分行っていますか。
- ⑤お客様からのご相談・ご質問等に適切に対応していますか。

問3 預金商品およびキャッシュカードについて伺います。

- ①当金庫のキャッシュカードは全国どこでも無料(振込手数料は除きます。)で利用出来ますがご存知ですか。
- ②当金庫ではより安心、より安全なICキャッシュカードを利用できることをご存知ですか。

③当金庫では、子育て応援定期積金「すくのび」、教育ローン、教育カードローン、学資保険といった教育支援の商品があることをご存知ですか。

問4 店舗施設等について伺います。

- ①店内のレイアウトはいかがですか。
- ②店舗内外の清掃は行き届いていますか。
- ③ATMの清掃は行き届いていますか。
- ④駐車場の利用具合はいかがですか。

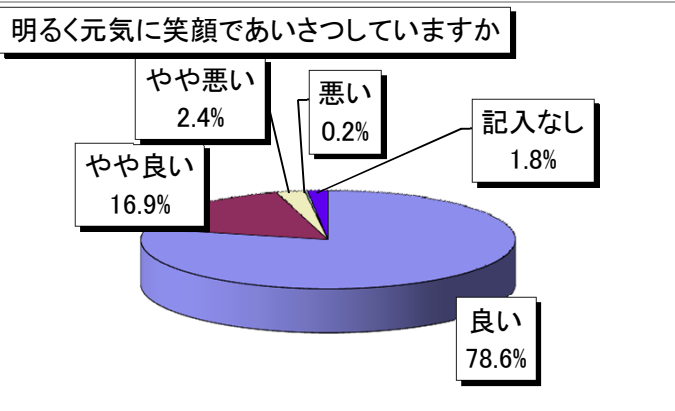
問5 今後の砺波信用金庫に期待されることは何ですか。

問6 お客さまから見た当金庫の総合的な満足度を伺います。

なお、全営業店のATMコーナーには、お客さまからの意見を承りたく、常時アンケート用紙・投函箱を設置しています。

## 【アンケート調査結果】

### 問1 窓口係について

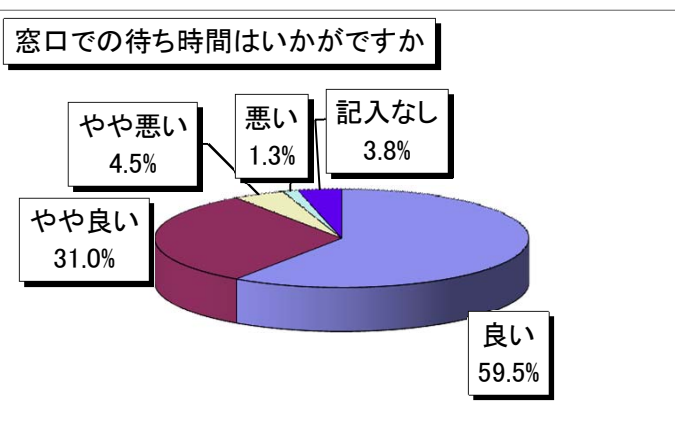


・明るく元気に笑顔であいさつしていますか。

良いが 78.6%、やや良いが 16.9 %でした。

一方、やや悪いは 2.4%、悪いは 0.2%ありました。

明るく、元気に、笑顔であいさつができる窓口係を目指します。

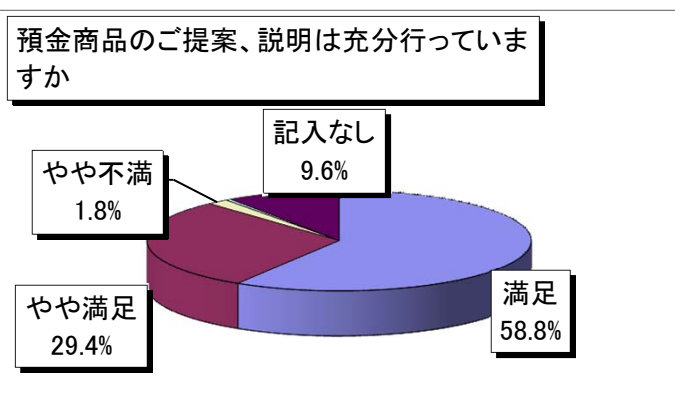


・窓口での待ち時間はいかがですか。

良いが 59.5%、やや良いが 31.0 %でした。

一方、やや悪いは 4.5 %、悪いは 1.3%ありました。

今後も、お客さまの待ち時間の短縮に努めます。

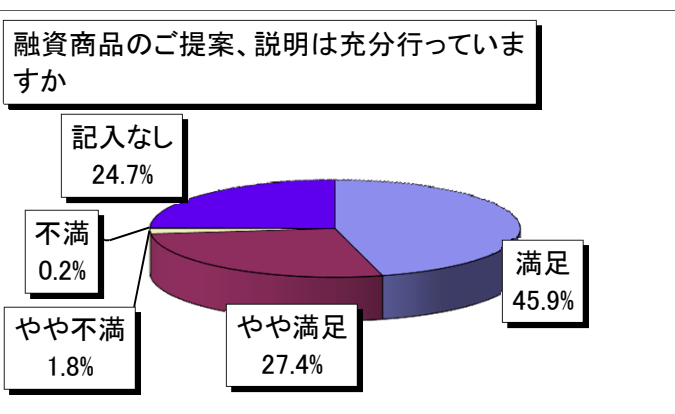


・預金商品のご提案、説明は充分行っていますか。

満足が 58.8 %、やや満足が 29.4 %でした。

一方、やや不満は 1.8 %ありました。

預金商品のご提案の際は、パンフレットやチラシ等を使用して、分かりやすい説明に努めます。



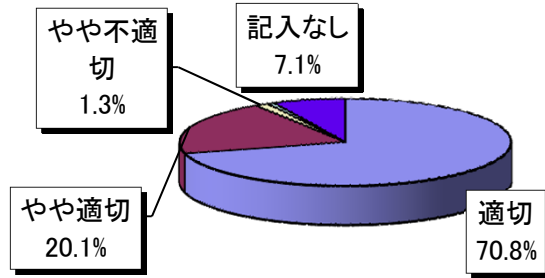
・融資商品のご提案、説明は充分行っていますか。

満足が 45.9 %、やや満足が 27.4 %でした。

一方、やや不満は 1.8 %、不満は 0.2%ありました。

融資商品のご提案の際は、パンフレットやチラシ等を使用して、分かりやすい説明に努めます。

お客さまからのご相談・ご質問等に適切に対応していますか



・お客さまからのご相談・ご質問等に適切に対応していますか。

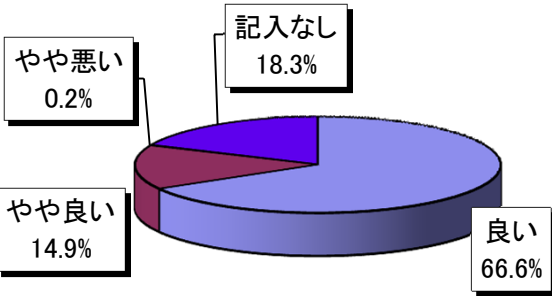
適切が 70.8 %、やや適切が 20.1 %でした。

一方、やや不適切は 1.3%ありました。

お客さまのご要望を十分にお聞きして、ご相談・ご質問には適切にお応えするように努めます。

## 問2 渉外係について

明るく元気に笑顔であいさつしていますか



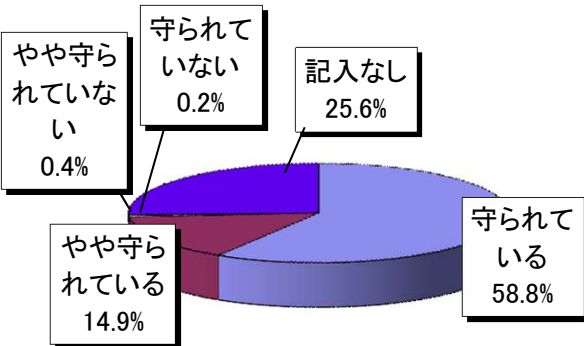
・明るく元気に笑顔であいさつしていますか。

良いが 66.6 %、やや良いが 14.9 %でした。

一方、やや悪いは 0.2%ありました。

明るく、元気に、笑顔であいさつができる渉外係を目指します。

訪問時間などお客さまとの約束は守られていますか



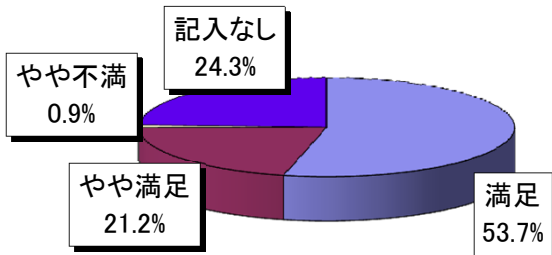
・訪問時間などお客さまとの約束は守られていますか。

守られているが 58.8 %、やや守られているが 14.9 %でした。

一方、やや守られていないは 0.4 %、守られていないは0.2%ありました。

お客さまとの約束を守り、お客さまにご信頼いただける渉外係を目指します。

預金商品のご提案、説明は充分行っていますか



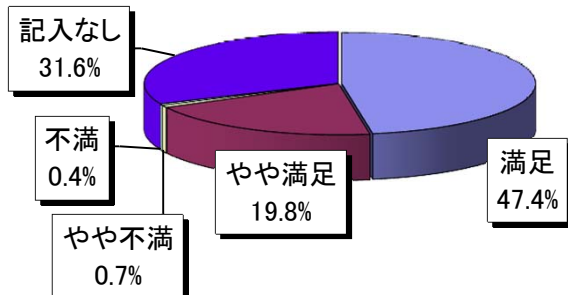
・預金商品のご提案、説明は充分行っていますか。

満足が 53.7 %、やや満足が 21.2%でした。

一方、やや不満は 0.9 %ありました。

預金商品のご提案の際は、パンフレットやチラシ等を使用して、分かりやすい説明に努めます。

融資商品のご提案、説明は充分行っていますか



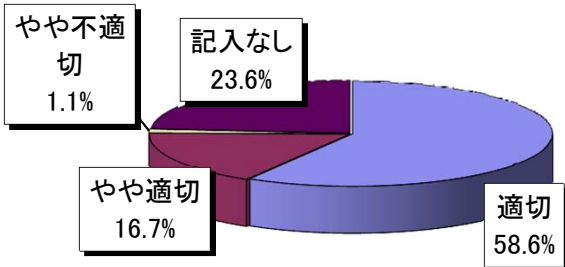
・融資商品のご提案、説明は充分行っていますか。

満足が 47.4 %、やや満足が 19.8%でした。

一方、やや不満は 0.7 %、不満は 0.4 %ありました。

融資商品のご提案の際には、パンフレットやチラシ等を使用して、分かりやすい説明に努めます。

お客さまからのご相談・ご質問等に適切に対応していますか



・お客さまからのご相談・ご質問等に適切に対応していますか。

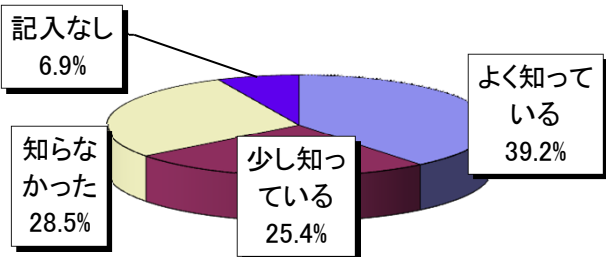
適切が 58.6 %、やや適切が 16.7 %でした。

一方、やや不適切は 1.1%ありました。

お客さまのご要望を十分にお聞きして、ご相談・ご質問には適切にお応えするように努めます。

### 問3 預金商品およびキャッシュカードについて

当金庫のキャッシュカードは全国どこでも無料(振込手数料は除きます。)で利用出来ますがご存知ですか



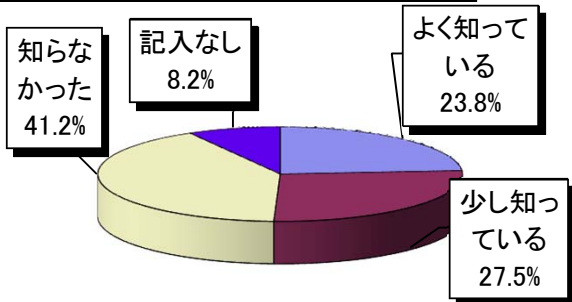
・当金庫のキャッシュカードは全国どこでも無料(振込手数料は除きます。)で利用出来ますがご存知ですか。

よく知っているが 39.2 %、少し知っているが 25.4 %でした。

一方、知らなかったは 28.5%ありました。

多くのお客さまに当金庫のキャッシュカードは、全国どこでも無料で利用できることを知っていただけるように努めます。

当金庫ではより安心、より安全なICキャッシュカードを利用できることをご存知ですか



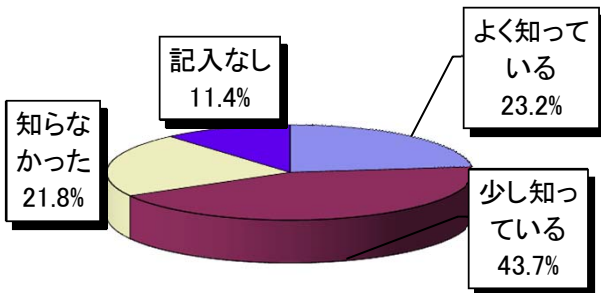
・当金庫ではより安心、より安全なICキャッシュカードを利用できることをご存知ですか。

よく知っているが 23.8%、少し知っているが 27.5%でした。

一方、知らなかったは 41.2%ありました。

多くのお客さまに当金庫のサービスを知っていただけるように努めます。

当金庫では、子育て応援定期積金「すくのび」、教育ローン、教育カードローン、学資保険といった教育支援の商品があることをご存知ですか



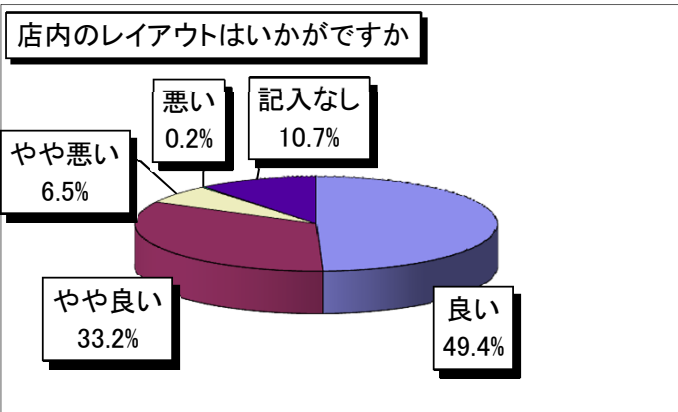
・当金庫では、子育て応援定期積金「すくのび」、教育ローン、教育カードローン、学資保険といった教育支援の商品があることをご存知ですか。

よく知っているが 23.2 %、少し知っているが 43.7 %でした。

一方、知らなかったは 21.8%ありました。

多くのお客さまに当金庫の商品・サービスを知っていただけるように努めます。

#### 問4 店内施設等について

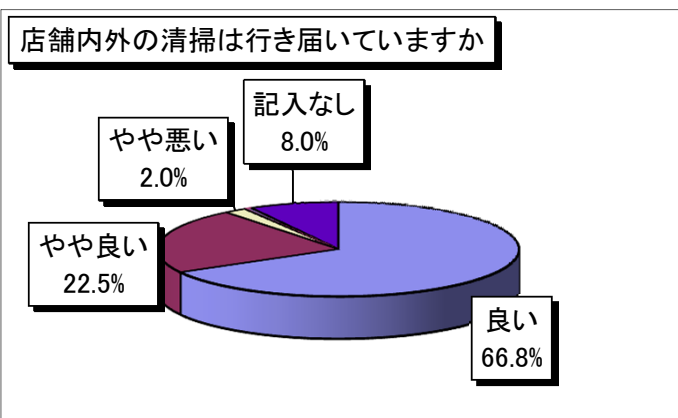


・店内のレイアウトはいかがですか。

良いが49.4%、やや良いが 33.2 %でした。

一方、やや悪いは 6.5 %、悪いは 0.2 %ありました。

今後も、店内のレイアウトの改善に努めます。

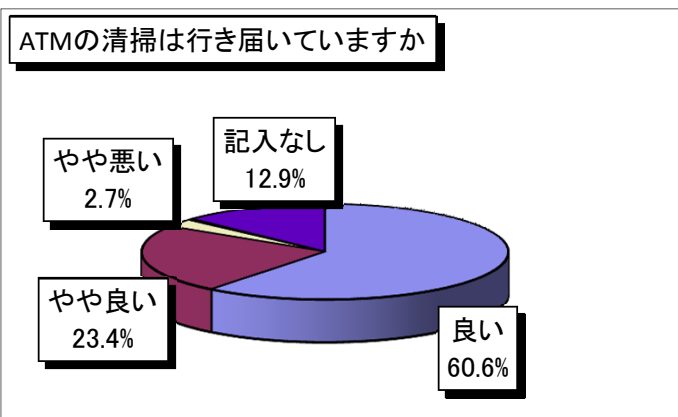


・店舗内外の清掃は行き届いていますか。

良いが 66.8 %、やや良いが 22.5 %でした。

一方、やや悪いは 2.0%ありました。

お客様に気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めます。

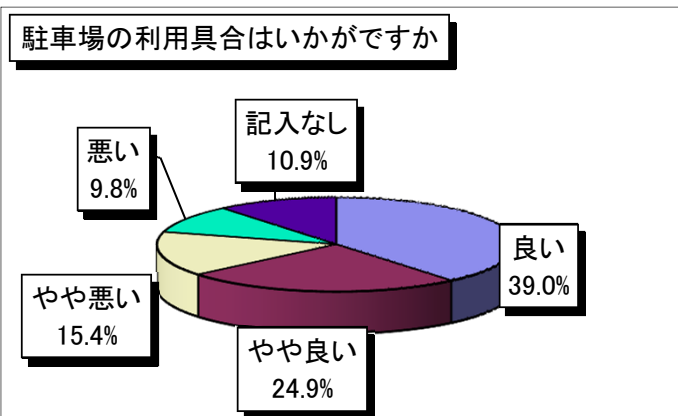


・ATMの清掃は行き届いていますか。

良いが 60.6 %、やや良いが 23.4 %でした。

一方、やや悪いは 2.7%ありました。

お客様に気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めます。



・駐車場の利用具合はいかがですか。

良いが 39.0 %、やや良いが 24.9 %でした。

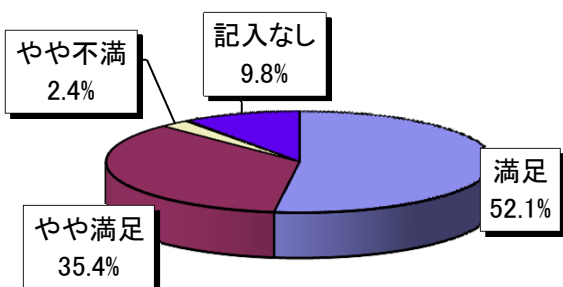
一方、やや悪いは 15.4 %、悪いは 9.8 %ありました。

お客様がご利用しやすい駐車場の整備に努めます。



## 問5 当金庫の総合的な満足度について

お客さまから見た当金庫の総合的な満足度はいかがですか



・お客さまから見た当金庫の総合的な満足度はいかがですか。

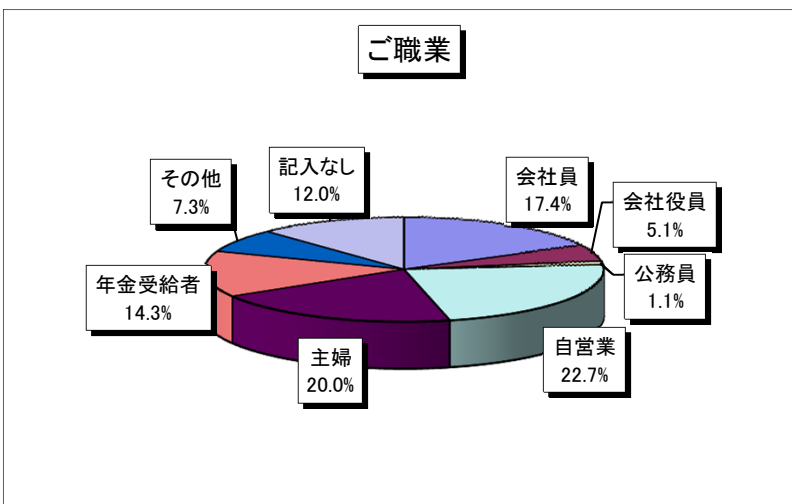
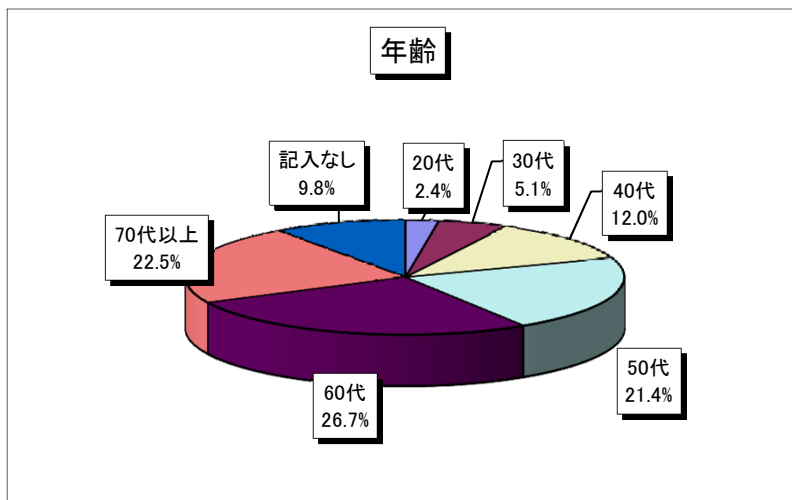
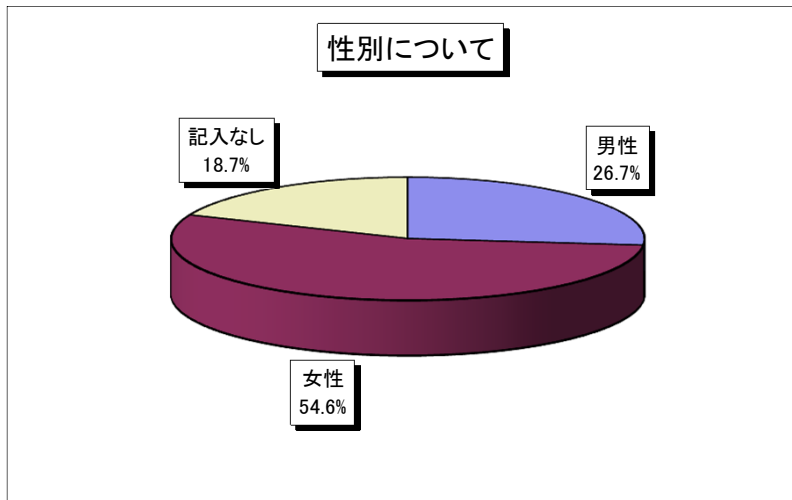
満足が 52.1 %、やや満足が 35.4 %でした。

一方、やや不満は 2.4%ありました。

きめ細やかなサービスの提供に努め、地域に根ざした金融機関を目指します。

## ご意見をいただいた方々の属性

449名の方にご回答いただきました。ありがとうございました。



## 【お客様の声を踏まえて経営改善を行った項目等】

お客さまからいただいたご意見を参考に、平成25年度は、次の改善を図りました。

1. ご来店されたお客さま用に、話し言葉によるコミュニケーションに障害のある方等に使用していただく、コミュニケーション支援ボードを全店舗に備え置きしました。