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、ご理解とご協力をいただき、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　　令和3年6月7日(月)～令和3年6月18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、413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窓口職員の態度や言葉遣い、身だしなみはいかがですか。

④お客様への商品提案や説明等、知りたいことや聞きたいことへの対応は充分ですか。

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渉外職員の態度や言葉遣い、身だしなみはいかがですか。

④お客様への商品提案や説明等、知りたいことや聞きたいことへの対応は充分ですか。

問３　砺波信用金庫の商品やサービスについてお伺いします。

①令和２年７月１日から個人インターネットバンキングの基本手数料が無料になったことをご存知ですか。

②個人インターネットバンキングを利用すると、当金庫間の振込手数料が、振込金額に関係なく無料になったことをご存知ですか。

③「アニバーサリー積金」は、契約期間内のお客様のお誕生日に素敵なプレゼントをお渡ししている商品であることをご存知ですか。

④年金のお振込者や年金のご予約者向けの金利優遇定期預金があることをご存知ですか。

問４　利用されている店舗についてお伺いします。

①店の雰囲気はいかがですか。

②店舗内外の掲示物はわかりやすいですか。

③店舗内外やＡＴＭの清掃は行き届いていますか。

問５　今後の砺波信用金庫に期待されることは何ですか。

□スピーディでタイムリーな提案や対応

□コンサルティング機能の発揮

□地域との積極的な関わり

□金融商品・サービスの充実（具体的な商品名・サービス等

□その他

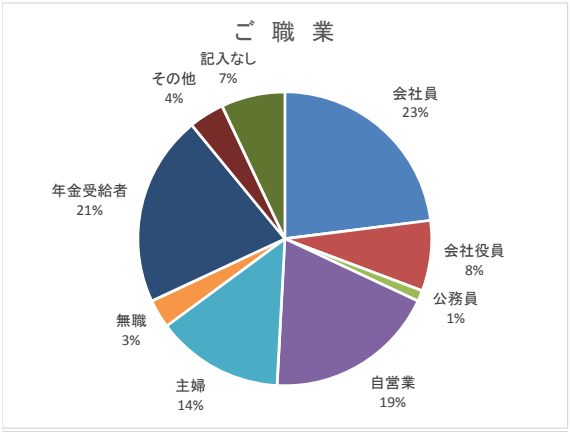
問６　お客さまから見た当金庫の総合的な満足度を伺います。

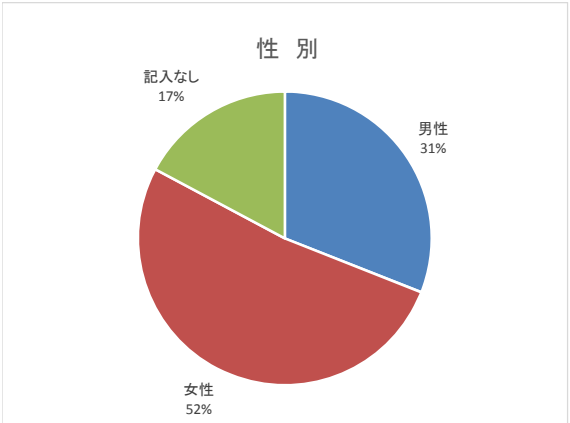
□満足　　□やや満足　　□やや不満　　□不満

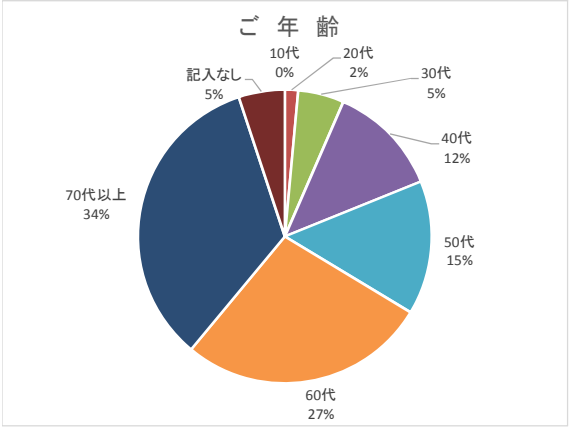
なお、全営業店のＡＴＭコーナーには、お客さまからのご意見を承りたく、常時アンケート用紙・投函箱を設置しています。

ご意見をいただいた方々の属性

413 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。なお、割合に関しては小数点第1位を四捨五入している関係」合計が100%にならない場合がありますのでご了承下さい。

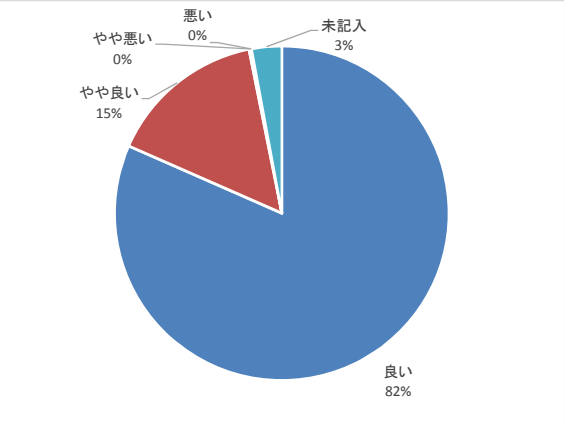






問1　窓口係についてお伺いします。

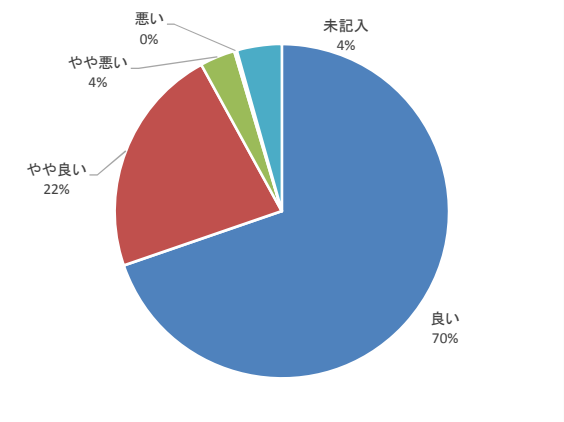
①明るく元気に笑顔であいさつしていますか。



全体の　97%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

これからもお客さまに気持ちよく利用いただけるよう積極的に、明るく元気なあいさつを心掛けます。

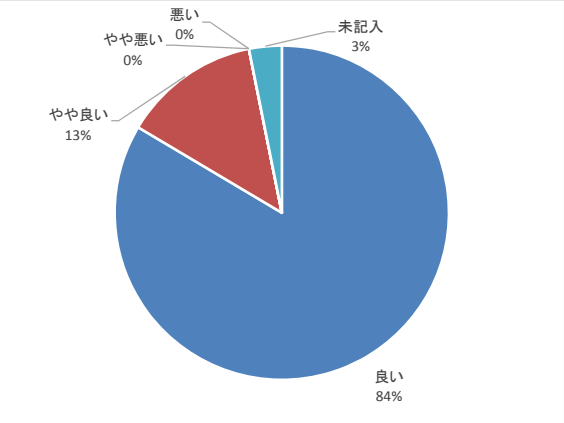
②窓口での待ち時間はいかがですか。



全体の　92%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

これからも、正確でスピーディな事務処理を心掛けます。

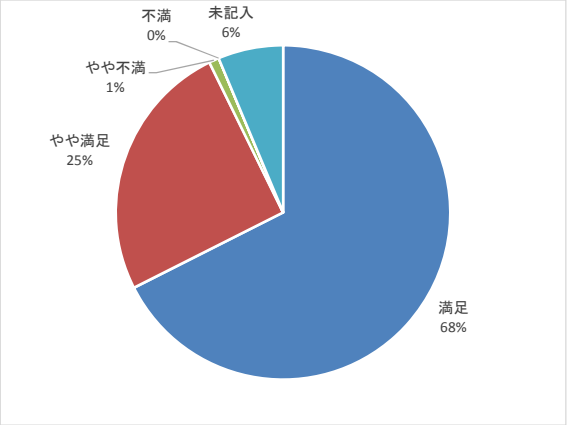
③窓口職員の態度や言葉遣い、身だしなみはいかがですか。



全体の　97%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

これからも、お客さまが気持ちよく当金庫を利用していただけるよう、窓口係の育成に努めます。

④お客様への商品提案や説明等、知りたいことや聞きたいことへの対応は充分ですか。

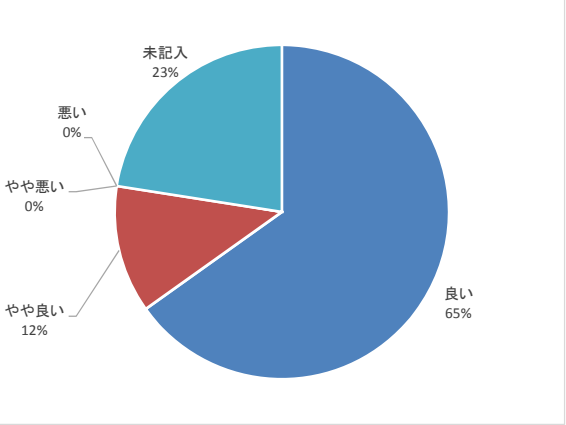


全体の　92%　の方に、「満足」「やや満足」とご回答をいただきました。

これからもお客さまの知りたい情報を正確に伝えられる窓口係を数多く育てていきます。

問2　渉外係についてお伺いします。

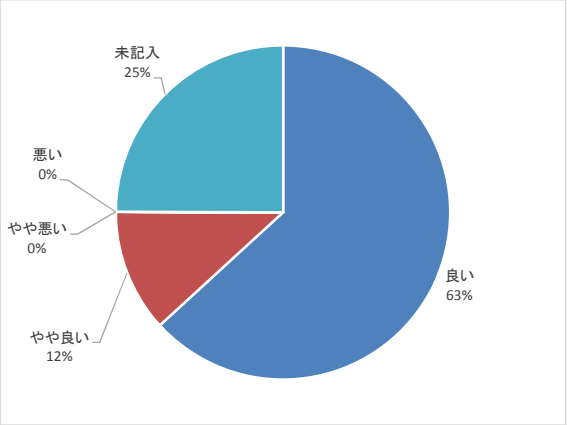
①明るく元気に笑顔であいさつしていますか。



全体の　77%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

どこでもお客さまに安心と清潔感を提供できる渉外係の育成に努めます。

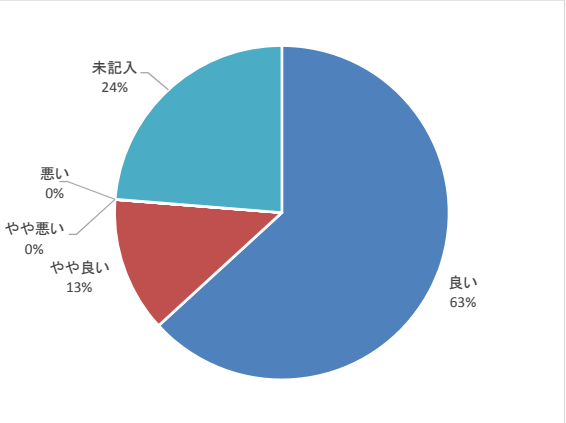
②訪問時間などお客さまとの約束は守られていますか。



全体の　75%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

お客さまから信頼を得られるよう、時間を守り約束の時間に遅れそうな場合は、予め連絡するよう教育を徹底いたします。

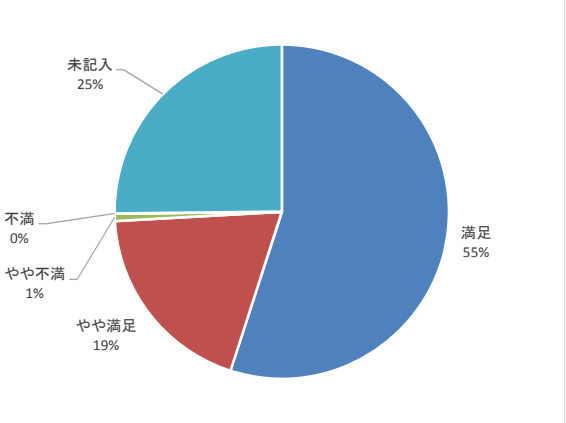
③渉外職員の態度や言葉遣い、身だしなみはいかがですか。



全体の　76%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

これからも、お客さまが気持ちよく当金庫を利用していただけるよう、渉外係の育成に努めます。

④お客様への商品提案や説明等、知りたいことや聞きたいことへの対応は充分ですか。

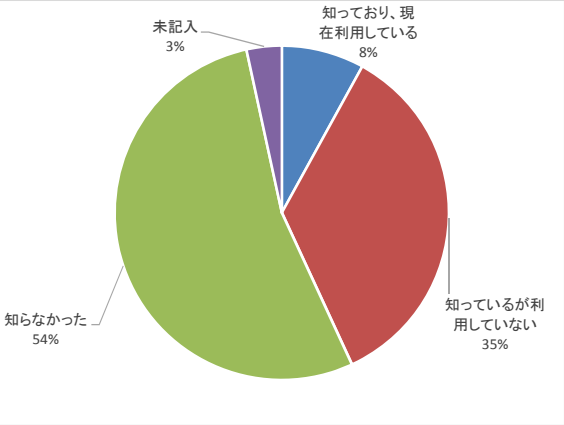


全体の　74%　の方に、「満足」「やや満足」とご回答をいただきました。

これからもお客さまの知りたい情報を正確に伝えられる渉外係を数多く育てていきます。

問3　砺波信用金庫の商品やサービスについてお伺いします。

①令和2年7月1日から個人インターネットバンキングの基本手数料が無料になったことをご存知ですか。

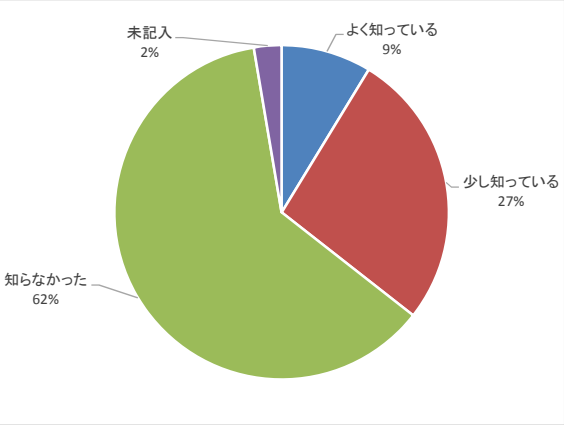


全体の　8%　の方に、「利用している」とご回答をいただきました。

反対に、全体の　54%　の方に「知らなかった」とご回答をいただきました。

お客様へ便利でお得な情報を広く知っていただくよう、PR方法を再検討いたします。

②個人インターネットバンキングを利用すると、当金庫間の振込手数料が、振込金額に関係なく無料になったことをご存知ですか。

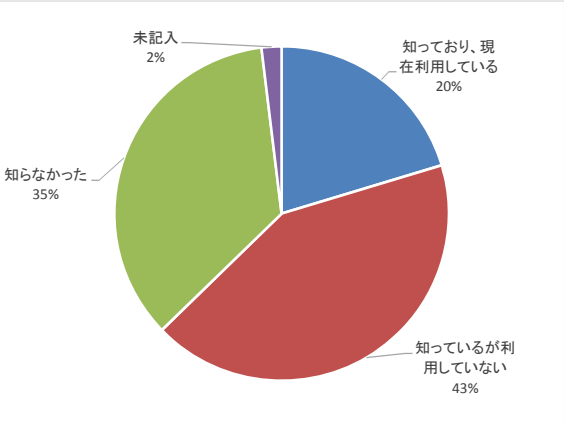


全体の　36%　の方に、「よく知っている」「少し知っている」とご回答をいただきました。

反対に、全体の　61%　の方に「知らなかった」とご回答をいただきました。

お客様へ便利でお得な情報を広く知っていただくよう、PR方法を再検討いたします。

③「アニバーサリー積金」は、契約期間内のお客様のお誕生日に素敵なプレゼントをお渡ししている商品であることをご存知ですか。

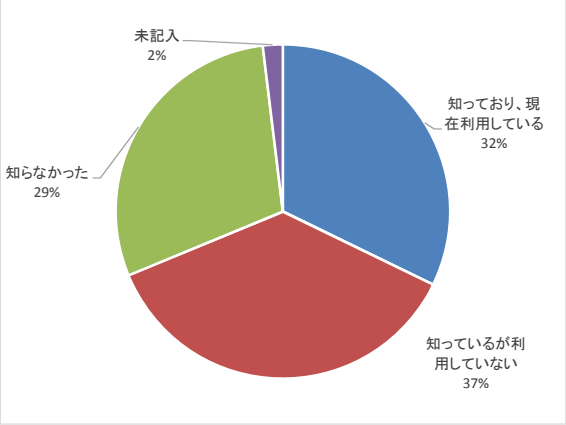


全体の　20%　の方に、「知っており、現在利用している」とご回答をいただきました。

反対に、全体の　35%　の方に「知らなかった」とご回答をいただきました。

多くのお客様に当金庫の商品やサービスの内容を知っていただけるように努めます。

④年金のお振込者や年金のご予約者向けの金利優遇定期預金があることをご存知ですか。



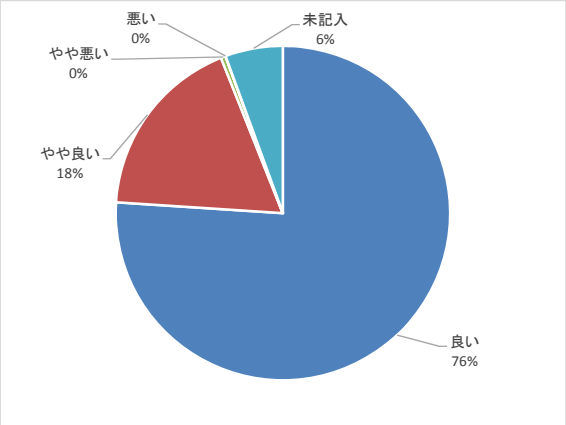
全体の　32%　の方に、「知っており、現在利用している」とご回答をいただきました。

反対に、全体の　29%　の方に「知らなかった」とご回答をいただきました。

多くのお客様に当金庫の商品やサービスの内容を知っていただけるように努めます。

問4　利用されている店舗についてお伺いします。

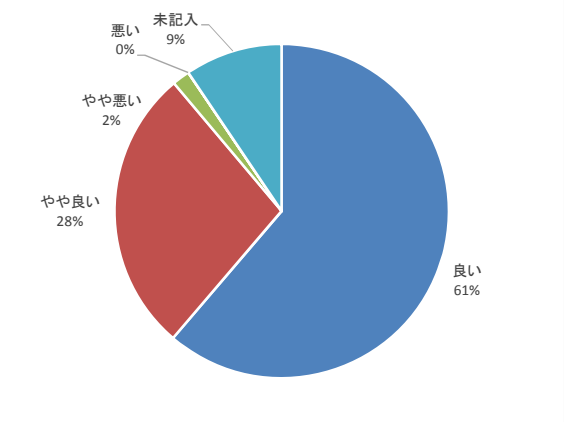
①店の雰囲気はいかがですか。



全体の　94%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

お客様がリラックスできる店舗を目指します。

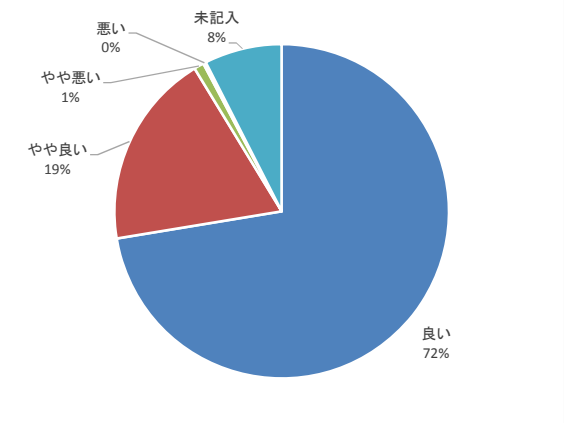
②店舗内外の掲示物はわかりやすいですか。



全体の　89%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

今後も、お客様が分かりやすい掲示レイアウトを目指します。

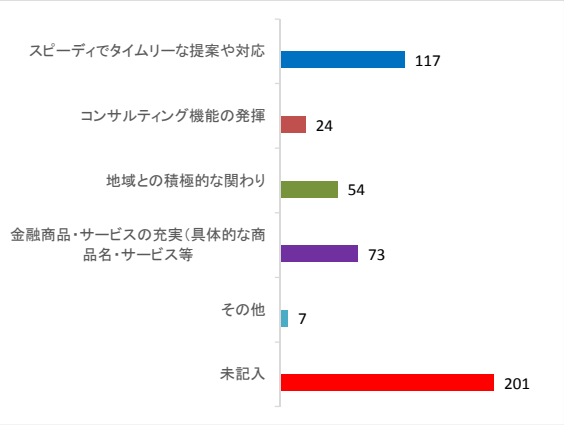
③店舗内外やATMの清掃は行き届いていますか。



全体の　91%　の方に、「良い」「やや良い」とご回答をいただきました。

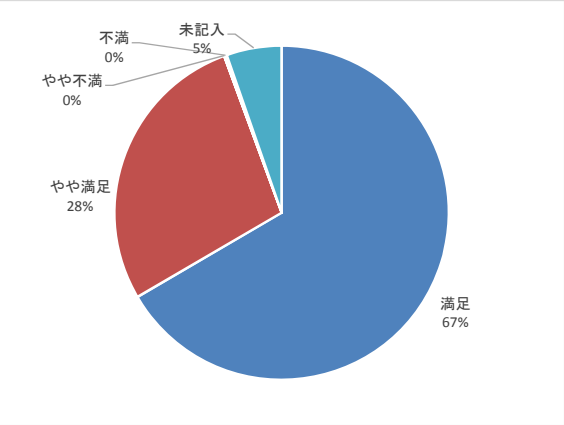
今後もお客様が気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めます。

問5　今後の砺波信用金庫に期待されることは何ですか。(複数回答可能です。)



お客様のご希望に添えられるよう検討させていただきます。

問6　お客さまから見た当金庫の総合的な満足度をお伺いします。



全体の　94%　の方に、「満足」「やや満足」とご回答をいただきました。

お客様から必要とされる、地域に根ざした地域金融機関を目指します。

お忙しい中、ご回答いただいた方々の意見を参考にし、より良い金融機関を目指して参ります。

【お客さま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、全店へ次の事項を改めて周知し、改善に取り組みました。

・今まで以上にお客さまが喜んでいただけるサービスや企画提供の実施
・お客さまがわかりやすい店内掲示物の配置

今まで以上に満足いただける店舗及び職員の育成に努めてまいります。