

利用者満足度向上に向けたアンケート調査の集計結果について

大和信用金庫では、この度「利用者満足度向上に向けたアンケート調査（CS調査）」を実施しました。このアンケートは平成17年度から実施し、今回で4回目となります。

お客さまのご意見を聴き、お客さまの満足度の向上に向けた取組みを行い、お客さまのニーズに応じた商品・サービスを提供することは、企業活動においては非常に大事なことです。特に地域金融機関では、お客さまの信頼なくしては、地域での存在価値が問われます。

当金庫では、平成21年3月にアンケート調査を実施しました。対象先は無作為抽出による依頼先が590先、店頭ご来店客への依頼先として410先、計1,000先に対してアンケートの依頼を行い、結果、617通のご回答を頂きましたので、集計・分析の結果をここにご紹介します。

当金庫では、引き続き顧客第一主義に徹し、利用者の視点に立ったお客さま満足度の高い金融を実践すべく、役職員一同努力してまいりますので、今後ともご意見を賜りますようお願いいたします。

1. 利用者の声を把握する手法

「業務推進課員および店頭窓口での面談によるアンケート調査」

- (1) 業務推進課員調査対象先については、全取引先の中から無作為により抽出した先に、調査依頼を行いました。
- (2) 店頭窓口先については、各営業店のご来店者に任意で調査依頼を行いました。
- (3) 回答用紙は、個人情報に配慮し無記名による本部への郵送あるいは業務推進課員または店頭での回収としました。

2. 利用者の声を把握する取り組みについては、聴取対象及び聴取人数

アンケート対象先	:	全取引先からの無作為抽出先（590先）および店頭への来店のお客さまから任意に依頼した先（410先）
アンケート対象先総数	:	1,000先
アンケート回答先数	:	617先（回答率 61.7%）

3. アンケート調査の目的

本調査は、当金庫の利用者満足度の向上に向けて、利用者の声を把握し、それを踏まえた業務の改善を行うとともに、マーケティングの一環として利用者のニーズを掘り起こし、特色ある金融商品・サービスを開発していくことを目的に実施しました。

4. アンケート調査における「ご意見欄」について

平成20年度の「利用者満足度向上に向けたアンケート調査」における「ご意見欄」の集計は以下の通りとなっております。

利用者満足度向上に向けたアンケート調査における「ご意見欄」集計

(単位：名)

★当金庫に対する励まし、お礼、感謝等		★当金庫に対する意見、要望等	
全般的な意見、励まし、お礼等	36	A T M、両替機関係	28
渉外担当者、訪問について	22	店内の雰囲気	14
窓口対応	11	駐車場等店舗構造	10
		手数料関係	9
		情報提供	8
		預金商品関連	7
		渉外担当者	6
		窓口対応	6
		粗品、年金粗品	6
		融資関連	5
★その他意見		金利関係	2
その他	6		4
<hr/>		<hr/>	
合計件数	74	合計件数	101

以下に、その一部をご紹介します。

『励ましのお言葉』

- いつも大変親切にして下さり、有難うございます。担当の方も交代はされますが、どなたも親身になって相談にのって下さり頼りにしています。あちこちの掃除もして頂いているのもお見掛けしています。
- 他の金融機関が外回りを減らしていたりする中、地域の人との交流を忘れない経営方針は素晴らしいと思います。
- 大和川を中心に水質改善に取り組んでおり、好印象を持っています。
- 高齢になりましたので訪問していただく方のお話を一生懸命に聞かせて頂くようにしています。
- 高齢化社会になりつつある今、A T Mより訪問してくれる”やましん”さんに人気が集まると思います。”訪問するやましん”をメインに掲げたらどうでしょう？
- 窓口のみならず、支店全体の対応が親切で気持ちよい。他の銀行と比べて、客待ち時間の短縮にかなり気を配っているように思う。
- 地域に密着した人物・企業本位の金融機関であって欲しい。この先の不景気を乗り越えるのに必要な金融機関であって欲しい。
- 笑顔の挨拶はいつも気持ちがいいです。いつまでも続けてください。

『ご意見、ご要望など』

- A T Mの設置台数を増やしてください。
⇒現在、オークワ桜井S Sやイオン郡山への出店計画を進めている他、A T M数の増加に向けて随時検討を進めています。
- オークワ天理南店の店外A T M機を、天理支店A T M機のように硬貨が入るようにして欲しい。
⇒硬貨入金はA T M機に障害が発生する頻度が高いことから、極力A T Mを停止させない様に店外A T Mでの硬貨取引を中止しております。店舗内A T Mでは小額の硬貨入金を取扱っております。
- 通帳の繰越がA T Mで出来ないのが不便です。
⇒順次、新機能（ICカード対応・通帳繰越等）に対応したA T Mへの切替を計画的に実施してまいります。（現在、A T Mによる通帳繰越は、本店営業部、八木支店、高田支店、香芝支店、生駒支店、大安寺支店、新ノ口支店、大宮支店、坊城支店の9カ店で可能となっています。）
- 一部の店舗で、駐車場が少ないことや、停めにくいとのご意見をいただいています。
⇒店舗の構造上ご不便をお掛けしていますが、将来的に新たな店舗用地取得までは現状通りとなります。
- 手数料が高い。
⇒各種手数料については役務の対価としてご負担いただいております。なお、今後とも手数料の見直しを鋭意進めてまいります。
- やまとくん、やまみちゃんのキャラクターが可愛いのでそのキャラクター商品を作ってそれを粗品としてもらいたい。キャッシュカードのイラストや色を可愛いデザインにして欲しい。
⇒当金庫のキャラクターを利用した粗品については、現在もお配りしていますが、今後、そのバリエーションを増やすよう検討致します。
- 通常業務を頑張って頂くのはもちろんですが、各取引先の状態や事業主の考え方など、色んな人がおられると思います。そんな中で個々の事業所、あるいは事業主に対してマニュアル一辺倒では無く、色んな方面からの情報やアドバイスをお願いしたいと思います。
⇒相談や質問に対しては、お客様本意の観点から今以上に親身なって話を聞くという気持ちで接し、コンサルタント的なアドバイスもできるように自己啓発などで職員一人ひとりのレベルアップを図るようにします。

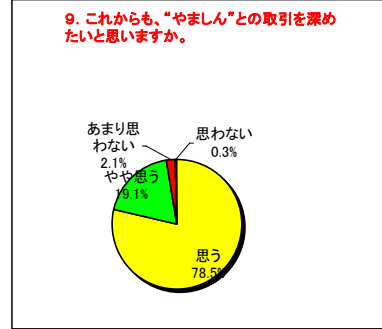
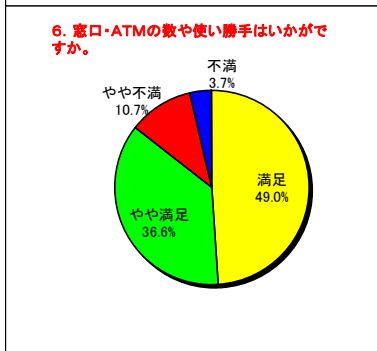
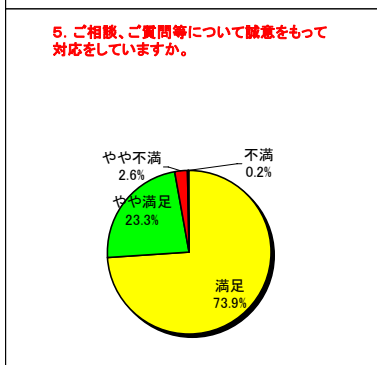
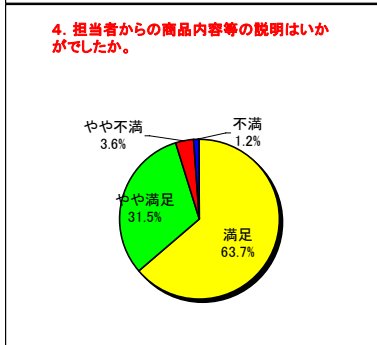
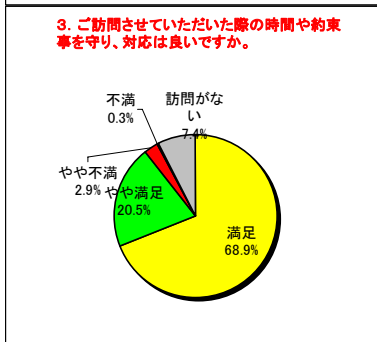
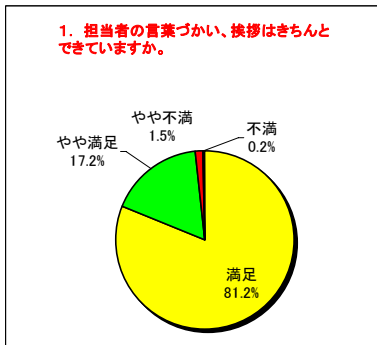
当金庫への上記の貴重な「ご意見」につきましては、すべて各営業店へ周知するとともに、各営業店から改善に向けた取組みあるいは今後の改善方針を検討し、全役職員が改善策を実践しております。

5. アンケート内容については、以下の通りです。

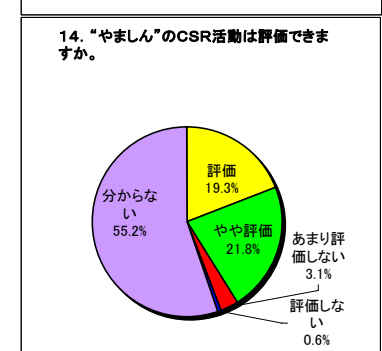
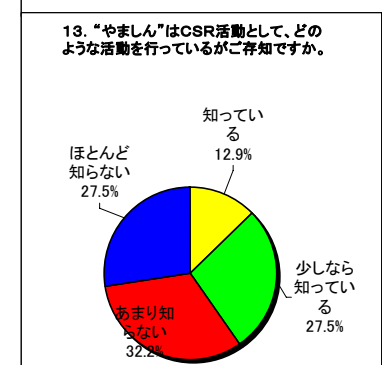
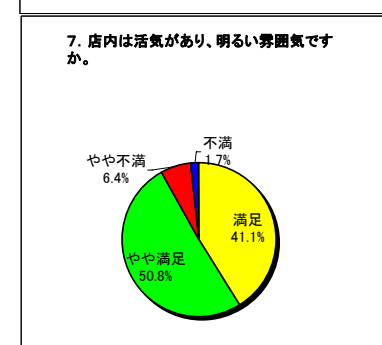
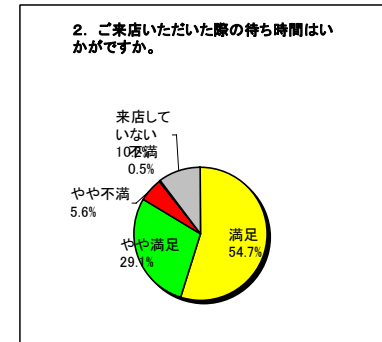
以 上

＜平成20年度 利用者満足度の向上に向けたアンケート調査集計結果＞

前回(平成18年度)と比べて、改善されていない(「不満」「やや不満」の回答が増加した)項目

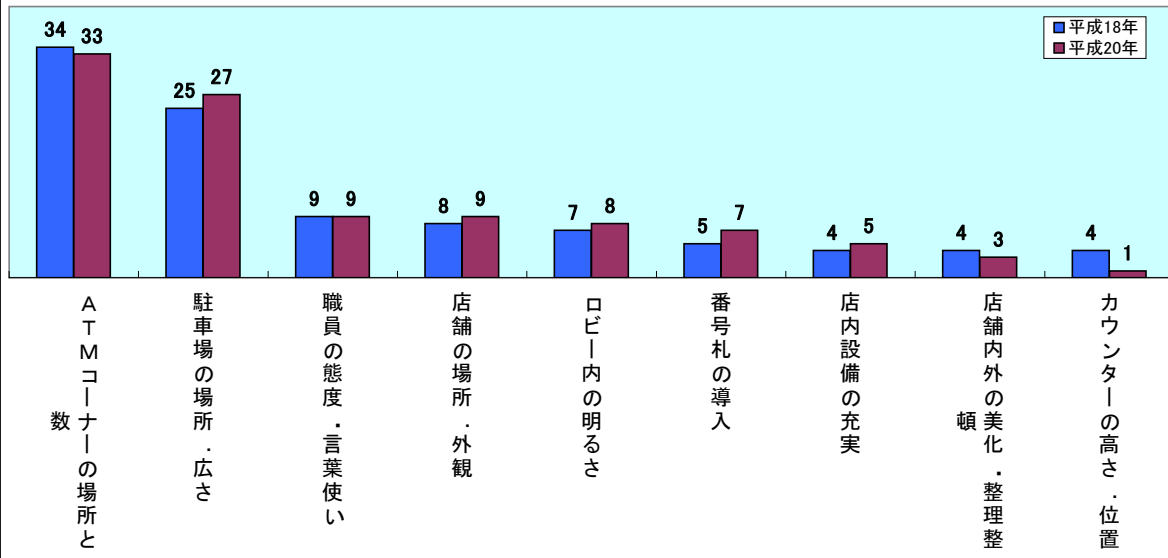


前回(平成18年度)と比べて、改善された(「満足」「やや満足」の回答が増加した)項目



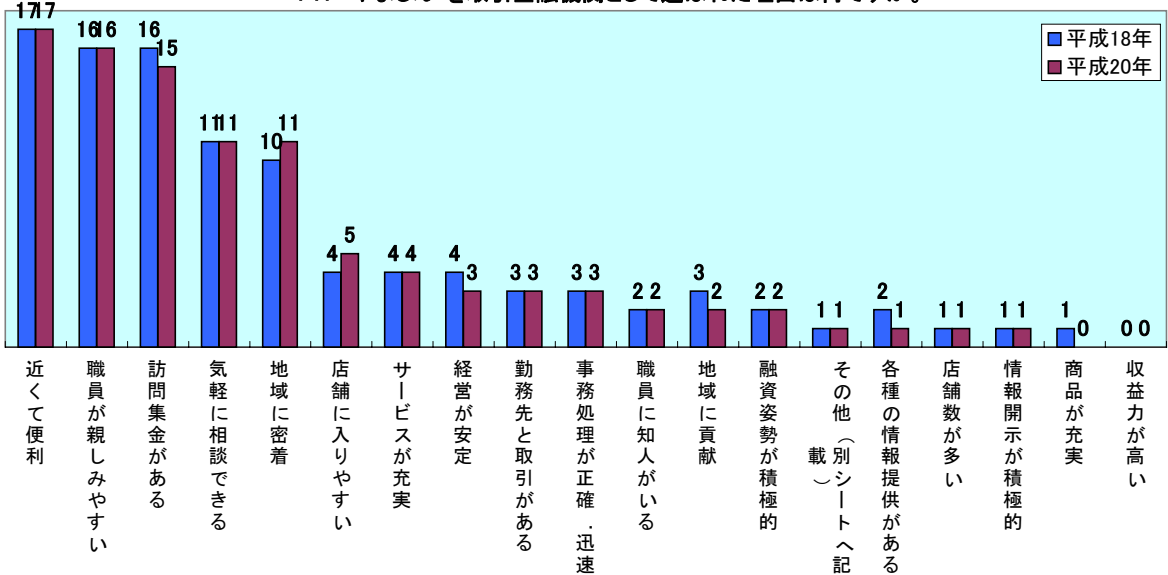
8. 6. および7. で“やや不満”“不満”と回答された方にお尋ねします。
以下の店舗に関する項目の内、どこを改善すればよいですか。(複数回答可)

(単位: %)



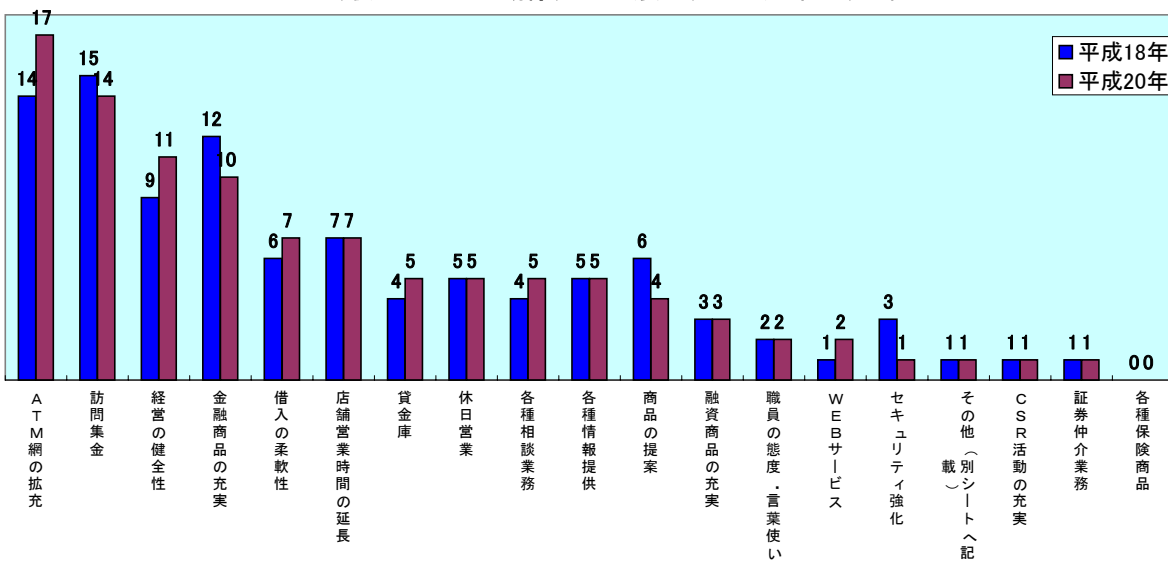
11. “やましん”を取引金融機関として選ばれた理由は何ですか。

(単位: %)



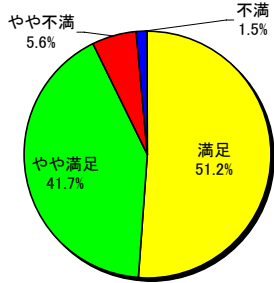
12. 今後“やましん”に期待すること(要望すること)は何ですか。

(単位: %)

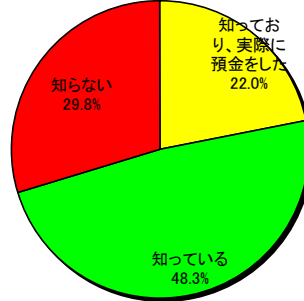


【今回のアンケートにおける初めての設問】

10. 投資信託や保険商品の勧誘を受けた方について、商品内容やリスクの説明は満足のごく説明でしたか。

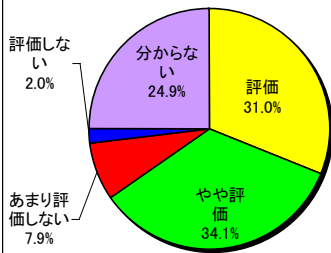


15. “やましん”のCSR関連商品であり大和川の水質改善応援預金である「大和川定期預金」をご存知ですか。



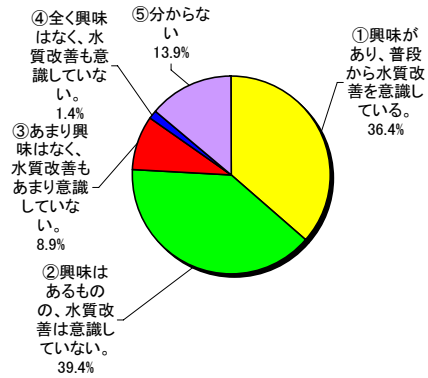
平成18年度の集計数	
知っており実際に預金した	14.8%
知っている	37.4%
知らない	47.8%

16. 「大和川定期預金」の商品性を評価されますか。



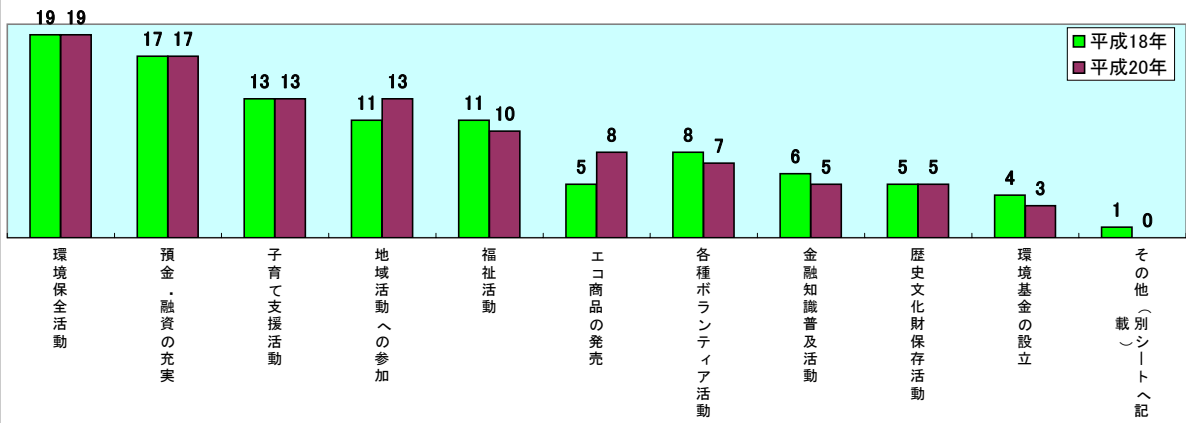
平成18年度の集計数	
評価	24.6%
やや評価	35.8%
あまり評価しない	7.7%
評価しない	3.5%
分からない	28.4%

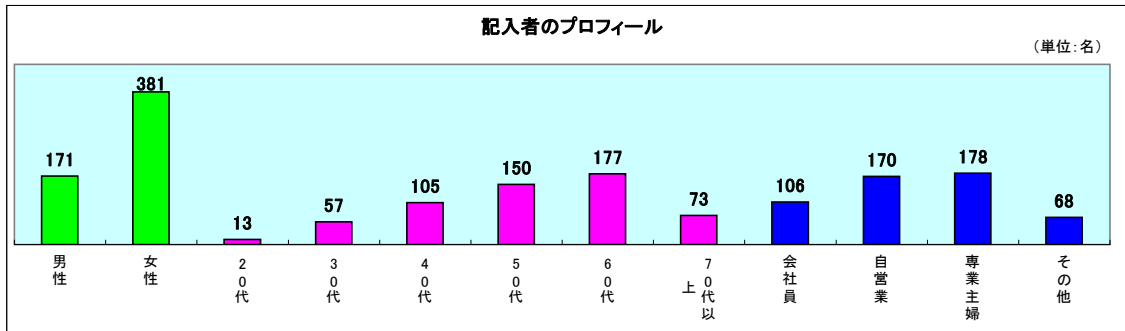
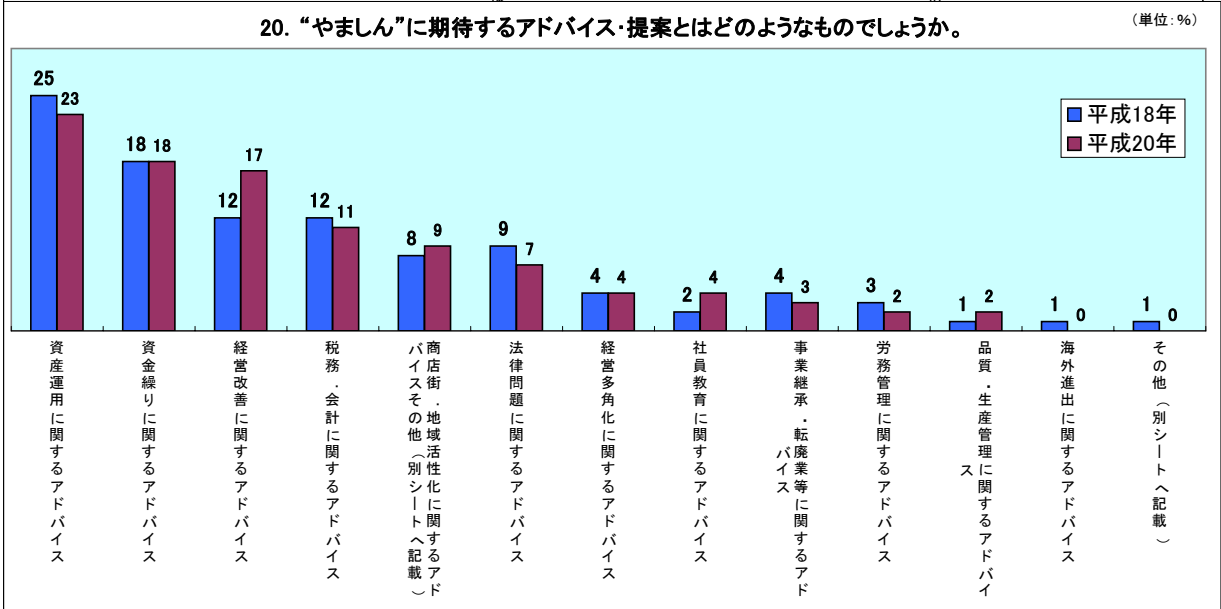
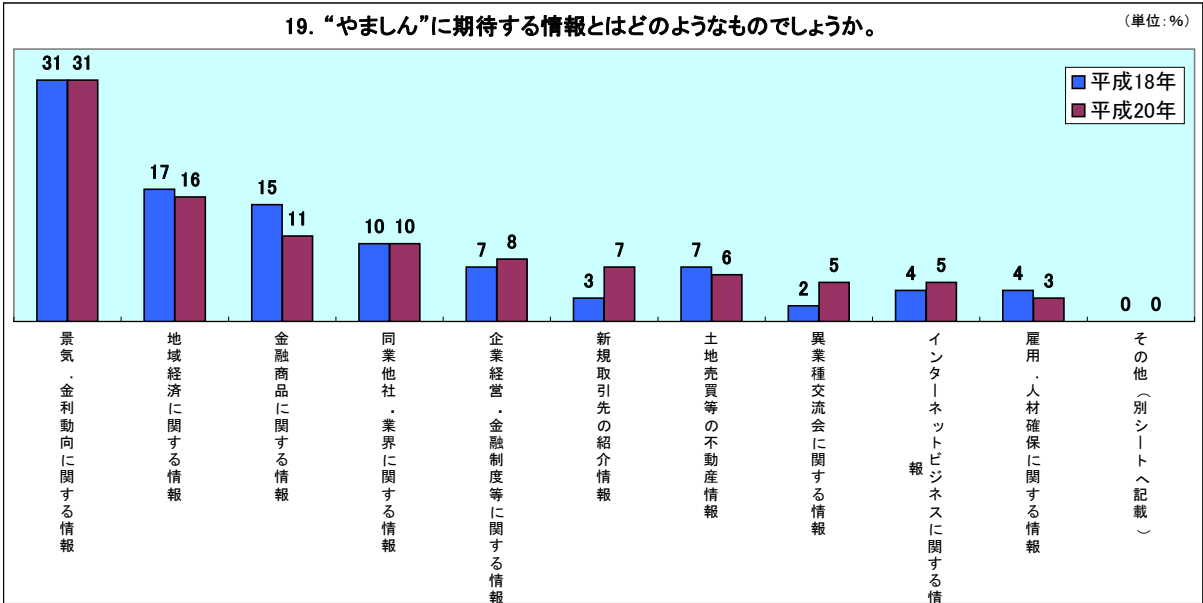
17. “やましん”では、大和川の水質良化を願ひ、今後も大和川との関わりを続けていきます。大和川の水質の変化に興味がありますか。



平成18年度の集計数	
①	39.7%
②	38.0%
③	8.3%
④	1.3%
⑤	12.7%

18. 今後“やましん”に期待されるCSR活動は何ですか。





＜平成20年度 利用者満足度の向上に向けたアンケート調査 集計結果における分析＞

○全項目平均して、満足・やや満足の割合が92.4%となっており、前回の平成18年度実施結果とほぼ同じ割合となっています。

○各項目ごとで前回結果との比較をしたところ、前回と比べて満足度が向上した項目が4項目あったのに対して、「不満」「やや不満」の比率が増加した項目が6項目ありました。

○前回と比べ「満足」「やや満足」の比率が増加した項目は、「ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか」「店内は活気があり、明るい雰囲気ですか」「やましんはCSR活動としてどのような活動を行っているかご存知ですか」「やましんのCSR活動は評価できますか」の4項目です。

○逆に、前回に比べて「不満」「やや不満」が増加した項目としては、「担当者の言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。」「ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守り、対応は良いですか。」「担当者からの商品内容等の説明はいかがでしたか。」「ご相談、ご質問について誠意をもって対応していますか。」「窓口・ATMの数や使い勝手はいかがですか。」「これから、「やましん」との取引を深めたいと思いませんか。」の6項目となっています。

○上記のとおり、「不満」「やや不満」の比率が増加した項目については、全体における比率が少ないとはいえ、満足度が低下した事実を真摯に受け止め、改善を図っていく必要があります。

○各項目を支店別に満足度の高い順に並び替えたところ、やはり支店によっては満足度の差が顕れました。満足度の高い支店については今後も引き続き満足度を高め、低い支店についてはその分析を行い、改善を図っていくことが必要です。

○今回、店舗に関する項目で「不満」「やや不満」とお答えいただいた方に、どこを改善すれば良いかを尋ねました。その回答では、圧倒的に「ATMコーナーの場所と数」が多く、全体の33%を占めています。次に「駐車場の場所・広さ」で全体の27%となっています。その次が「職員の態度・言葉使い(9%)」であり、反省しなければなりません。

○“やましん”を取引金融機関として選ばれた理由としては、「近くて便利」「職員が親しみやすい」「訪問集金がある」「気軽に相談できる」「地域に密着」の5項目で、全体の70%を占めています。逆に「各種の情報提供がある(2%)」や「商品が充実(0%)」等、残念な項目もありました。

○今後、“やましん”に期待すること(要望すること)については、「ATM網の充実」「訪問集金」「経営の健全性」「金融商品充実」で全体の50%を占め、基本的な金融機関としての業務に対する期待が顕れています。その他の項目では、「店舗営業時間の延長(7%)」や「休日営業(5%)」「貸金庫(5%)」を望まれる声が少数ながら目立ったことと、「証券仲介業務」「各種保険商品」の項目は相対的に期待度が低い項目となりました。これらは、アンケート記入者の年齢分布にも差があります。

○今回のアンケート調査では、投資信託や保険商品の説明に関する満足度をお聞きしました。結果として「満足」が51.2%、「やや満足」が41.7%であり、概ね満足度は高くなっておりませんが、「やや不満」が5.6%、「不満」が1.5%あることも充分認識しなければなりません。

○今回のアンケートでも、“やましん”のCSR活動について何問か尋ねました。

○“やましん”のCSR活動の認知度合いでは、前回では69%が“ほとんど知らない”“あまり知らない”となっておりましたが、今回は59%に低下し、その評価についても前回は35%が“評価する”！やや評価する”となっておりましたが、今回は41%に上昇しました。今後も地道な活動を続けてまいります。

○大和川の水質改善応援定期預金である「大和川定期預金」の認知度を尋ねたところ、前回は52.2%の方が「知っており実際に預金をした」「知っている」であったのに対し、今回は70%の上昇し、「大和川定期預金」の認知度向上が図れました。

○今後“やましん”に期待するCSR活動としては、「環境保全活動(19%)」が最も多く、続いて本業である「預金・融資の充実(17%)」となっており、前回とほぼ同率でした。前回と比べ増加した項目としては、「地域活動への参加」「エコ商品の発売」があります。

○“やましん”に期待する情報及びアドバイス・提案は、グラフの通りとなっています。十分認識の上、今後の活動を行う上での参考とし、的確な情報提供やアドバイスを行えるよう自己研鑽が必要です。