

## 利用者満足度の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、平成17年から利用者満足度の向上に向け、当金庫をご利用いただいている方を対象に当金庫のサービス等についてアンケート調査を行っており、今回で5回目の取組みとなります。

このアンケート調査は、無作為に抽出されたお客さま710名および営業店にご来店されたお客さま290名の合計1,000名のお客さまを対象として実施しましたので、その集計・分析結果をご紹介します。

### 1. 利用者の声を把握する手法

無作為および任意に抽出された1,000名のお客さまを対象に、無記名式によるアンケート調査を実施いたしました。

### 2. 聴取対象および聴取人数

①無作為抽出されたお客さま710名

②当金庫営業店にご来店されたお客さま290名

ご協力依頼先は計1,000名さまで、うち515名さまからご回答をいただきました。

### 3. アンケート調査の目的

①お客さまの満足度向上に向けお客さまの声を把握し、それを踏まえた創意工夫による業務改善を行うこと。

②マーケティングの一環としてお客さまのニーズを掘り起こし、特色ある金融商品・サービスを開発すること。



### 4. ご意見について

今回のアンケートでお客さまからいただきましたご意見等の内訳は以下の通りです。

質問No. 20 「“やましん”の担当者に期待されること」に対するご意見集計

★当金庫に対するご意見、励まし等 (単位：件)	★当金庫に対するご意見、ご要望等 (単位：件)		
全般的なご意見、励まし等	52	渉外担当者	21
渉外担当者、訪問について	32	サービス内容	15
サービス内容について	2	提案	8
		融資関連	2
★その他ご意見		ご要望等	3
その他ご意見	3		
合計件数	89	合計件数	49
総合計		138	

「ご意見欄」におけるお客さまのご意見等集計

★当金庫に対するご意見、励まし等 (単位：件)	★当金庫に対するご意見、ご要望等 (単位：件)		
渉外担当者、訪問について	15	ATM	9
サービス全般	13	店舗状況	9
全般的な励まし等	10	職員の態度	7
窓口対応	4	粗品	4
店舗	2	金利・手数料	3
		商品	2
		融資関連	2
★その他ご意見		その他サービス	12
その他ご意見	7	ご要望等	5
合計件数	51	合計件数	53
総合計		104	

いただきましたご意見の一部を以下にご紹介いたします。なお、当金庫への意見・要望等については、ご意見に対する当金庫の改善に向けた方針等も記載しております。

<当金庫への感謝・励ましのお言葉等>

【業務推進課員（渉外係）に対して】

- ・他の銀行より担当者が代わっても親しく話せるところが“やましん”の良い部分なので今後も期待しています。
- ・いつも丁寧な対応うれしく思います。今後も続けていただきたいです。
- ・“やましん”さんとのご縁は30年以上、たくさんの方とご縁をいただきましたが、その都度どなたも良心的で感じの良い方ばかりです。そのお陰で現在があると思っています。
- ・地域密着型で本当にありがたいと思います。色々な相談事でも気軽に相談できるし、アドバイスもくれるから安心です。
- ・年金の相談、手続きをしてもらいとても助かった。

【窓口対応に対して】

- ・いつも暖かく迎えてくださり嬉しく思っています。
- ・来客者に親切に接客されている職員さんの姿は待たされてもあまり不愉快には思われません。
- ・窓口の方の愛想が良く、気分が良い。
- ・支店長、担当者、窓口の方々の弊社に対する前向きな姿勢にいろいろな面で救われ、癒されました。今後も“やましん”と取引を続けてお世話になりたいと社長とともに考えております。

<当金庫への意見・要望等>

- ・（渉外担当者に対して）今以上に相談しやすく、明るく、時間をきちんと守ってほしい。  
→業務推進課員による「相談業務」については親切丁寧な対応を心掛けておりますが、より一層お客さまへの配慮を心掛けるよう徹底します。また、「明るい対応」についても常に良い印象をもっていただけるよう心掛けます。
- ・（渉外担当者に対して）わからないことに対して、簡単にわかりやすく答えてほしい。  
→お客さまからのご質問につきましては、簡単明瞭にわかりやすく説明できるよう、より一層金庫の取扱商品について確認するほか、金融一般知識面でも研鑽に努めます。
- ・（窓口に対して）窓口の処理が来店客数の割りに遅い。  
→常に迅速な処理を行うよう努めます。また、窓口の混み具合も意識し、混雑時には臨機応変に他課窓口での受付を行うほか、処理が長引くものは途中でお客さまに対しお声かけをするなどの心配りをより一層実践していきます。
- ・投資信託や保険商品において、他の銀行と比べると商品が違いすぎる。  
→当金庫の上部団体である信金中央金庫を通して商品を採用していることからラインナップに差があると思われます。引き続きお客さまのニーズに合致した商品を採用するよう努めます。

・保険商品の勧誘が多い。

→近年の規制緩和の流れを受け、当金庫でも順次保険の取扱いを開始しております。

新商品を採用した場合、まずはお客さまにその商品をご存知いただくためにできるだけ多くのお客さまにご案内させていただいておりますが、ニーズに応じた勧誘を行うよう周知いたします。

・本店南側入口にもスロープが必要。雨の日の北側入口は滑るので怖い。

→店舗南出入口へのスロープ設置につきましては検討いたしました。道路との高低差が大きいため急勾配となり危険度が増す結果となりますことから見合わせております。何かとご不便をお掛けいたしますが西側正面入口にもスロープを設けておりますので、営業時間中はこちらをご利用いただければ幸いに存じます。

また、北側入口にはゴム製の点字ブロックを貼付しましたので、幾分か滑りにくくなったかと思われま。

・櫃原支店の駐車場が狭く、直ぐに利用できないことがある。

→ご不便をお掛けしております。現状、軽自動車1台、普通自動車4台の駐車場を確保しておりますが、店舗敷地との関係で拡張が困難な状態にありますことから、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

・西大寺支店は駐車場が必要。

→当店の北東にごございます「サンワシティ西大寺」の立体駐車場をご利用ください。駐車券を窓口でご提示くだされば利用券を交付させていただきます。

・南都銀行はキャッシュカードでの引き出しが1日100万円までですが、やましんは50万円までです。南都銀行と同じにならないですか。

→磁気カードのスキミング等による被害を最小限にする目的で、ATMの引き出し限度額を50万円に引き下げ致しました。ICキャッシュカードの引き出し限度額は1回100万円（1日200万円）としておりますので、より安全なICキャッシュカードへの切替えをお願いします。なお、発行・継続手数料は無料です。

・番号札は無いのですか。（桜井北支店）

→窓口受付機の導入店を順次拡大していく予定です。

以上、ご紹介いたしましたご意見は今回賜りましたご意見の一部であります。

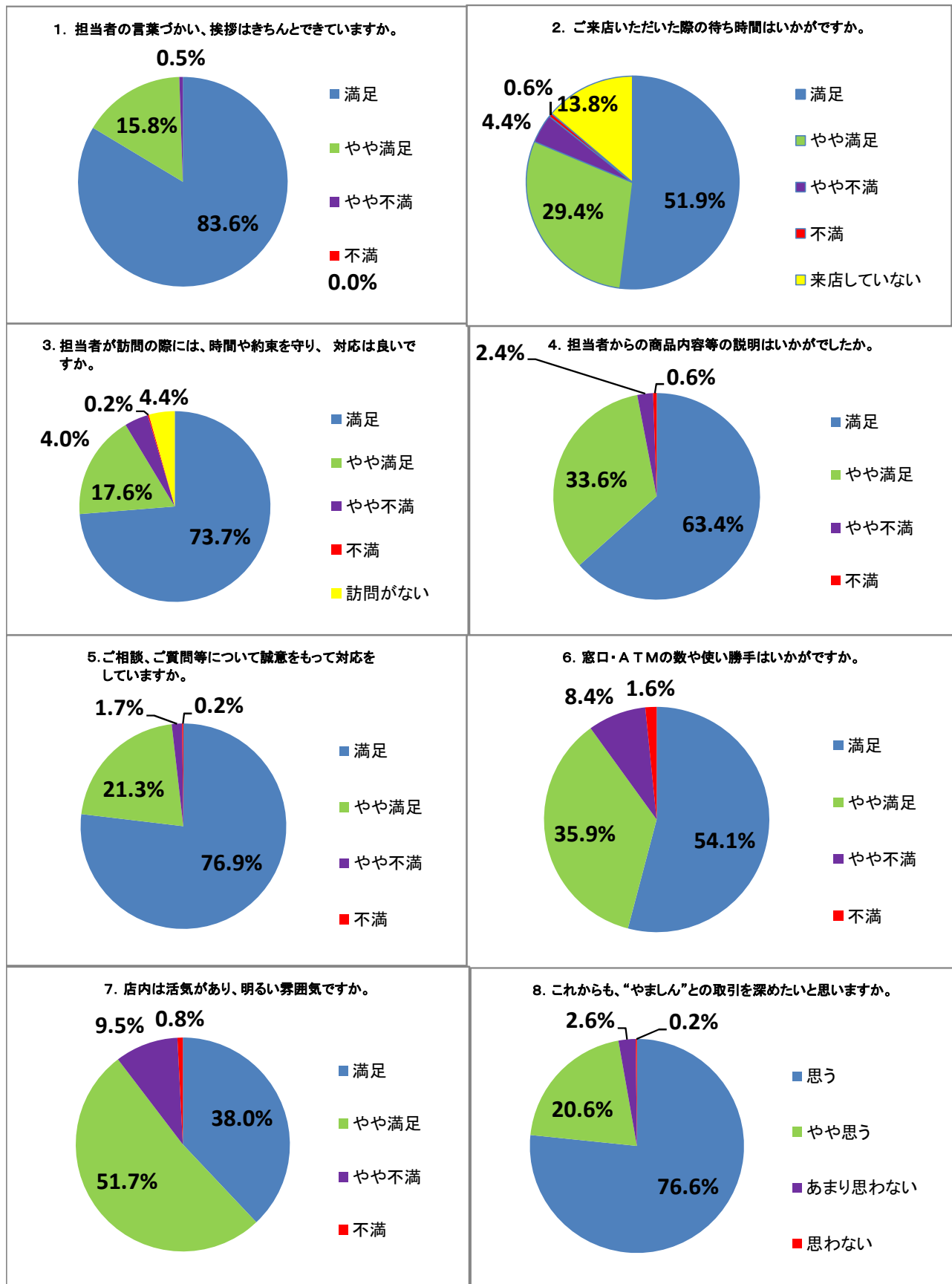
ご意見を提供して下さったお客さまにこの場で厚く御礼申し上げます。

たくさんのご意見をありがとうございました。

## 5. アンケートにおけるその他質問の集計結果について

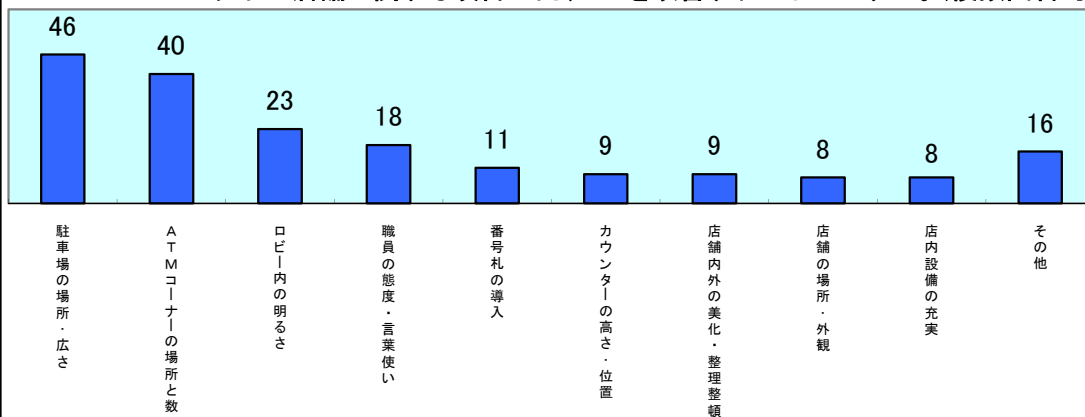
## ＜利用者満足度の向上に向けたアンケート調査集計結果＞

### 全店集計



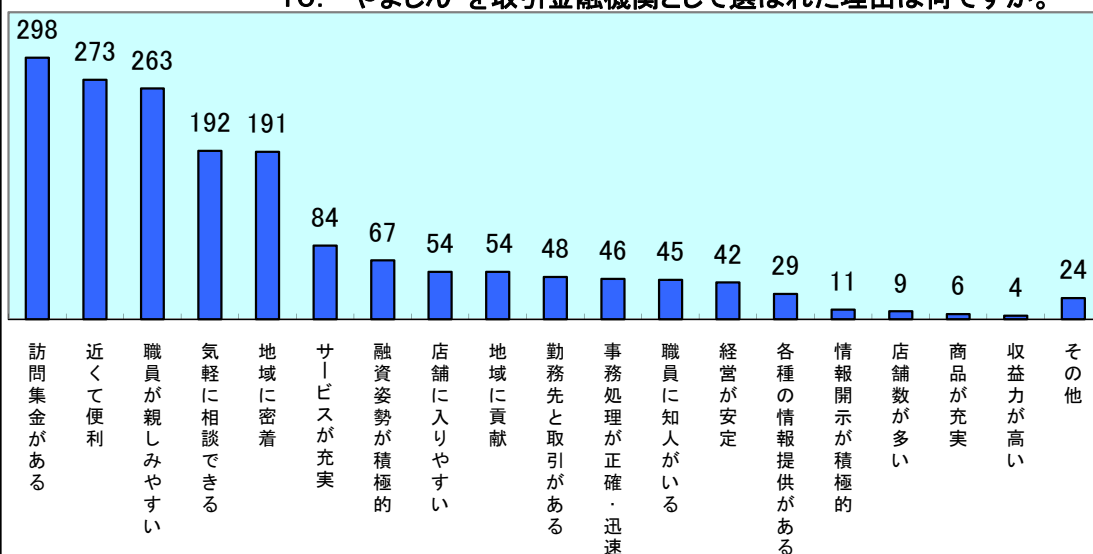
9. 質問6. および質問7. で“やや不満”“不満”と回答された方にお尋ねします。  
以下の店舗に関する項目の内、どこを改善すればよいですか。(複数回答可)

(単位:名)



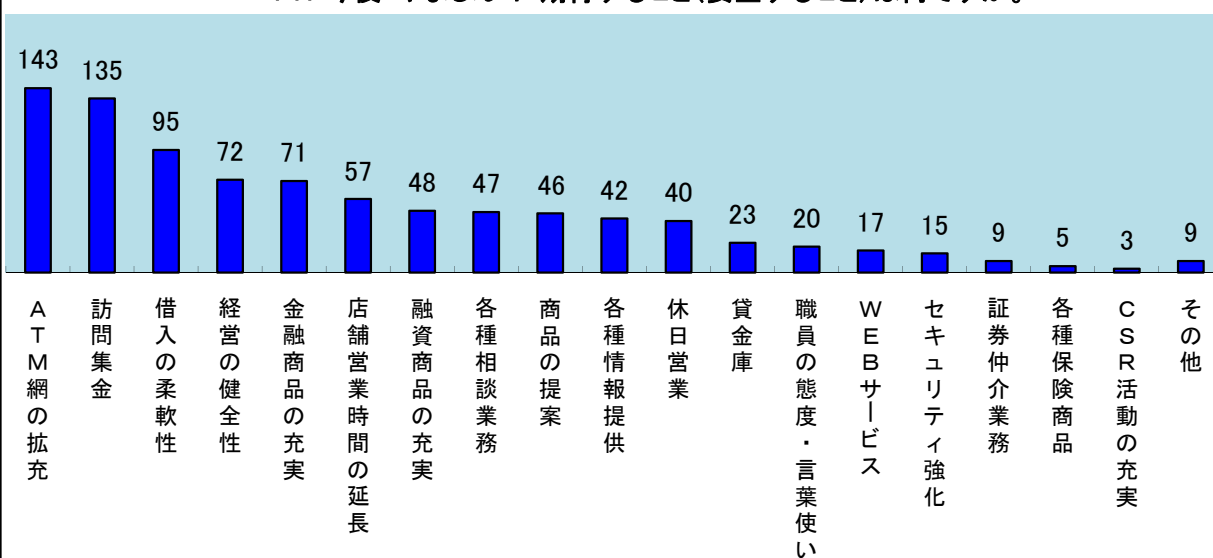
10. “やましん”を取引金融機関として選ばれた理由は何ですか。

(単位:名)

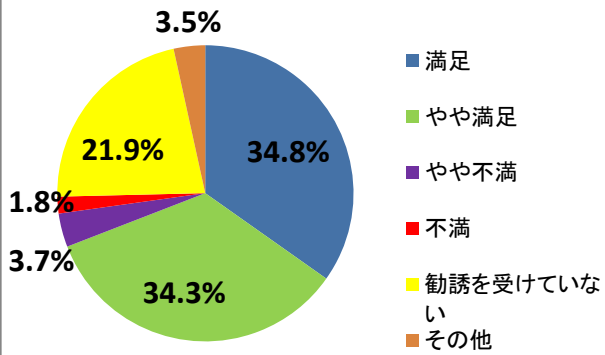


11. 今後“やましん”に期待すること(要望すること)は何ですか。

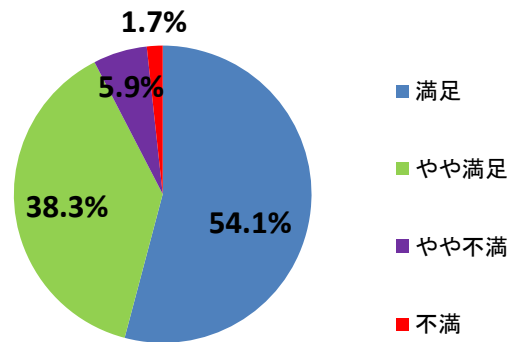
(単位:名)



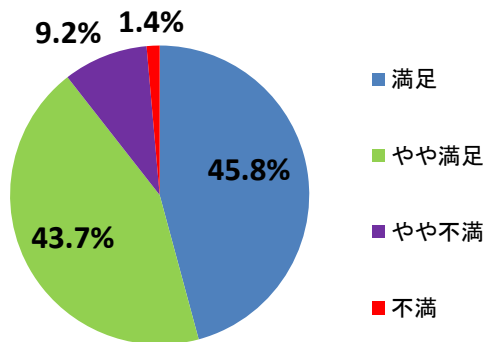
12. 投資信託や保険商品の勧誘を受けたお客様について、商品内容やリスクの説明は満足できるものでしたか。



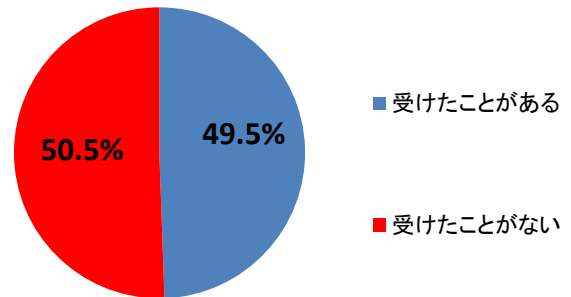
13. “やましん”の担当者からの情報提供の内容と頻度は満足できますか。



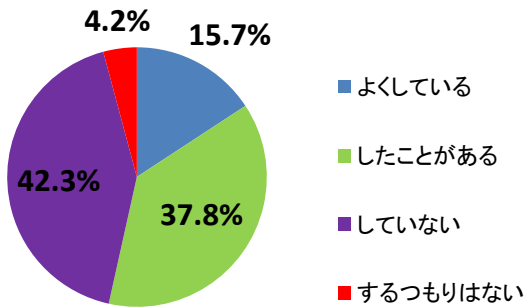
14. “やましん”の担当者はお客さまの事業所のことや、お客さまの属する業界のことをよく知っていますか。



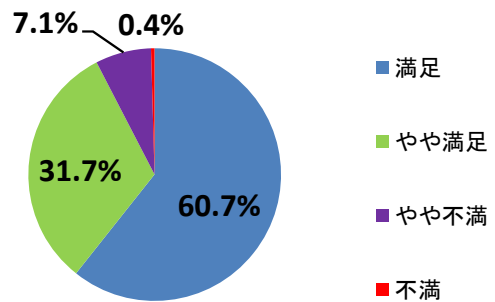
15. “やましん”の担当者から、経営や財務内容についての提案やアドバイスを受けられたことがありますか。



16. “やましん”の担当者に、事業について相談されたことがありますか。

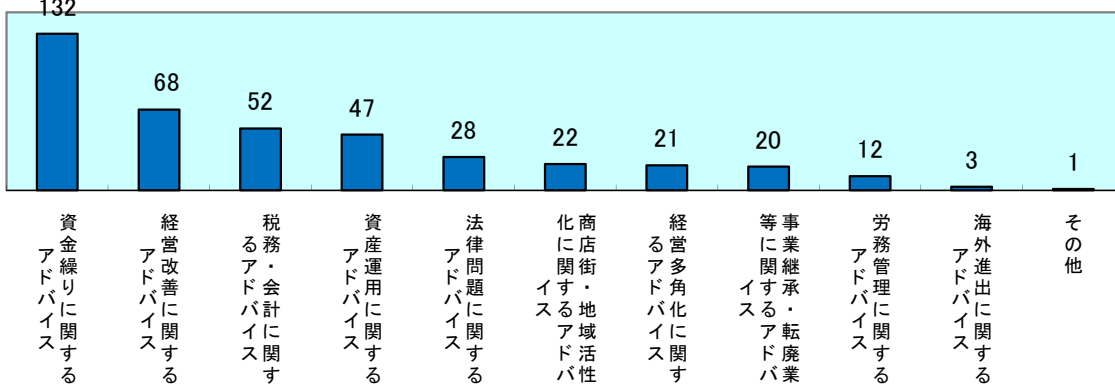


17. “やましん”の担当者は質問16.の相談に親身になって対応していますか。



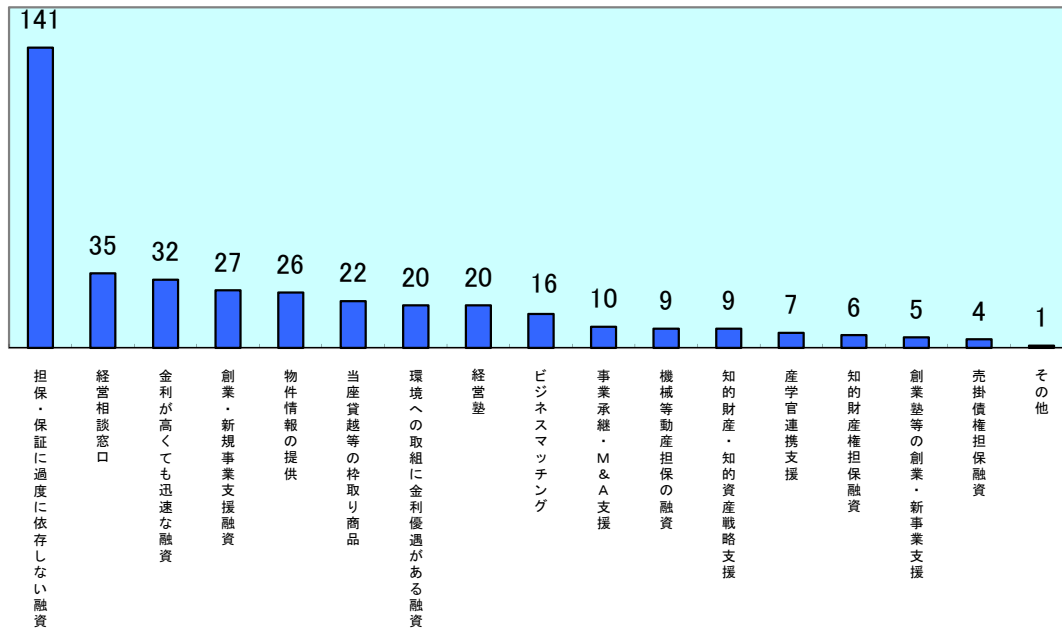
18. “やましん”に期待するアドバイス・提案とはどのようなものでしょうか。

(単位:名)



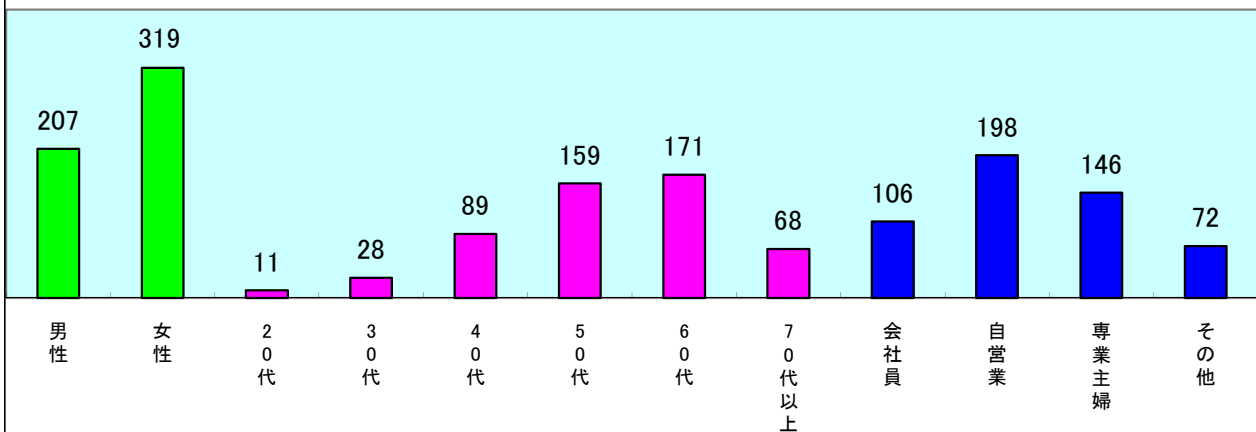
19. 今後、どのような商品・サービスを望まれますか。

(単位:名)



記入者のプロフィール

(単位:名)



## 【利用者満足度の向上に向けたアンケート分析結果】

- 質問3“担当者訪問の際の対応等”において「満足」および「やや満足」のご回答は全体の91.3%あり、また、質問8“これからも『やましん』との取引を深めたいと思いますか”において「満足」および「やや満足」のご回答は全体の97.2%となっていること等から、担当者訪問対応・窓口対応・ATMにおいて概ねお客さまには満足いただいていると思われます。
- 質問2“来店時の待ち時間”、質問6“窓口やATMの使い勝手”、および質問7“店内の雰囲気”においては、「やや不満」「不満」の割合が、他の質問に比べて多くなっていますので、今後、改善を図ってまいります。
- 質問9において、店舗の改善すべき項目を尋ねましたが(複数回答)、駐車場の場所・広さ8.3%(46名)やATMの場所と台数7.2%(40名)というご回答が多い結果となりましたので、引続き利便性の向上に取り組んでまいります。
- 質問10、当金庫を取引金融機関として選ばれた理由(複数回答)としては、訪問集金がある・近くて便利・職員が親しみやすいの3項目がご回答総数(551名)の半数以上となりました。また、気軽に相談できるや地域に密着という意見も多かったことから、やはり信用金庫独自の営業スタイルを好まれるお客さまが多いということが分かる結果となりました。
- 質問11、今後“やましん”に期待すること(複数回答)においては、ATMの拡充と訪問集金というご回答の次に、借入れの柔軟性・経営の健全性・金融商品の充実が上位となりました。
- 質問12、投資信託等の説明については、「満足」および「やや満足」が69.1%であり、21.9%は勧誘を受けておらず、その他9.0%の方は何かしら不満を感じられたというご回答でした。不満を感じられた理由としては、説明が分かりにくい・情報が少ない等の説明に関する事、もう少し考える時間を取るべきだった等というご回答でした。
- 質問13から質問19にかけては事業をされている方を対象とした質問でした。質問13の情報提供の内容と頻度については92.4%が「満足」もしくは「やや満足」というご回答であり、概ね満足いただいている結果となりました。
- 質問15では、担当者から経営や財務内容についての提案やアドバイスを受けたことがあるかをお尋ねしたところ、“受けたことがある”が49.5%、“受けたことがない”が50.5%となっています。また支店間の差も大きく、“受けたことがある”が最高80%から最低21%と格差があります。今後の大きな課題であると認識しております。
- 質問16および質問17によると、当金庫に対して事業に関する相談をしたことがあるという割合が53.5%あり、相談時の対応については92.4%の方から「やや満足」以上のご回答をいただいています。ただし、支店毎の満足度の格差が大きく、100%から21%までの開きがあります。
- 質問18、“やましん”に期待するアドバイス・提案では、“資金繰りに関するアドバイス”が45.5%(132名)と非常に多く、その後に“経営改善に関するアドバイス”23.4%(68名)、“税務・会計に関するアドバイス”17.9%(52名)となりました。
- 質問19、今後に望まれる商品サービスでは、“担保・保証に過度に依存しない融資”が48.6%(141名)と最も多く、それ以外にも“経営相談窓口の設置”12.0%(35名)、“金利が高くても迅速な融資”11.0%(32名)等の意見がありました。
- 質問20、担当者に期待することでは、励ましなどの概ね好意的なご意見が89件に対して、否定的なご意見が49件となっています。また、情報提供や事業に対するアドバイスを求めておられるご意見を多数頂戴しており、今後の経営に活かしてまいります。
- 「当金庫に対するご意見・ご要望等」においては、従来からのアンケート同様、ATMの拡充や駐車場の整備など、利便性改善への意見が多い結果となりました。また、職員の対応や商品内容に係るもの等に関するものもあり、これらの項目については、今後、改善に向けた取り組みを進めてまいります。

6. おわりに

当金庫では引き続き顧客第一主義のもと、お客さまに満足していただける金融機関を目指し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申し上げます。

以 上

