

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、お客さまの満足度向上に向け、平成17年から当金庫をご利用いただいている方を対象にサービス等についてアンケート調査を行っております。

平成26年5月に実施いたしましたアンケート調査については、無作為抽出による690名のお客さまおよび営業店にご来店された310名のお客さま（合計1,000名）に調査へのご協力を依頼し、472名のお客さまにご回答いただきましたので、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690名

②当金庫営業店にご来店されたお客さま310名

ご協力依頼先は計1,000名さまで、うち472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

今回のアンケートについては、回答選択方式によりご回答いただく質問を大半としておりましたが、「ご意見欄」においてお客さまにご記入いただきましたご意見等の内訳は以下の通りです。（回答選択方式による設問の結果については「5. アンケートにおけるその他質問の集計結果について」をご覧ください。）

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

★当金庫に対する励まし、お礼、感謝等 (単位:件)	★当金庫に対する意見、要望等 (単位:件)
渉外担当者、訪問について 18	職員の対応 17
窓口対応 4	商品 4
全般的な励まし、お礼、感謝等 29	ATM 7
	店舗状況 6
	サービス 8
	融資関連 2
	その他意見、要望 13
小計 51	小計 57
総合計	108

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。

<当金庫に対する励まし、お礼、感謝等>

【渉外担当者、訪問について】

- 訪問いただいている営業担当の方にはいつもこやかで誠実な対応をさせていただいており感謝しています。
- いつも担当者の方にいろいろ遠慮なく相談でき、頼りにしています。今後益々繁栄されることを願っています。

【窓口対応】

- いつも窓口では気持ちよく対応いただいております。今後もよろしくお願ひします。
- 窓口の方の対応がとても快く思っております。良い教育指導されているなあといつも気持ちよくさせていただいております。

【全般的な励まし、お礼、感謝等】

- 親身になって相談に乗っていただき感謝しております。これからも健全経営に徹していただき、地域の発展にご尽力いただきますようお願いいたします。
- いつもお世話になりありがとうございます。迅速、丁寧な対応をさせていただいております。これからもよろしくお願ひいたします。
- 店内が季節ごとにかわいく飾られていて癒されています。自店の参考にさせていただいております。親切的な対応に助かっています。これからもよろしくお願ひいたします。

<当金庫に対する意見、要望等>

(いただきましたご意見は下線、当金庫の回答は矢印(→)で記載しています。)

○ATMの音が大きすぎる。音声案内もやさしい表現に変えた方が良い。

→お客さまが通帳やキャッシュカード、現金等をお取り忘れされないよう、ご高齢の方でも聞こえるように注意喚起案内をしています。趣旨をご理解いただきますようお願いいたします。音声案内については今後の改善課題として検討させていただきます。

○ATMで入金と記帳の一括処理ができない。

→信用金庫が共同で運営しているオンラインシステムを利用している関係上、口座振替で残高不足が発生した場合等、一部の入金取引において同時に通帳記帳できない場合があります。お手数をお掛けしますが、よろしくようお願いいたします。
キャッシュカードと通帳を同時にご利用いただく場合は、通帳を先に挿入することで同時に記帳ができます。

○室温、エアコンの温度が不満。夏は暑い。冬は寒い。

→当金庫ではCSR(企業の社会的責任)活動の一環として、営業店の室温をクールビズ実施期間中(5月初~10月末)は26℃、ウォームビズ期間中(12月初~3月末)は19℃に設定することで省エネに取り組んでいます。何卒ご理解ご協力を賜りますようお願いいたします。

○渉外担当者、窓口担当者の知識が少なすぎる。「勉強不足だな。」と思うときが多い。

→各担当者への情報提供を強化するとともに、各種研修の実施により商品知識の習得に努めてまいります。

○店外ATMの台数を増やしてほしい。

→店外ATMについては、候補地がありましたらその都度検討しております。お客さまに便利にお使いいただけますよう検討してまいります。

○駐車場が不便。(榛原支店、生駒支店、大安寺支店)

→(榛原支店)

地下駐車場となっておりますことから、車高の高い車両、大型車両ならびに雨の日などは、大変ご不便・ご迷惑をお掛けしている状況かと存じます。以前より、同様の要望をいただき、店舗の近隣で駐車場を探しておりますが、未だ手当てができない状況であります。引続きご不便をお掛けすることとなりますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

(生駒支店)

可能な限り、店舗に近い駐車場を確保致しておりますが、駐車場用地の地形から通路を拡張する余地がございません。引続き不便をお掛けしますが、入庫・出庫の際には十分ご注意ください、ご利用くださいますようお願い申し上げます。

(大安寺支店)

駐車場スペースが少なく、また、東側駐車場への通路が地下通路となっておりますことから、見通しも悪く、大変ご不便をお掛け致しておりましたが、平成 26 年 10 月 1 日から東隣駐車場に 5 台分の駐車場を確保いたしましたのでご利用下さい。

○金融機関内で振込料金などを統一してほしい。

→振込手数料は、大別して①金融機関宛、②同一金融機関の他店宛、③同一金融機関の自店宛の 3 種類に区分し、さらに振込金額別に手数料を区分しております。これは、振込される資金のルート、電文の流れ、受取書に貼付する印紙税額が異なるため、振込手数料も同様に異なる金額になっております。したがって、すべての振込手数料を同一金額に統一することは困難でありますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。

○新事業の育成を金融機関と企画したい。

→創業・起業を検討されているお客さまには、平成 26 年 10 月に当金庫と株式会社日本政策金融公庫が連携して創設しました「やましん・公庫創業サポート融資」などの活用により、新たなチャレンジを資金面で応援してまいります。また、起業後には、奈良県女性企業家支援事業である「Leap なら」などとも連携し、きめ細やかなサポートを心掛けてまいります。

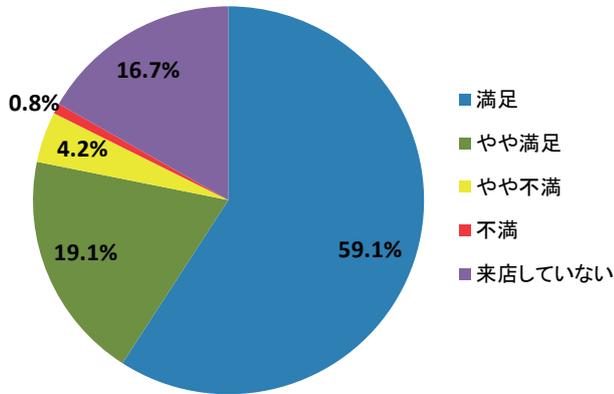
以上、ご紹介いたしましたご意見は今回賜りましたご意見の一部であります。

5. アンケートにおけるその他質問の集計結果について

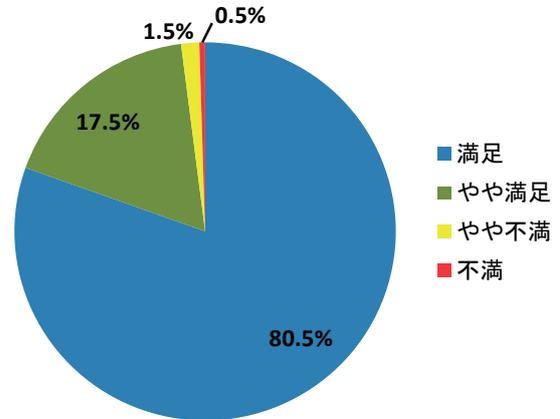
＜利用者満足度の向上に向けたアンケート調査集計結果＞

全店集計

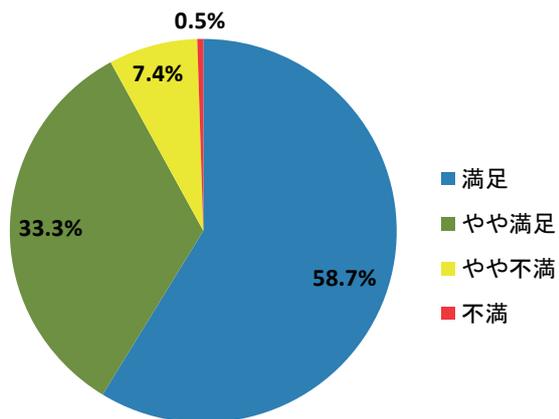
1. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



2. 窓口担当者の対応や提案にご満足いただけますか。

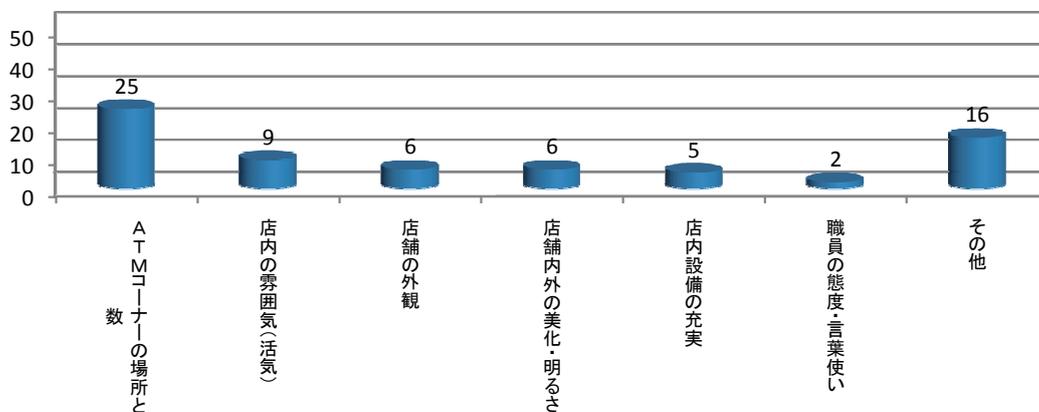


3. 当金庫の窓口やATMは他の金融機関と比べていかがですか。

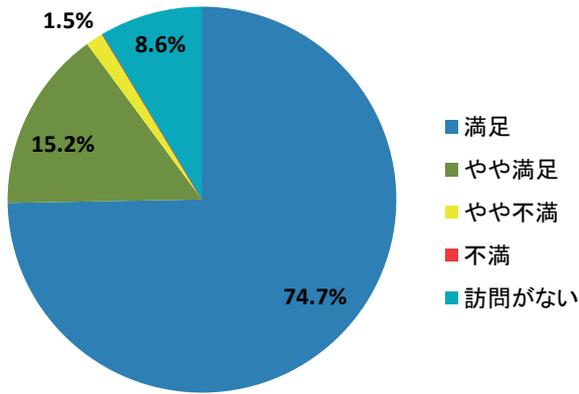


4. 質問3で「やや不満」「不満」と回答されたお客さまにお尋ねします。以下の項目の内、どこを改善すればよいですか。

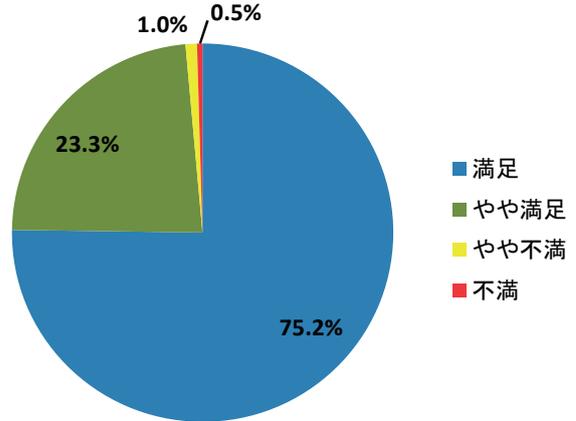
(単位:名)



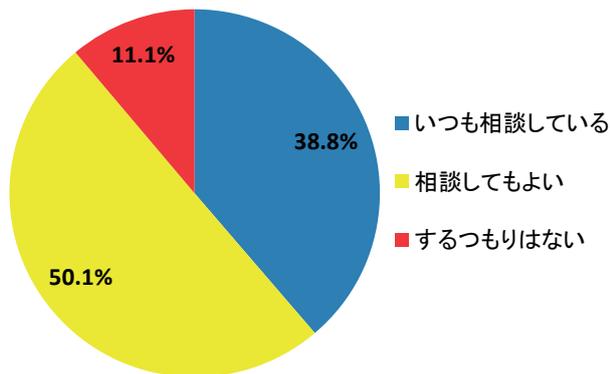
5. 渉外担当者の身だしなみ、言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



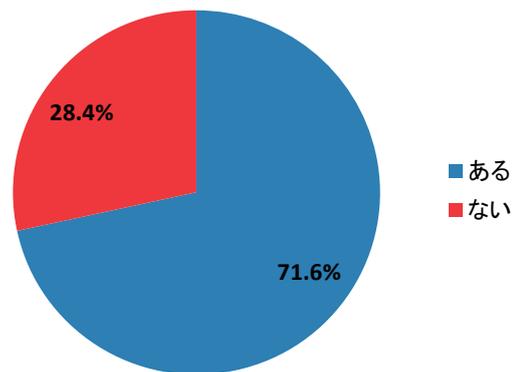
6. 渉外担当者の対応や提案にご満足いただけますか。



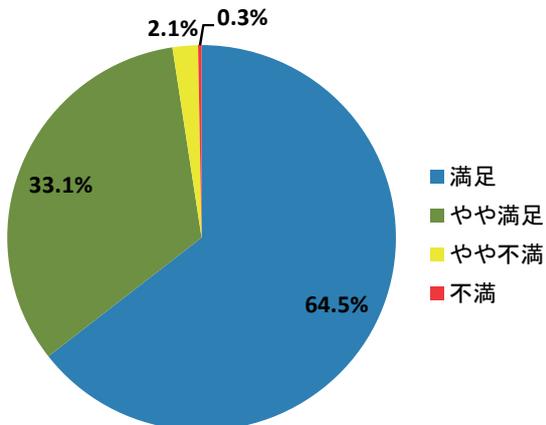
7. 今後の資産運用、ご融資、相続等について、渉外担当者に「相談しよう」と思っていますか。



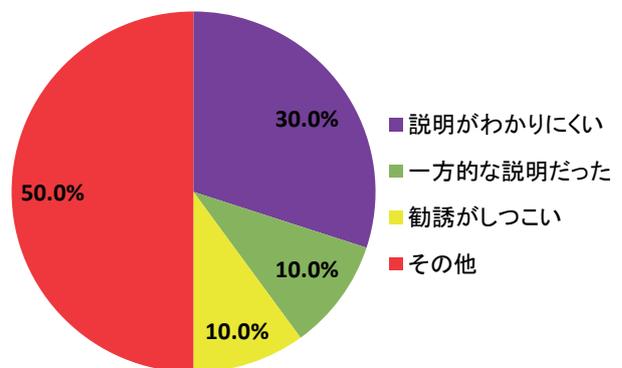
8. 投資信託や保険商品、年金の内容について、窓口または担当者から勧誘や説明を受けられたことがありますか。



9. 質問8. で「ある」と回答されたお客さまにお伺いします。説明は満足のものでしたか。

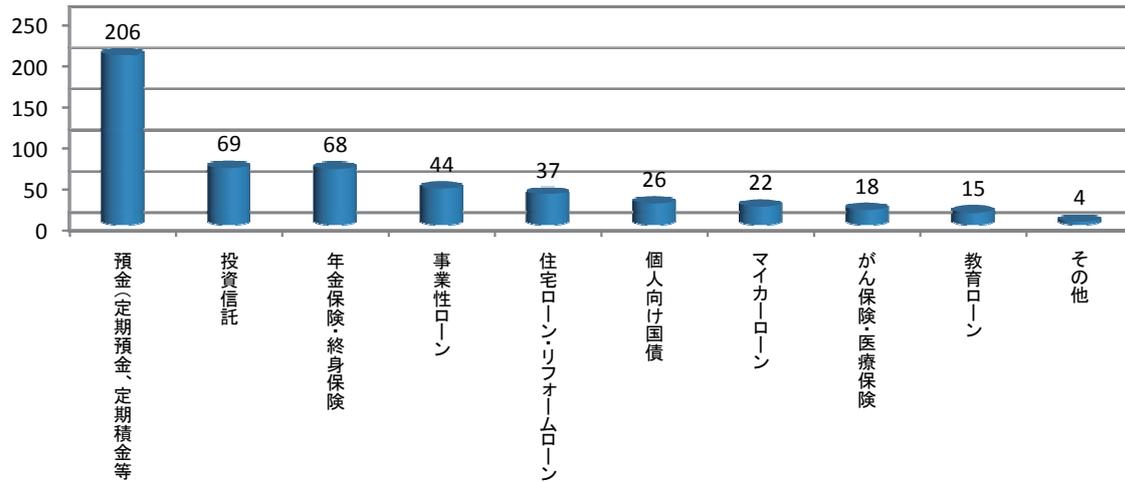


10. 質問9. で「やや不満」「不満」と回答されたお客さまにお伺いします。具体的にどのような点が不満に感じられましたか。

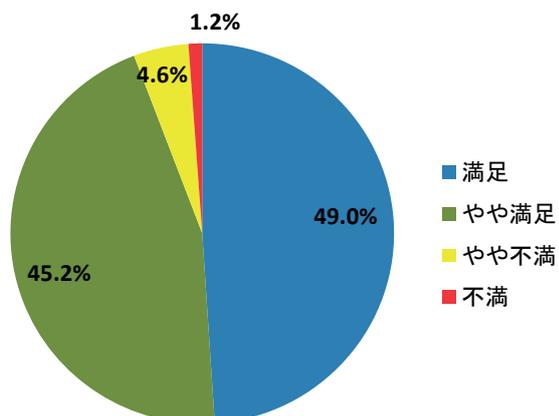


11. お客さまが関心のある商品、説明を聞いてみたい商品はありますか。

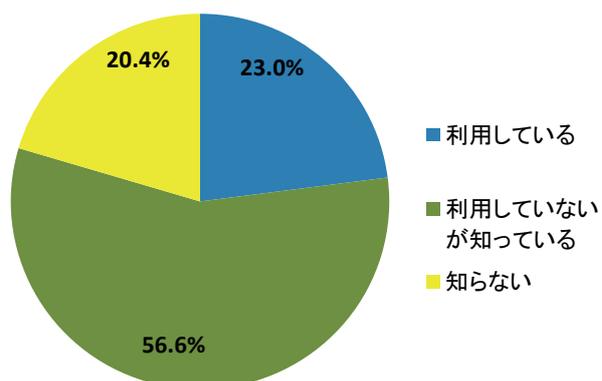
(単位:名)



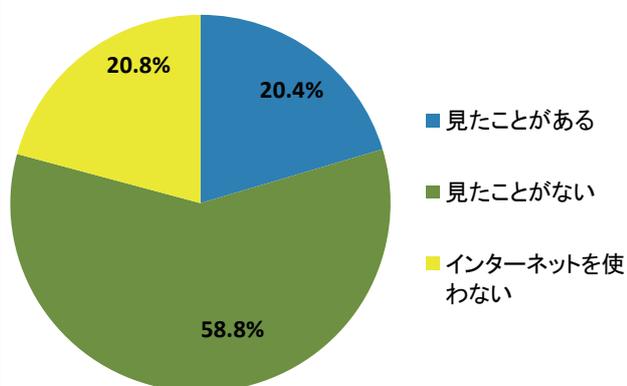
12. “やましん”の商品やサービスは他の金融機関と比べていかがですか。



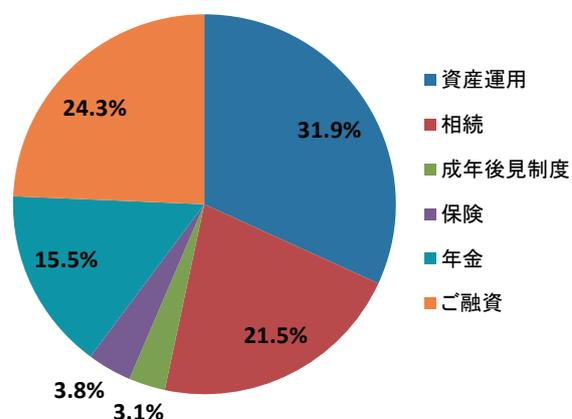
13. 「NISA」(少額投資非課税制度)についてはご存知ですか。また、ご利用はされていますか。



14. 当金庫はホームページを平成25年10月にリニューアルしていますが、ご覧いただいたことはありますか。

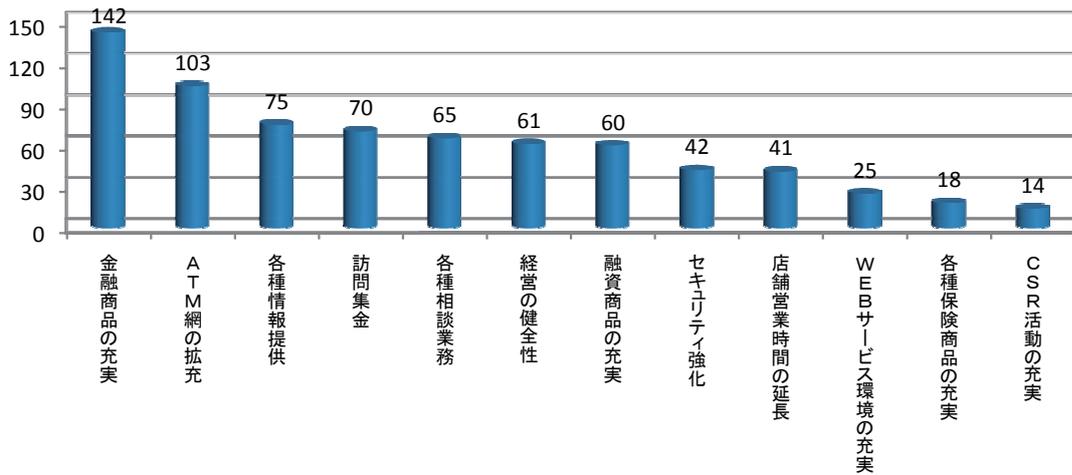


15. 金融機関に相談したいことはどのようなことですか。



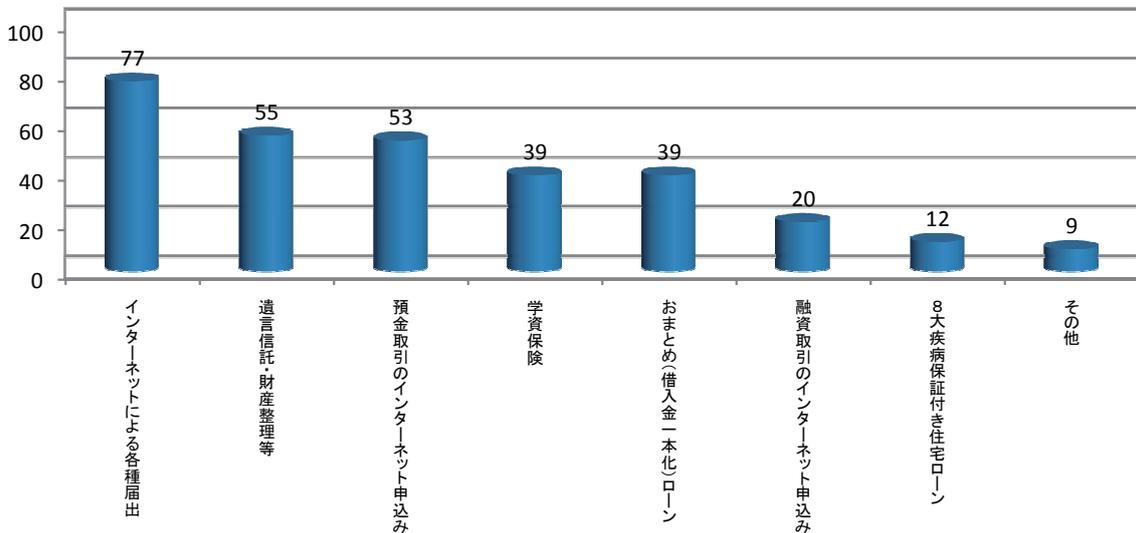
16. 今後“やましん”に期待すること(要望すること)は何ですか。

(単位:名)



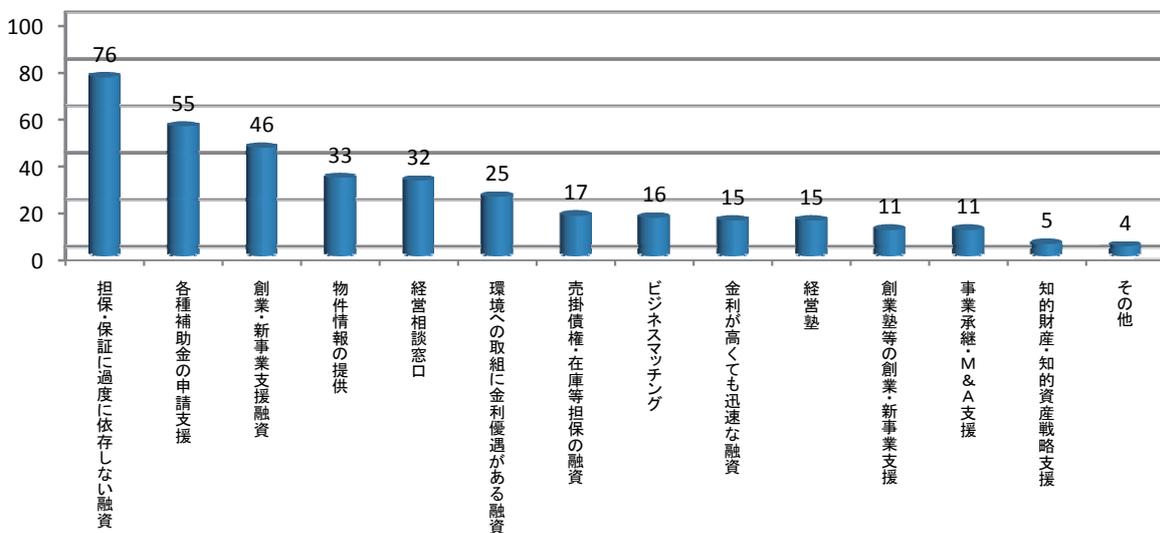
17. 「あったらいいな」と感じる具体的商品・サービスはありますか。

(単位:名)



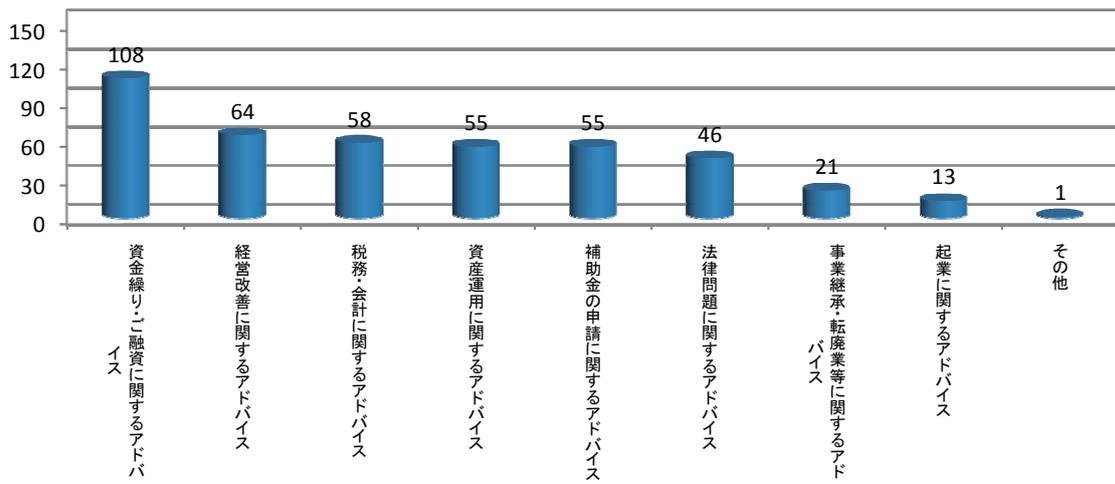
18. 今後、どのような融資商品・サービスを望まれますか。

(単位:名)

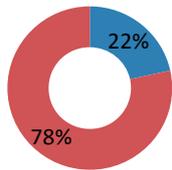


19. “やましん”に期待するアドバイス・提案とはどのようなものでしょうか。

(単位:名)

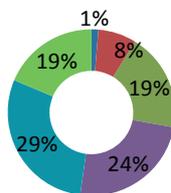


性別



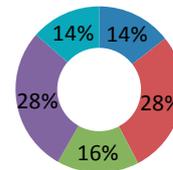
■ 男性
■ 女性

年齢



■ 20代
■ 30代
■ 40代
■ 50代
■ 60代
■ 70代以上

職業



■ 会社役員
■ 自営業
■ 会社員
■ 専業主婦
■ その他

6. おわりに

たくさんのご意見をありがとうございました。ご意見を提供してくださったお客さまにこの場で厚く御礼申し上げます。

当金庫では、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

