

## 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27年5月に実施いたしましたアンケート調査につきましては、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、525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いたしました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無作為抽出によるお客さま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525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 29	職員の対応 10
窓口対応 9	商品 6
全般的な励まし、お礼、感謝等 27	ATM 8
	店舗状況 5
	サービス 6
	融資関連 4
	企業サポート 1
	その他意見、要望 6
小計 65	小計 46
総合計	111

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】

- 永年お取引をさせていただいておりますが、フットワークの軽さ、地域密着度は大変良いと思います。他の大手銀行や地方銀行とも多少取引がありますが、どこか敷居の高さを感じます。その点「やましん」さんは仕事上の話はもちろん、雑談から得られる情報もあり、そこがセールスポイントではないかと思います。また、店舗窓口でも他行に比べ待ち時間が少なく親しみやすい感じを受けます。これからも地域に根ざす金融機関であってほしいと思っております。
- 他の銀行に比べて大和信金さんは親切・丁寧・優しさがあ、たいへんありがたく思っています。もっと早くからお付き合いがあったら良かったのにと思っています。今後ともよろしくお願い致します。

#### 【窓口対応】

- 窓口担当の方の接客が行き届いているので、気持ち良くお店へ行かせていただいております。
- いつも素敵な笑顔と元気なあいさつで送迎していただいて、気持ち良く利用させていただいています。これからも変わらず対応していただけると嬉しく思います。宜しくお願いします。
- 窓口の方がとても親切で気持ちが良いです。これからもがんばって下さい。

【全般的な励まし、お礼、感謝等】

- 笑顔の接客、声掛け、街でのあいさつ、その上街の清掃等、いつも目にするたびこの街の金庫さんはありがたい存在であると思っております。気楽に話せることが私にとってが一番。これからもいろいろ相談いたしたく思います。よろしくお願いします。
- やましんさんは地域に密着した以前よりもきめ細かい営業をされています。今後も親しみやすい金庫を目指して下さい。

<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の音大きい。

→現金や通帳の取り忘れを防止するための警告音ですが、今後設置場所の環境に応じて適切な音量に設定を変更してまいります。

○ATMでの入金時、入金時点で引落とし分が記帳されず、もう一度通帳記帳しなくてはいけないので面倒。

→当金庫を含め全国のほとんどの信用金庫は、しんきん共同センターのシステムを利用しています。現状のシステムでは同時記帳ができませんので、ご不便をお掛けしますがご了承承ります。

○ATM 網の拡充

→ATM の設置については、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。

○店舗のバリアフリー化なども必要と思います。

→貴重なご意見ありがとうございます。重要な取組みであるとの認識のもと、あらゆる角度から検討を重ねて参りたいと考えております。

○他府県の信用金庫との間で振込手数料の割引、提携などがあれば良いと思います。奈良県内しか使うメリットがないのであれば、都市銀行や地方銀行で通帳を作った方がメリットがある。

→他府県の信用金庫との連携につきましては、需要により検討してまいります。なお、入出金につきまして、信用金庫のキャッシュカードであれば全国の信用金庫（一部除く）ATM で、下記時間帯のご利用手数料が無料ですのでご利用下さい。

- ・平日 8：45～18：00 のお預け入れ・お支払
- ・土曜日 9：00～14：00 のお支払のみ（県内信用金庫の ATM では入金も可能）
- ・県内信用金庫の ATM では通帳記帳も可能です。

○駐車場が狭く、利用しづらい。(榛原支店)

→現在、店舗および周辺で新たに駐車場用地を確保することが困難な状況にあります。  
お客さまには不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解を賜わりたくお願い申し上げます。

○伝票の色が薄くて見えにくく書きづらい。

→振込依頼書については順次色を濃くして記入しやすくする予定です。また、他の伝票類については次回改定時にさらに改良を図ってまいります。

○自営業には厳しい世の中、サラリーマンと異なりローン審査が厳しいですが、少しでも企業のサポートをしていただければ幸いです。

→お取引先企業のみなさまの課題をご一緒に解決していくため、現在トータル相談窓口の設置を検討しています。また、将来的には当金庫ホームページ上にお客さまからの各種ご相談を受け付けする態勢整備を検討しています。

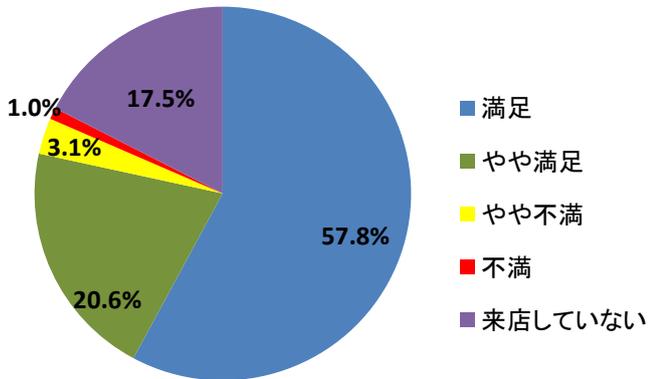
以上、ご紹介いたしましたご意見は今回賜りましたご意見の一部であります。

## 5. アンケートにおけるその他質問の集計結果について

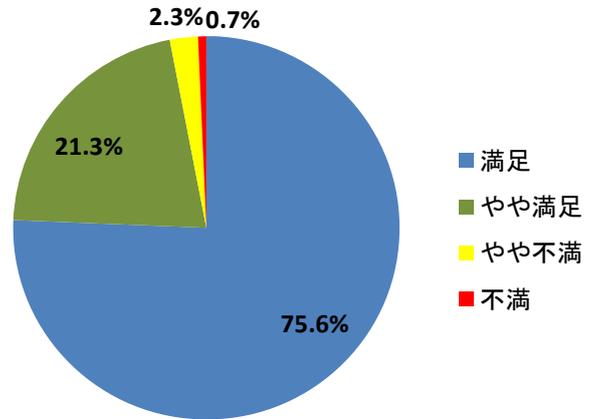
# ＜利用者満足度の向上に向けたアンケート調査集計結果＞

## 全店集計

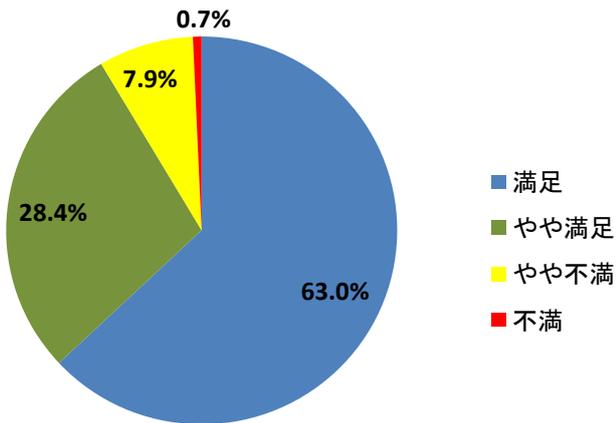
1. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



2. 窓口担当者の対応や提案にご満足いただけますか。

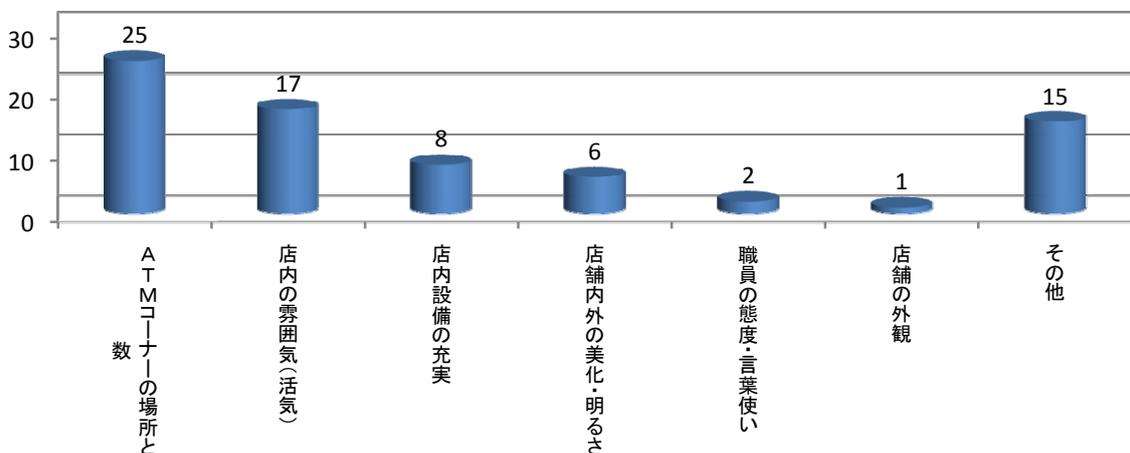


3. 当金庫の窓口やATMは他の金融機関と比べていかがですか。

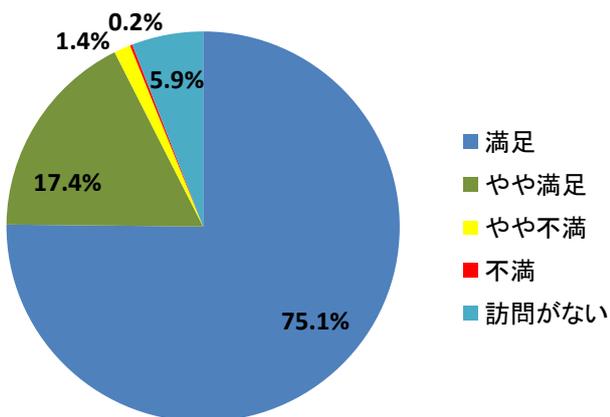


4. 質問3で「やや不満」「不満」と回答されたお客さまにお尋ねします。  
以下の項目の内、どこを改善すればよいですか。

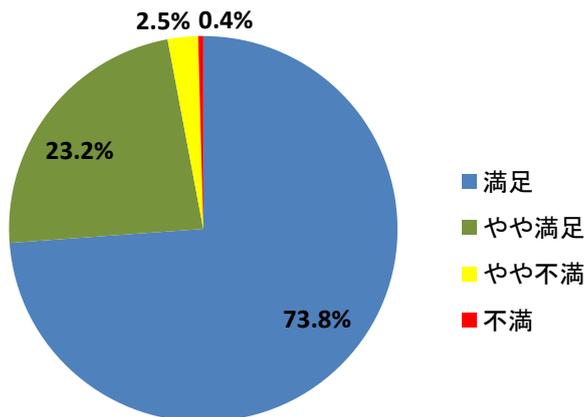
(単位:名)



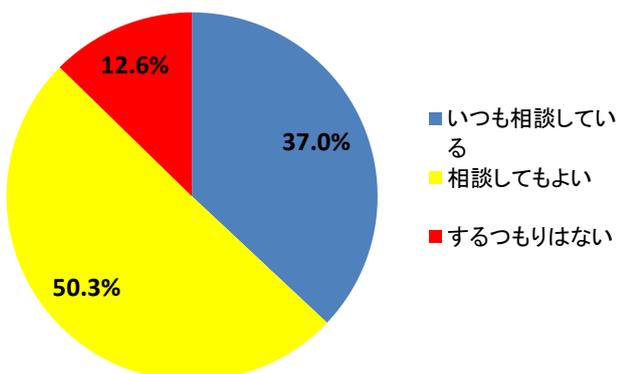
5. 渉外担当者の身だしなみ、言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



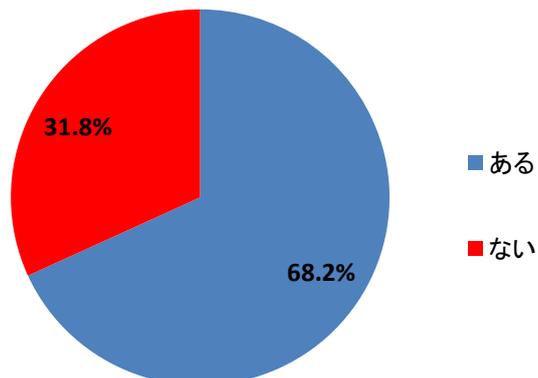
6. 渉外担当者の対応や提案にご満足いただけますか。



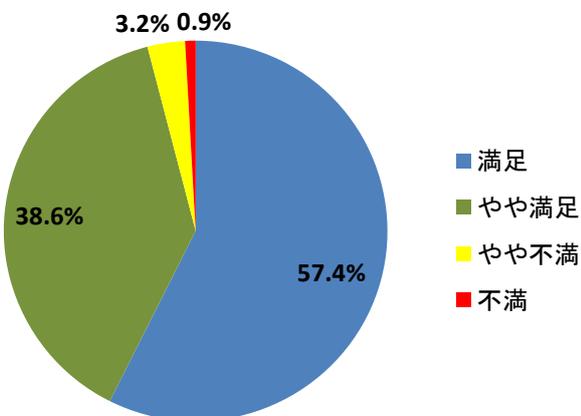
7. 今後の資産運用、ご融資、相続等について、渉外担当者に「相談しよう」と思っていますか。



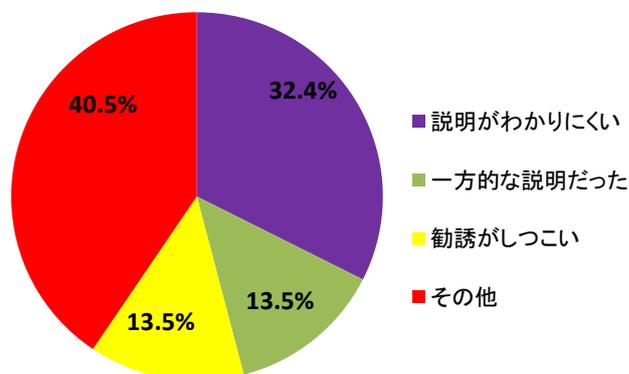
8. 投資信託や保険商品、年金の内容について、窓口または担当者から勧誘や説明を受けられたことがありますか。



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。

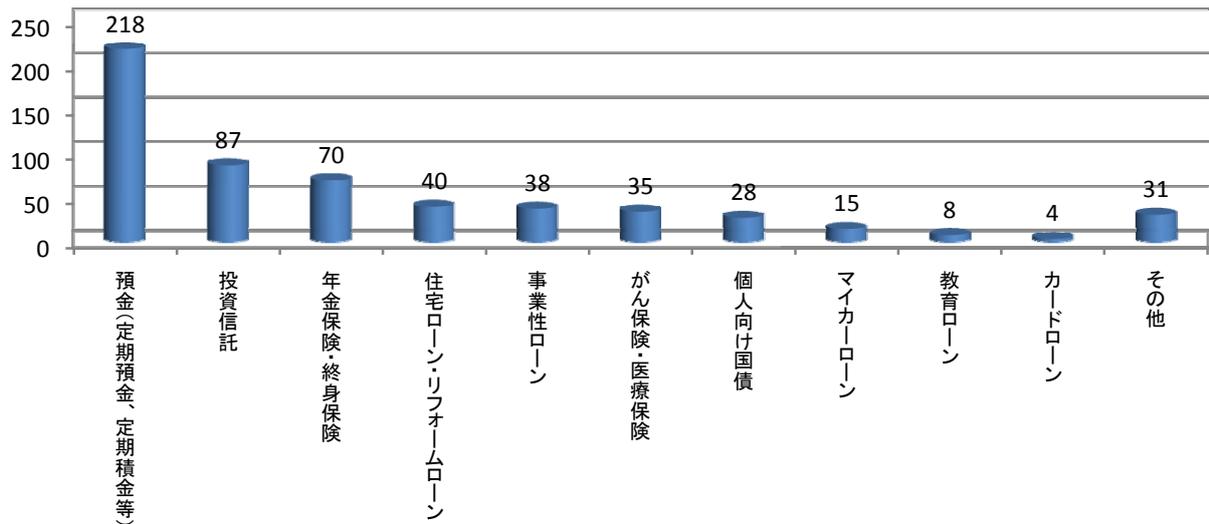


10. 質問9. で「やや不満」「不満」と回答されたお客さまにお伺いします。具体的にどのような点がご不満に感じられましたか。

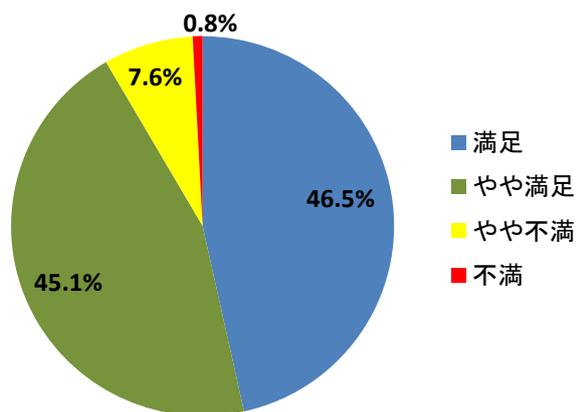


### 11. お客様が関心のある商品、説明を聞いてみたい商品はありますか。

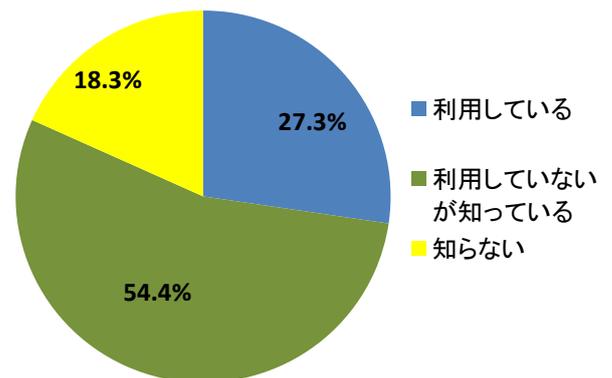
(単位:名)



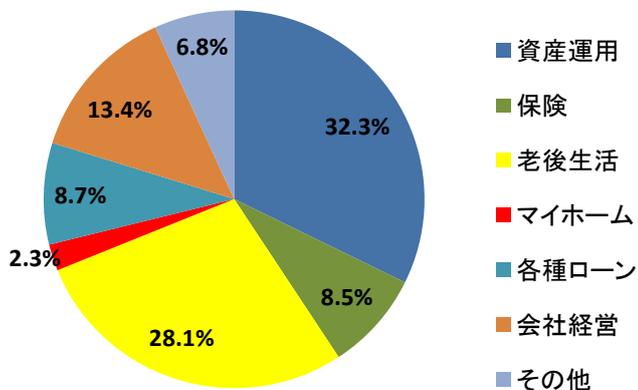
### 12. “やましん”の商品やサービスは他の金融機関と比べていかがですか。



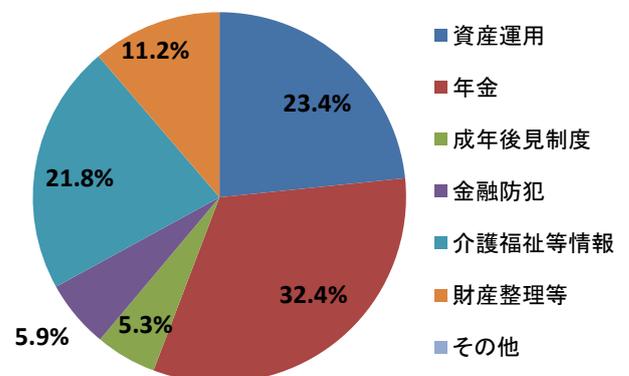
### 13. 「NISA」(少額投資非課税制度)についてはご存知ですか。また、ご利用はされていますか。



### 14. 金融機関に相談したいことはどのようなことですか。

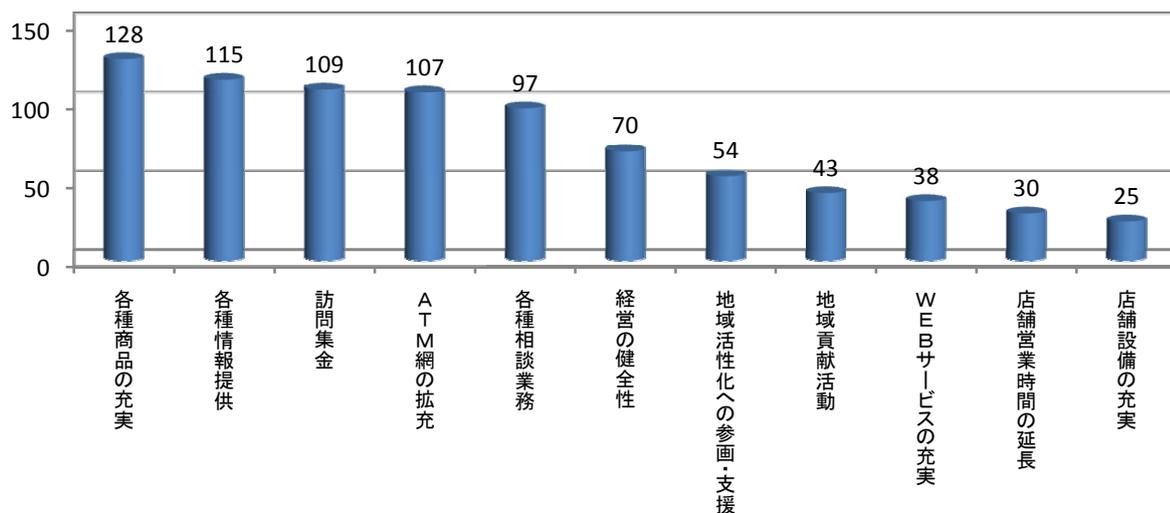


### 15. 質問14.で「老後生活」と回答されたお客様にお伺いします。老後生活を迎えるにあたって金融機関にどのようなサポートを期待しますか。



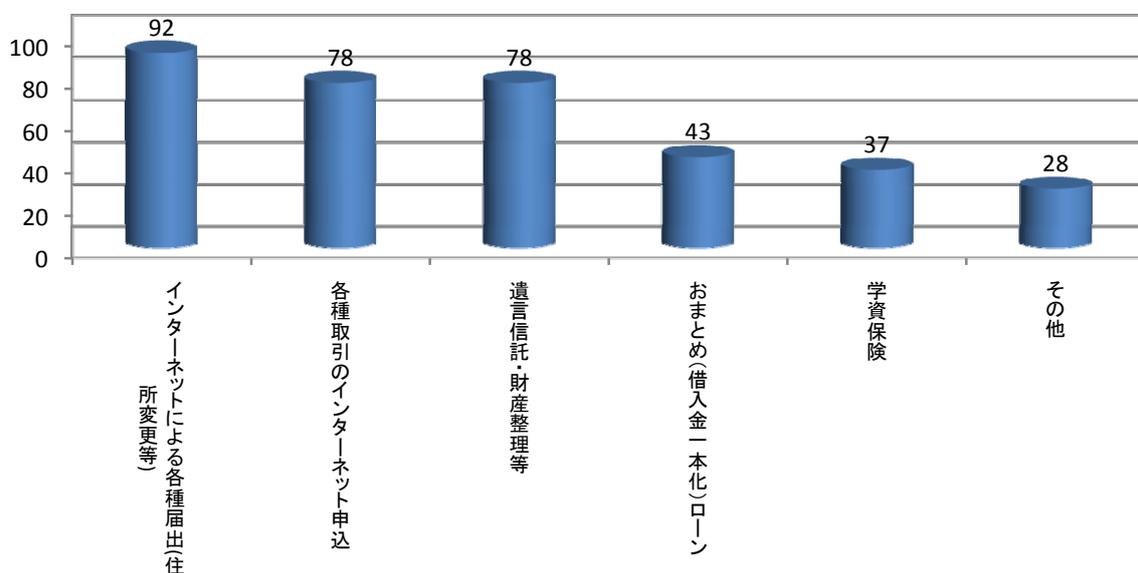
### 16. 今後“やましん”に期待すること(要望すること)は何ですか。

(単位:名)



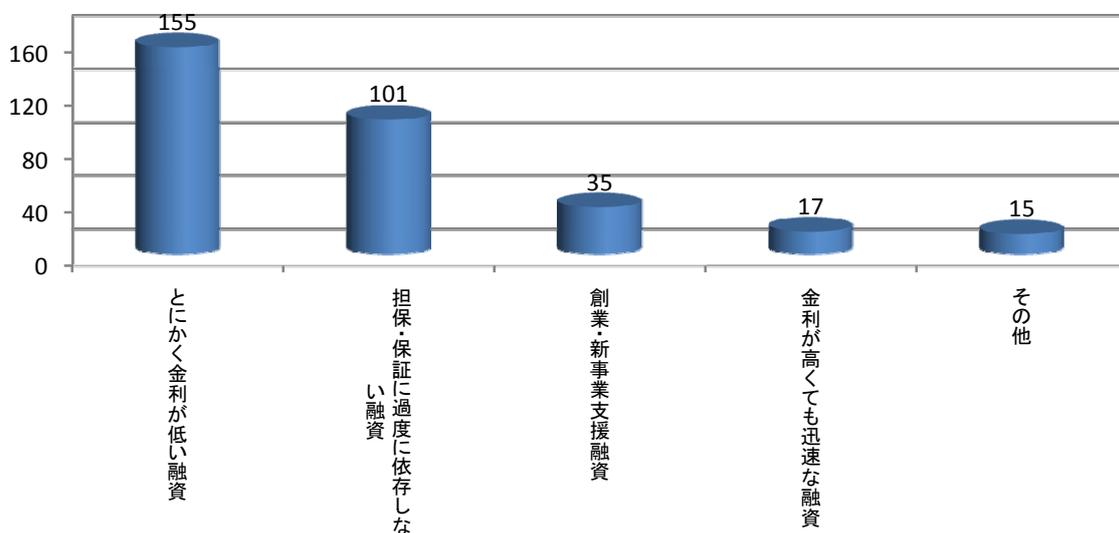
### 17. 「あったらいいな」と感じる具体的商品・サービスはありますか。

(単位:名)



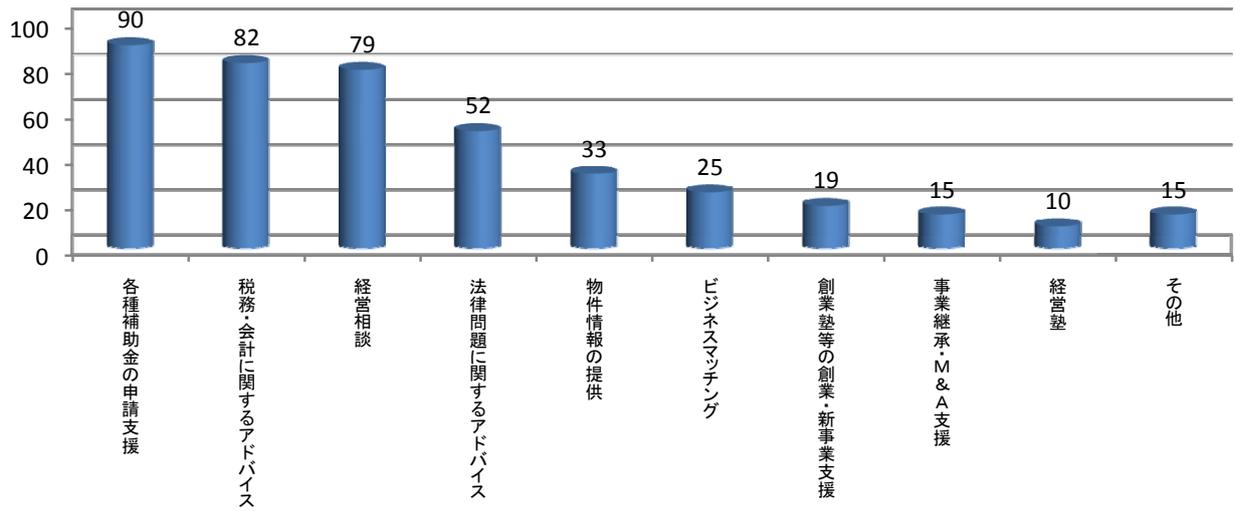
### 18. 今後、どのような融資商品を望まれますか。

(単位:名)



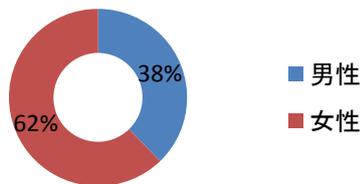
### 19. “やましん”に期待するサービスとはどのようなものでしょうか。

(単位:名)

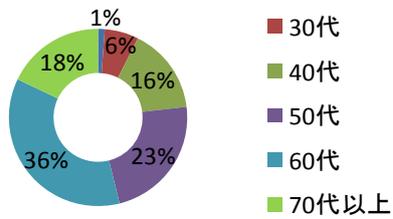


(回答者内訳)

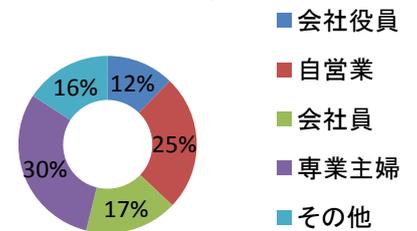
#### 性別



#### 年齢



#### 職業



## 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

