

お客さま満足度アンケート調査結果について

京都北都信用金庫では、平成28年1月にお客さまからご意見、ご要望を頂戴し、これらを経営に活かすため、「お客さまアンケート」を実施いたしました。

ご多忙中にもかかわらずご協力いただき、誠にありがとうございました。アンケートの実施結果は以下のとおりとなりましたので、お知らせいたします。

お寄せ頂きました貴重なご意見、ご要望は、経営に活かし、これまで以上にお客さまにご満足いただけるよう努めてまいりますので、今後ともよろしくご意見申し上げます。

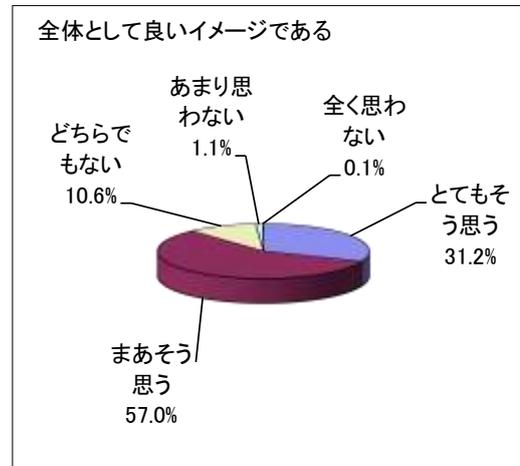
アンケート調査概要

| | | | | |
|----------------|--|------------------|------------------|--------------|
| 調査方法 | 主に営業係の訪問による調査票配付・回収及び店頭窓口での依頼・回収 | | | |
| 調査期間 | 平成28年1月6日（水）～平成28年1月15日（金） | | | |
| 調査数および ご回答数 | | 調査数 | ご回答数 | ご回答率 |
| | 個人のお客さま | 525 先 | 525 先 | 100% |
| | 個人事業主・法人のお客さま 合計 | 525 先 1,050 先 | 525 先 1,050 先 | 100% 100% |
| 質問項目 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 当金庫のイメージについて 2. 窓口対応について 3. 営業担当者について 4. 店舗・ATMについて 5. 取扱商品・サービスについて 6. 情報提供・提案について 7. お客さまが金融機関に望んでおられること（期待していること）について <ol style="list-style-type: none"> ①金融機関を選択される際に重要視される点 ②お客さまが望んでおられる窓口での対応 ③お客さまが望んでおられる営業担当者 ④お客さまが望んでおられる店舗・ATM ⑤お客さまが望んでおられる商品・サービス 8. 当金庫全体に対する総合的な満足度について 9. 今後のご利用について 10. 主なご意見 | | | |
| 指 数 | <p>「とてもそう思う」または「満足」の回答を5点、「まあそう思う」または「ほぼ満足」の回答を4点、「どちらでもない」または「普通」の回答を3点、「あまり思わない」または「やや不満」の回答を2点、「まったく思わない」または「不満」の回答を1点とし、その合計点を回答数で除したものを指数とします。</p> <p>3.00 を超えれば満足している状態となります。</p> <p>注)・比率の計算においては、少数点第2位を四捨五入して算出しています。</p> <p>・複数回答方式の質問の場合は、比率を算出する分母として回答者数を使用し算出しています。この為回答合計が100%にならないことがあります。</p> | | | |

アンケート結果

1. 当金庫のイメージについて

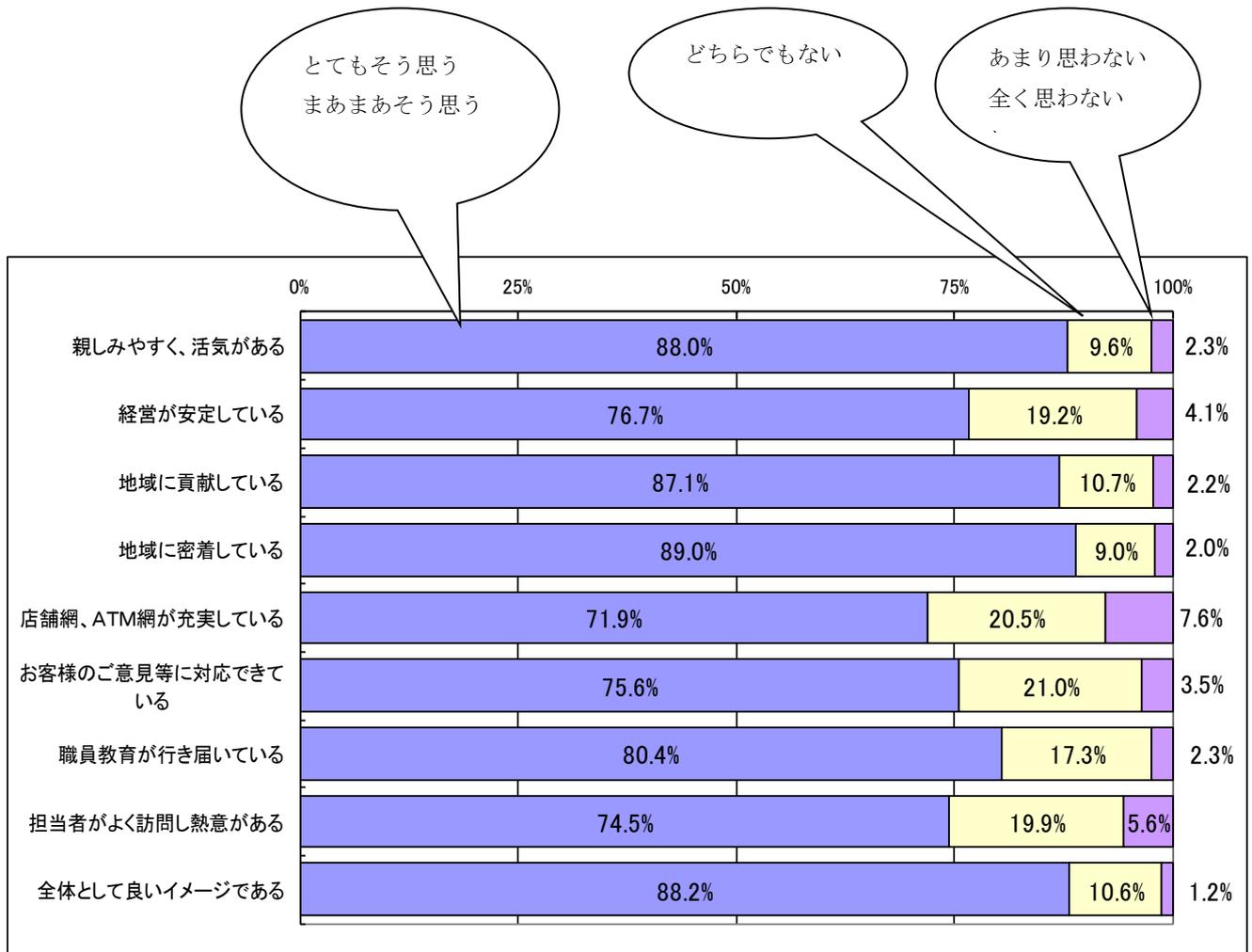
☞「全体として良いイメージである」との問いに対して、「とてもそう思う」「まあそう思う」との回答の割合は合わせて88.2%となり、非常に高い割合となりました。また、指数は昨年度調査から0.04ポイント上昇の4.18となり、引続き非常に高い指数となりました。一方、「あまり思わない」「全く思わない」との回答の割合は合わせて1.2%と低い割合となりました。



※イメージ指数

| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 4.18 | 4.14 | +0.04 |

☞項目別では「地域に密着している」「親しみやすく、活気がある」「地域に貢献している」は高い割合となっていますが、「店舗網、ATM網が充実している」「担当者がよく訪問し熱意がある」は他の項目と比較して低くなっています。

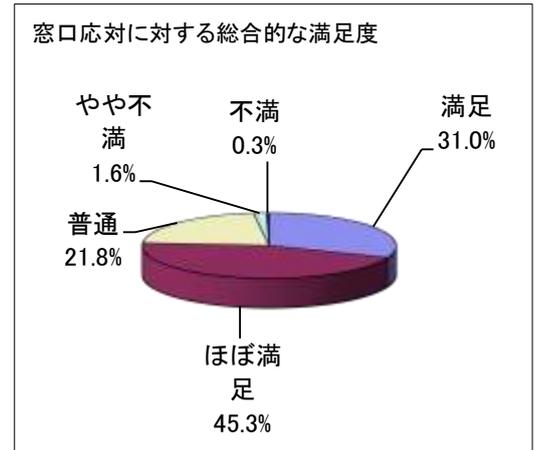


2. 窓口対応について

☞「窓口対応に対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて 76.3%となり、約4分の3のお客様から満足感が得られている結果となりました。また、満足度指数は昨年度調査から 0.14 ポイント上昇の 4.05 となり、高い満足度指数となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて 1.9%と低い割合となりました。

※満足度指数

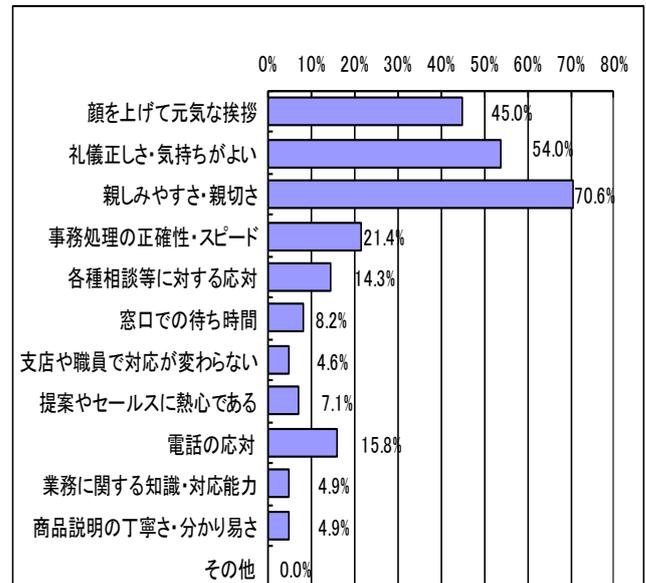
| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 4.05 | 3.91 | +0.14 |



■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 顔を上げて元気な挨拶 | 393 | 45.0% |
| 礼儀正しさ・気持ちが良い | 471 | 54.0% |
| 親しみやすさ・親切さ | 616 | 70.6% |
| 事務処理の正確性・スピード | 187 | 21.4% |
| 各種相談等に対する対応 | 125 | 14.3% |
| 窓口での待ち時間 | 72 | 8.2% |
| 支店や職員で対応が変わらない | 40 | 4.6% |
| 提案やセールスに熱心である | 62 | 7.1% |
| 電話の対応 | 138 | 15.8% |
| 業務に関する知識・対応能力 | 43 | 4.9% |
| 商品説明の丁寧さ・分かり易さ | 43 | 4.9% |
| その他 | 0 | 0.0% |

回答者数 873

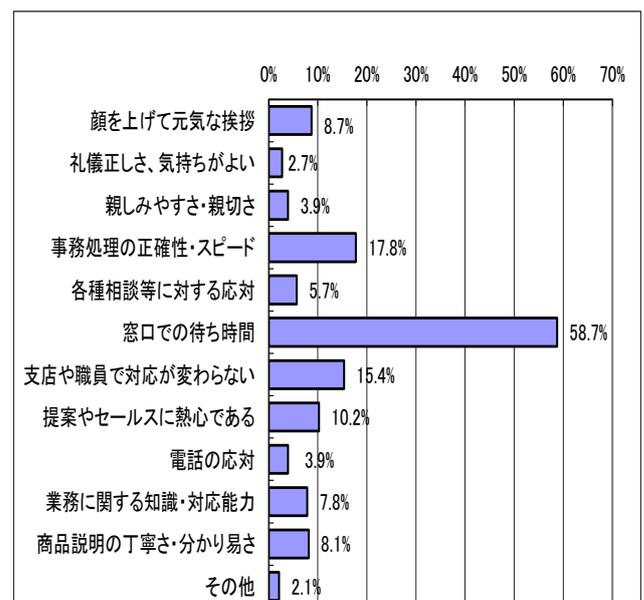


☞満足と感じておられる点は、「親しみやすさ・親切さ（70.6%）」、「礼儀正しさ・気持ちが良い（54.0%）」、「顔を上げて元気な挨拶（45.0%）」が多く、他と比べて高い割合となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 顔を上げて元気な挨拶 | 29 | 8.7% |
| 礼儀正しさ・気持ちが良い | 9 | 2.7% |
| 親しみやすさ・親切さ | 13 | 3.9% |
| 事務処理の正確性・スピード | 59 | 17.8% |
| 各種相談等に対する対応 | 19 | 5.7% |
| 窓口での待ち時間 | 195 | 58.7% |
| 支店や職員で対応が変わらない | 51 | 15.4% |
| 提案やセールスに熱心である | 34 | 10.2% |
| 電話の対応 | 13 | 3.9% |
| 業務に関する知識・対応能力 | 26 | 7.8% |
| 商品説明の丁寧さ・分かり易さ | 27 | 8.1% |
| その他 | 7 | 2.1% |

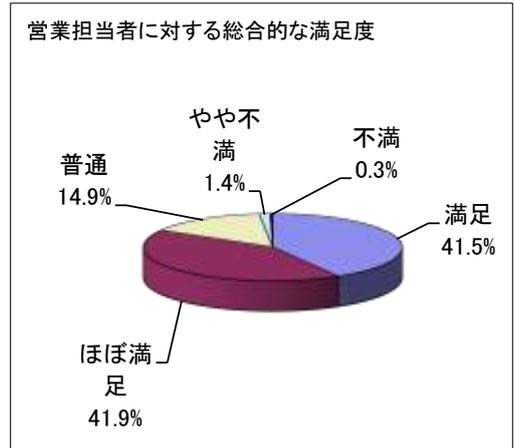
回答者数 332



☞不満と感じておられる点は、「窓口での待ち時間（58.7%）」が最も多く、他と比べて高い割合となりました。

3. 営業担当者について

☞「営業担当者に対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて83.4%となり、約8割のお客様から満足感が得られている結果となりました。また、満足度指数は昨年度調査から0.03ポイント上昇の4.23となり、引き続き非常に高い満足度指数となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて1.7%と低い割合となりました。



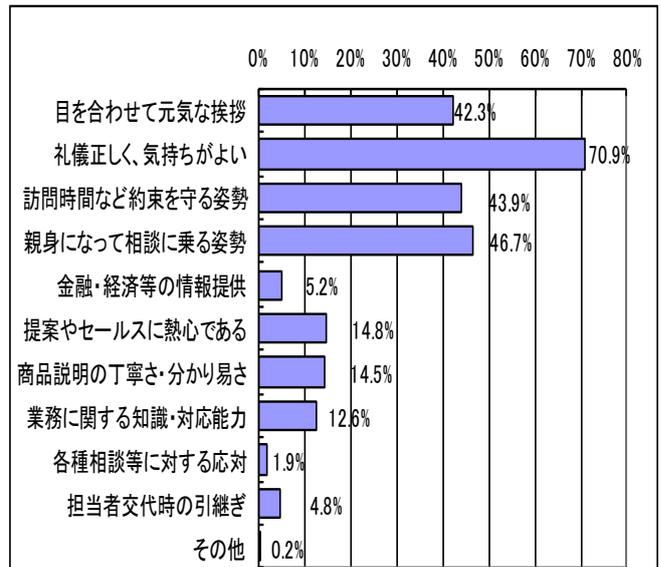
※満足度指数

| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 4.23 | 4.20 | +0.03 |

■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 目を合わせて元気な挨拶 | 356 | 42.3% |
| 礼儀正しく、気持ちが良い | 597 | 70.9% |
| 訪問時間など約束を守る姿勢 | 370 | 43.9% |
| 親身になって相談に乗る姿勢 | 393 | 46.7% |
| 金融・経済等の情報提供 | 44 | 5.2% |
| 提案やセールスに熱心である | 125 | 14.8% |
| 商品説明の丁寧さ・分かり易さ | 122 | 14.5% |
| 業務に関する知識・対応能力 | 106 | 12.6% |
| 各種相談等に対する応対 | 16 | 1.9% |
| 担当者交代時の引継ぎ | 40 | 4.8% |
| その他 | 2 | 0.2% |

回答者数 842

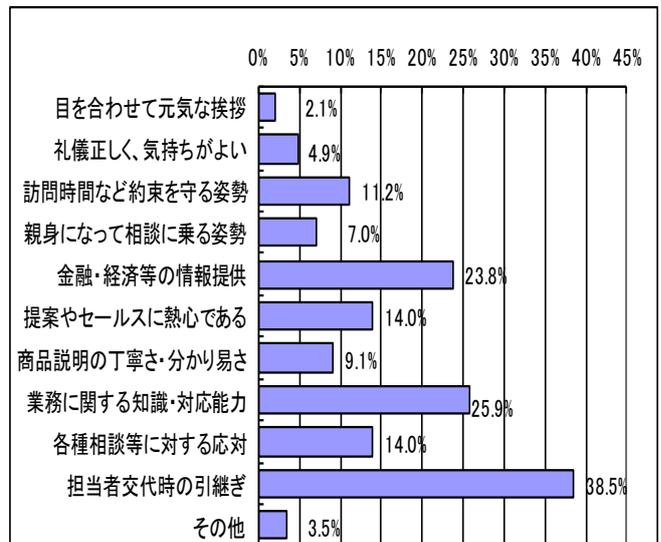


☞満足と感じておられる点は、「礼儀正しく、気持ちが良い（70.9%）」、「親身になって相談に乗る姿勢（46.7%）」、「訪問時間など約束を守る姿勢（43.9%）」、「目を合わせて元気な挨拶（42.3%）」が高い割合となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 目を合わせて元気な挨拶 | 3 | 2.1% |
| 礼儀正しく、気持ちが良い | 7 | 4.9% |
| 訪問時間など約束を守る姿勢 | 16 | 11.2% |
| 親身になって相談に乗る姿勢 | 10 | 7.0% |
| 金融・経済等の情報提供 | 34 | 23.8% |
| 提案やセールスに熱心である | 20 | 14.0% |
| 商品説明の丁寧さ・分かり易さ | 13 | 9.1% |
| 業務に関する知識・対応能力 | 37 | 25.9% |
| 各種相談等に対する応対 | 20 | 14.0% |
| 担当者交代時の引継ぎ | 55 | 38.5% |
| その他 | 5 | 3.5% |

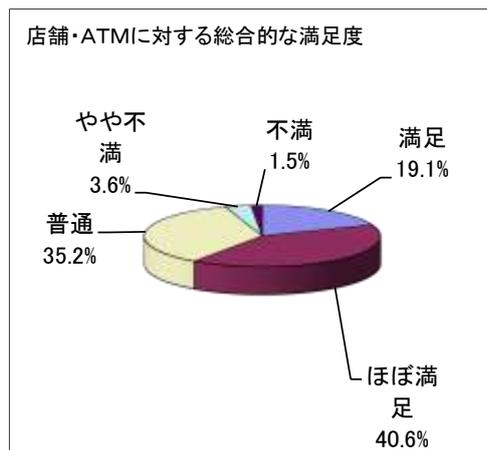
回答者数 143



☞不満と感じておられる点は、「担当者交代時の引継ぎ（38.5%）」、「業務に関する知識・対応能力（25.9%）」、「金融・経済等の情報提供（23.8%）」が高い割合となりました。

4. 店舗・ATMについて

☞「店舗・ATMに対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて59.7%となり、約6割のお客様から満足感が得られている結果となりました。なお、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて5.1%となり、店舗・ATMに対する不満がやや目立つ結果となりました。



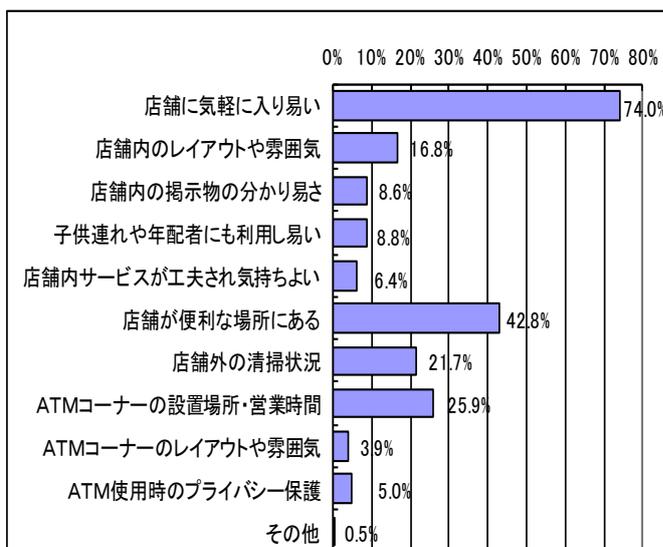
※満足度指数

| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 3.72 | 3.65 | +0.07 |

■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|-------------------|-----|-------|
| 店舗に気軽に入り易い | 591 | 74.0% |
| 店舗内のレイアウトや雰囲気 | 134 | 16.8% |
| 店舗内の掲示物の分かり易さ | 69 | 8.6% |
| 子供連れや年配者にも利用し易い | 70 | 8.8% |
| 店舗内サービスが工夫され気持ちよい | 51 | 6.4% |
| 店舗が便利な場所にある | 342 | 42.8% |
| 店舗外の清掃状況 | 173 | 21.7% |
| ATMコーナーの設置場所・営業時間 | 207 | 25.9% |
| ATMコーナーのレイアウトや雰囲気 | 31 | 3.9% |
| ATM使用時のプライバシー保護 | 40 | 5.0% |
| その他 | 4 | 0.5% |

回答者数 799

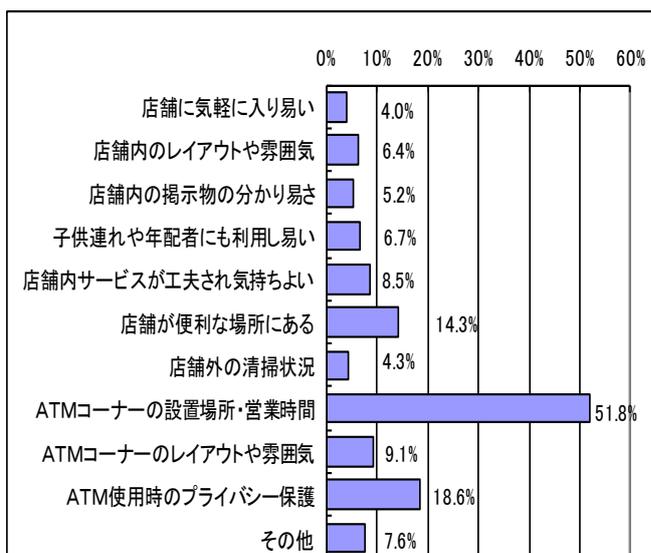


☞満足とじておられる点は、「店舗に気軽に入り易い（74.0%）」が突出して高い割合となりました。次いで「店舗が便利な場所にある（42.8%）」、「ATMコーナーの設置場所・営業時間（25.9%）」が比較的高い割合となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|-------------------|-----|-------|
| 店舗に気軽に入り易い | 13 | 4.0% |
| 店舗内のレイアウトや雰囲気 | 21 | 6.4% |
| 店舗内の掲示物の分かり易さ | 17 | 5.2% |
| 子供連れや年配者にも利用し易い | 22 | 6.7% |
| 店舗内サービスが工夫され気持ちよい | 28 | 8.5% |
| 店舗が便利な場所にある | 47 | 14.3% |
| 店舗外の清掃状況 | 14 | 4.3% |
| ATMコーナーの設置場所・営業時間 | 170 | 51.8% |
| ATMコーナーのレイアウトや雰囲気 | 30 | 9.1% |
| ATM使用時のプライバシー保護 | 61 | 18.6% |
| その他 | 25 | 7.6% |

回答者数 328



☞不満とじておられる点は、「ATMコーナーの設置場所・営業時間（51.8%）」が突出して高く、次いで「ATM使用時のプライバシー保護（18.6%）」、「店舗が便利な場所にある（14.3%）」が高い割合となりました。

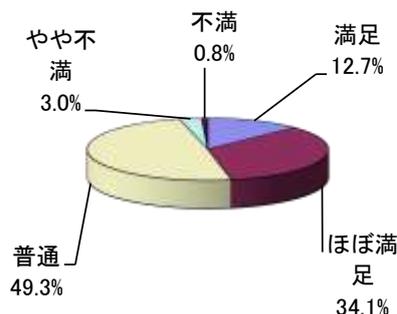
5. 取扱商品・サービスについて

☞「取扱商品・サービスに対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて46.8%となり、約半数のお客様から満足感が得られている結果となりました。また、満足度指数は昨年度調査から0.06ポイント上昇の3.55となり、比較的高い満足度指数となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて3.8%となり、低い割合となりました。

※満足度指数

| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 3.55 | 3.49 | +0.06 |

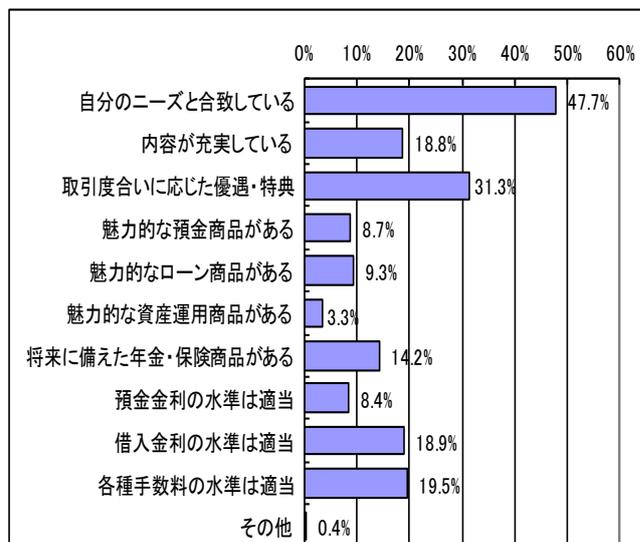
取扱商品・サービスに対する総合的な満足度



■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|------------------|-----|-------|
| 自分のニーズと合致している | 262 | 47.7% |
| 内容が充実している | 103 | 18.8% |
| 取引度合いに応じた優遇・特典 | 172 | 31.3% |
| 魅力的な預金商品がある | 48 | 8.7% |
| 魅力的なローン商品がある | 51 | 9.3% |
| 魅力的な資産運用商品がある | 18 | 3.3% |
| 将来に備えた年金・保険商品がある | 78 | 14.2% |
| 預金金利の水準は適当 | 46 | 8.4% |
| 借入金利の水準は適当 | 104 | 18.9% |
| 各種手数料の水準は適当 | 107 | 19.5% |
| その他 | 2 | 0.4% |

回答者数 549

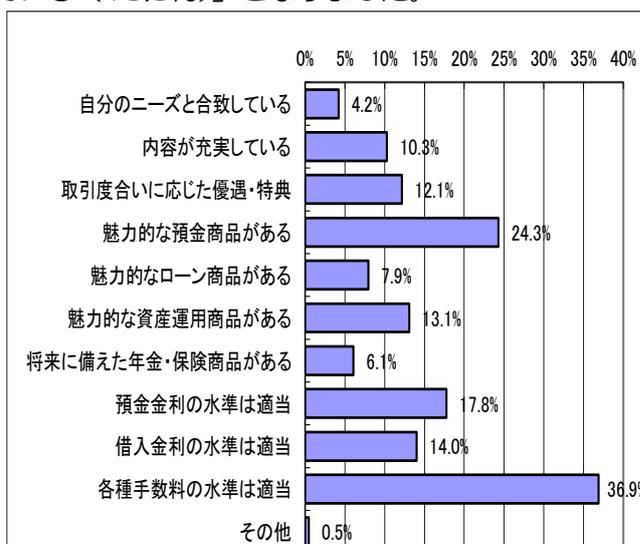


☞満足と感じておられる点は、「自分のニーズと合致している（47.7%）」が突出して高い割合となりました。次いで「取引度合いに応じた優遇・特典（31.3%）」、「各種手数料の水準は適当（19.5%）」、「借入金利の水準は適当（18.9%）」、「内容が充実している（18.8%）」となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|------------------|-----|-------|
| 自分のニーズと合致している | 9 | 4.2% |
| 内容が充実している | 22 | 10.3% |
| 取引度合いに応じた優遇・特典 | 26 | 12.1% |
| 魅力的な預金商品がある | 52 | 24.3% |
| 魅力的なローン商品がある | 17 | 7.9% |
| 魅力的な資産運用商品がある | 28 | 13.1% |
| 将来に備えた年金・保険商品がある | 13 | 6.1% |
| 預金金利の水準は適当 | 38 | 17.8% |
| 借入金利の水準は適当 | 30 | 14.0% |
| 各種手数料の水準は適当 | 79 | 36.9% |
| その他 | 1 | 0.5% |

回答者数 214



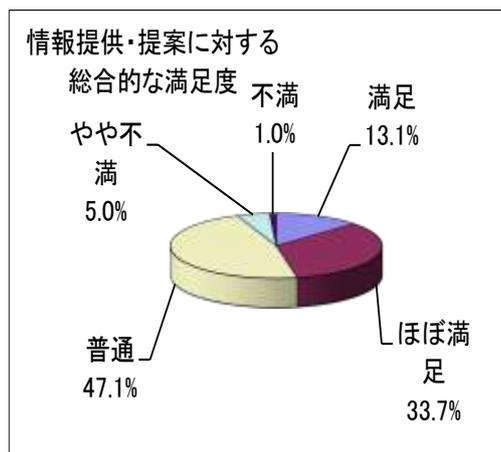
☞不満と感じておられる点は、「各種手数料の水準は適当（36.9%）」が最も高く、次いで「魅力的な預金商品がある（24.3%）」、「預金金利の水準は適当（17.8%）」、「借入金利の水準は適当（14.0%）」が多く、手数料や預金商品、預金金利、借入金利に対して不満と回答される割合が高くなっています。

6. 情報提供・提案について

☞「情報提供・提案に対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて46.8%となり、約半数のお客様から満足感が得られている結果となりました。また、満足度指数は昨年度調査から0.07ポイント上昇の3.53となり、比較的高い満足度指数となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて6.0%と低い割合となりました。

※満足度指数

| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 3.53 | 3.46 | +0.07 |

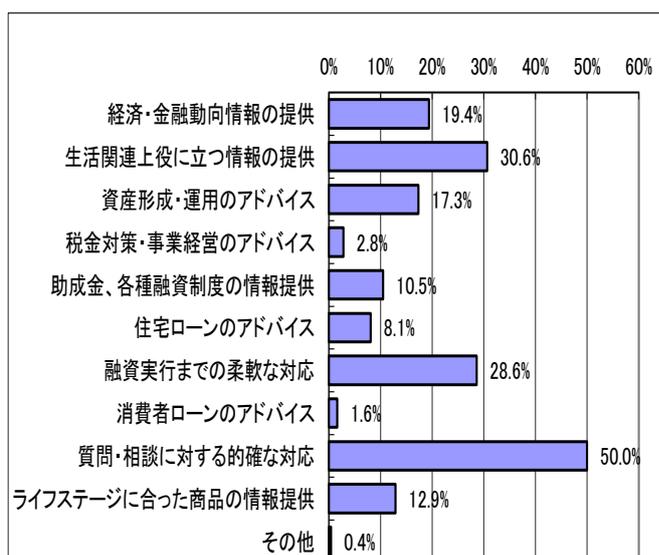


《個人のお客様》

■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|--------------------|-----|-------|
| 経済・金融動向情報の提供 | 48 | 19.4% |
| 生活関連上役に立つ情報の提供 | 76 | 30.6% |
| 資産形成・運用のアドバイス | 43 | 17.3% |
| 税金対策・事業経営のアドバイス | 7 | 2.8% |
| 助成金、各種融資制度の情報提供 | 26 | 10.5% |
| 住宅ローンのアドバイス | 20 | 8.1% |
| 融資実行までの柔軟な対応 | 71 | 28.6% |
| 消費者ローンのアドバイス | 4 | 1.6% |
| 質問・相談に対する的確な対応 | 124 | 50.0% |
| ライフステージに合った商品の情報提供 | 32 | 12.9% |
| その他 | 1 | 0.4% |

回答者数 248

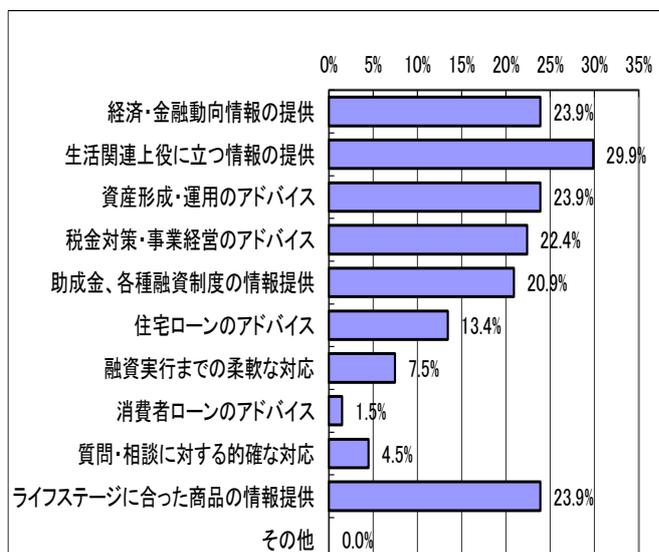


☞満足とじておられる点は、「質問・相談に対する的確な対応（50.0%）」、次いで「生活関連上役に立つ情報の提供（30.6%）」、「融資実行までの柔軟な対応（28.6%）」が比較的高い割合となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|--------------------|-----|-------|
| 経済・金融動向情報の提供 | 16 | 23.9% |
| 生活関連上役に立つ情報の提供 | 20 | 29.9% |
| 資産形成・運用のアドバイス | 16 | 23.9% |
| 税金対策・事業経営のアドバイス | 15 | 22.4% |
| 助成金、各種融資制度の情報提供 | 14 | 20.9% |
| 住宅ローンのアドバイス | 9 | 13.4% |
| 融資実行までの柔軟な対応 | 5 | 7.5% |
| 消費者ローンのアドバイス | 1 | 1.5% |
| 質問・相談に対する的確な対応 | 3 | 4.5% |
| ライフステージに合った商品の情報提供 | 16 | 23.9% |
| その他 | 0 | 0.0% |

回答者数 67



☞不満とじておられる点は、「生活関連上役に立つ情報の提供（29.9%）」、が最も高い割合となりました。次いで「経済・金融動向情報の提供（23.9%）」、「資産形成・運用のアドバイス（23.9%）」、「ラ

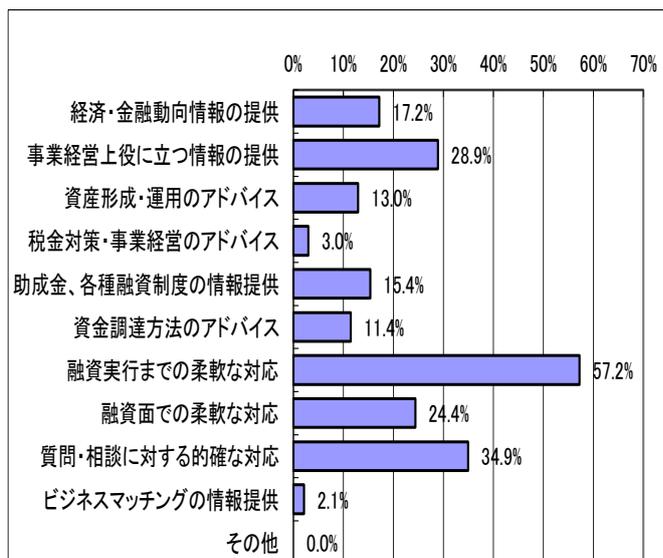
「イフステージに合った商品の情報提供（23.9%）」となり、お客様への情報提供に関する項目に対して不満と回答する割合が高くなっています。

≪個人事業主・法人のお客様≫

■満足な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|-----------------|-----|-------|
| 経済・金融動向情報の提供 | 57 | 17.2% |
| 事業経営上役に立つ情報の提供 | 96 | 28.9% |
| 資産形成・運用のアドバイス | 43 | 13.0% |
| 税金対策・事業経営のアドバイス | 10 | 3.0% |
| 助成金、各種融資制度の情報提供 | 51 | 15.4% |
| 資金調達方法のアドバイス | 38 | 11.4% |
| 融資実行までの柔軟な対応 | 190 | 57.2% |
| 融資面での柔軟な対応 | 81 | 24.4% |
| 質問・相談に対する的確な対応 | 116 | 34.9% |
| ビジネスマッチングの情報提供 | 7 | 2.1% |
| その他 | 0 | 0.0% |

回答者数 332

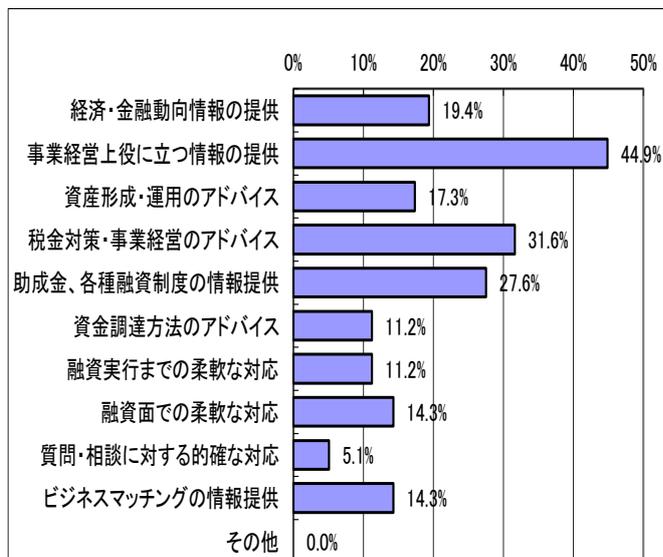


☞満足と感じておられる点は、「融資実行までの柔軟な対応（57.2%）」が最も高い割合となりました。次いで「質問・相談に対する的確な対応（34.9%）」「事業経営上役に立つ情報の提供（28.9%）」「融資面での柔軟な対応（24.4%）」が比較的高い割合となりました。

■不満な点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|-----------------|-----|-------|
| 経済・金融動向情報の提供 | 19 | 19.4% |
| 事業経営上役に立つ情報の提供 | 44 | 44.9% |
| 資産形成・運用のアドバイス | 17 | 17.3% |
| 税金対策・事業経営のアドバイス | 31 | 31.6% |
| 助成金、各種融資制度の情報提供 | 27 | 27.6% |
| 資金調達方法のアドバイス | 11 | 11.2% |
| 融資実行までの柔軟な対応 | 11 | 11.2% |
| 融資面での柔軟な対応 | 14 | 14.3% |
| 質問・相談に対する的確な対応 | 5 | 5.1% |
| ビジネスマッチングの情報提供 | 14 | 14.3% |
| その他 | 0 | 0.0% |

回答者数 98



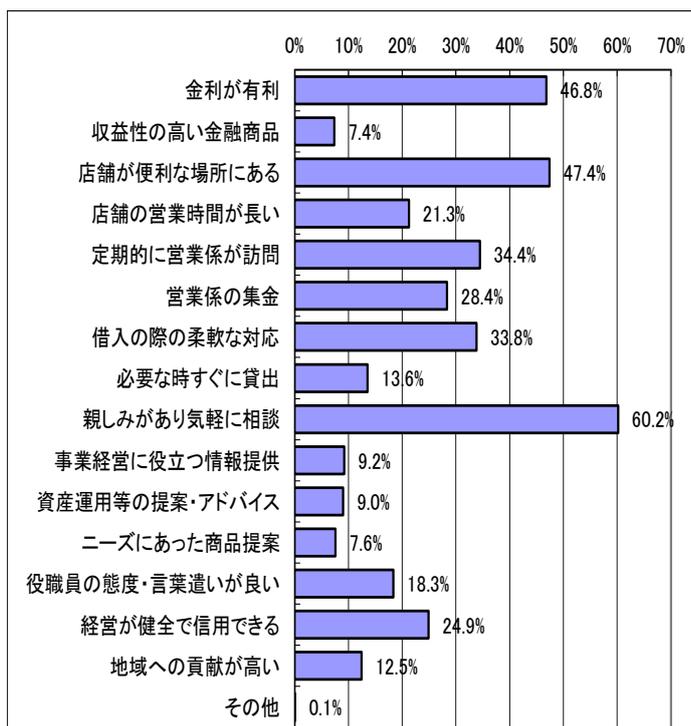
☞不満と感じておられる点は、「事業経営上役に立つ情報の提供（44.9%）」が最も高い割合となりました。次いで「税金対策・事業経営のアドバイス（31.6%）」「助成金、各種融資制度の情報提供（27.6%）」、「経済・金融動向情報の提供（19.4%）」となり、お客様への情報提供に関する項目に対して不満と回答する割合が高くなっています。

7. お客さまが金融機関に望んでおられること（期待していること）について

(1) 金融機関を選択される際に重要視される点（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 金利が有利 | 462 | 46.8% |
| 収益性の高い金融商品 | 73 | 7.4% |
| 店舗が便利な場所にある | 468 | 47.4% |
| 店舗の営業時間が長い | 210 | 21.3% |
| 定期的に営業係が訪問 | 340 | 34.4% |
| 営業系の集金 | 280 | 28.4% |
| 借入の際の柔軟な対応 | 334 | 33.8% |
| 必要な時すぐに貸出 | 134 | 13.6% |
| 親しみがあり気軽に相談 | 594 | 60.2% |
| 事業経営に役立つ情報提供 | 91 | 9.2% |
| 資産運用等の提案・アドバイス | 89 | 9.0% |
| ニーズにあった商品提案 | 75 | 7.6% |
| 役職員の態度・言葉遣いが良い | 181 | 18.3% |
| 経営が健全で信用できる | 246 | 24.9% |
| 地域への貢献が高い | 123 | 12.5% |
| その他 | 1 | 0.1% |

回答者数 987

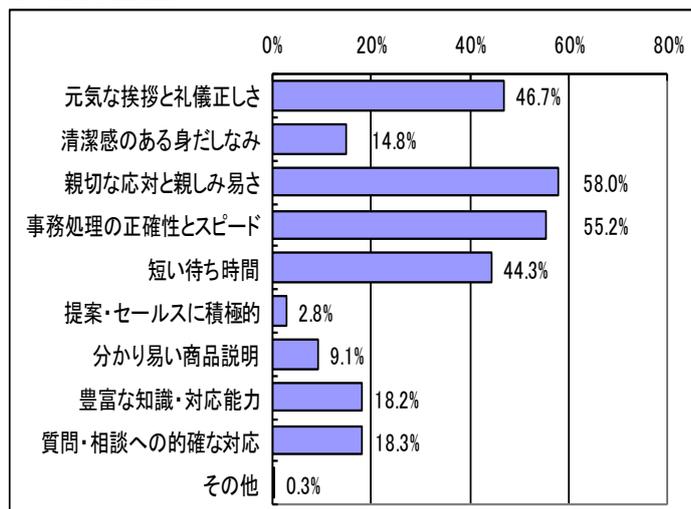


☞金融機関を選択される際に重要視する点は、「親しみがあり気軽に相談」「店舗が便利な場所にある」「金利が有利」「定期的に営業係が訪問」「借入の際の柔軟な対応」「営業系の集金」「経営が健全で信用できる」との結果となりました。逆に「収益性の高い金融商品」「ニーズにあった商品提案」「事業経営に役立つ情報提供」「資産運用等の提案・アドバイス」は金融機関を選択される際にはあまり重要視されないという結果となりました。

(2) お客さまが望んでおられる窓口での対応（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|---------------|-----|-------|
| 元気な挨拶と礼儀正しさ | 452 | 46.7% |
| 清潔感のある身だしなみ | 143 | 14.8% |
| 親切な対応と親しみ易さ | 561 | 58.0% |
| 事務処理の正確性とスピード | 534 | 55.2% |
| 短い待ち時間 | 428 | 44.3% |
| 提案・セールスに積極的 | 27 | 2.8% |
| 分かり易い商品説明 | 88 | 9.1% |
| 豊富な知識・対応能力 | 176 | 18.2% |
| 質問・相談への的確な対応 | 177 | 18.3% |
| その他 | 3 | 0.3% |

回答者数 967

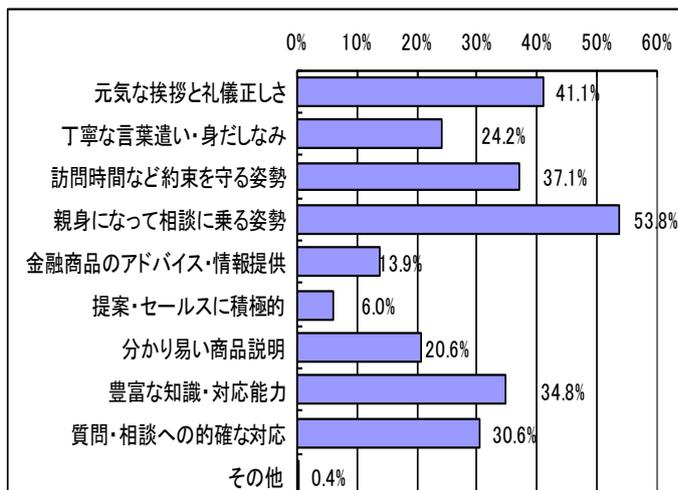


☞窓口対応では、「親切な対応と親しみ易さ」、「事務処理の正確性とスピード」、「元気な挨拶と礼儀正しさ」、「短い待ち時間」を望んでおられる結果となりました。逆に「提案・セールスに積極的」は望んでおられないという結果となり、窓口では早く用事を済ませて、気持ちよく帰りたいとの思いが表れています。

(3) お客様が望んでおられる営業担当者（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|-----------------|-----|-------|
| 元気な挨拶と礼儀正しさ | 390 | 41.1% |
| 丁寧な言葉遣い・身だしなみ | 229 | 24.2% |
| 訪問時間など約束を守る姿勢 | 352 | 37.1% |
| 親身になって相談に乗る姿勢 | 510 | 53.8% |
| 金融商品のアドバイス・情報提供 | 132 | 13.9% |
| 提案・セールスに積極的 | 57 | 6.0% |
| 分かり易い商品説明 | 195 | 20.6% |
| 豊富な知識・対応能力 | 330 | 34.8% |
| 質問・相談への的確な対応 | 290 | 30.6% |
| その他 | 4 | 0.4% |

回答者数 948

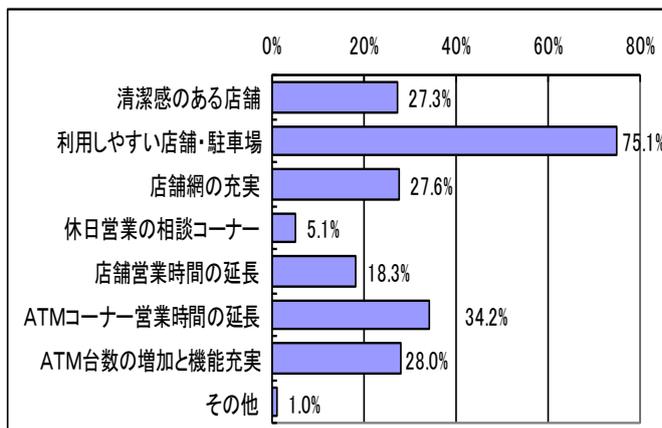


☞営業担当者には、親身になって相談に乗る姿勢が望まれており、その相談に的確に対応できる豊富な業務知識を求められています。また、礼儀正しく元気な挨拶と訪問時間や依頼事項など約束を守る姿勢も高い割合となりました。

(4) お客様が望んでおられる店舗・ATM（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|----------------|-----|-------|
| 清潔感のある店舗 | 252 | 27.3% |
| 利用しやすい店舗・駐車場 | 694 | 75.1% |
| 店舗網の充実 | 255 | 27.6% |
| 休日営業の相談コーナー | 47 | 5.1% |
| 店舗営業時間の延長 | 169 | 18.3% |
| ATMコーナー営業時間の延長 | 316 | 34.2% |
| ATM台数の増加と機能充実 | 259 | 28.0% |
| その他 | 9 | 1.0% |

回答者数 924

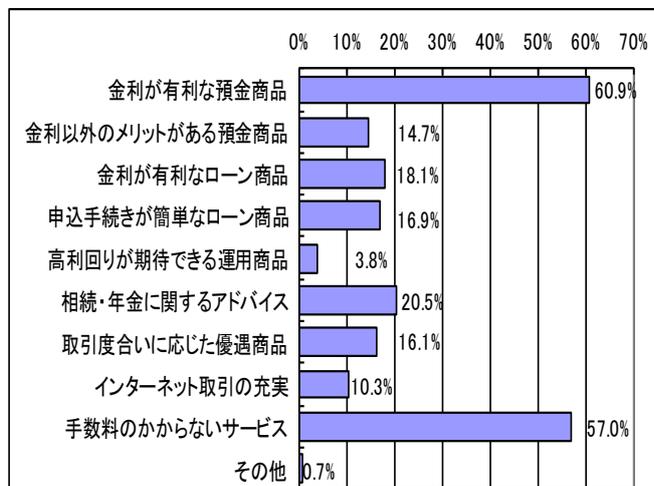


☞店舗・ATMについては、利用しやすい店舗・駐車場が非常に高い割合を占め、特に駐車場については、駐車しやすく、出入りし易い駐車場を望んでおられます。また、ATMコーナーの営業時間の延長、ATM台数の増加と機能充実についても比較的高い割合となりました。

(5) お客様が望んでおられる商品・サービス（複数回答）

| | 回答数 | 比率 |
|------------------|-----|-------|
| 金利が有利な預金商品 | 556 | 60.9% |
| 金利以外のメリットがある預金商品 | 134 | 14.7% |
| 金利が有利なローン商品 | 165 | 18.1% |
| 申込手続きが簡単なローン商品 | 154 | 16.9% |
| 高利回りが期待できる運用商品 | 35 | 3.8% |
| 相続・年金に関するアドバイス | 187 | 20.5% |
| 取引度合いに応じた優遇商品 | 147 | 16.1% |
| インターネット取引の充実 | 94 | 10.3% |
| 手数料のかからないサービス | 520 | 57.0% |
| その他 | 6 | 0.7% |

回答者数 913

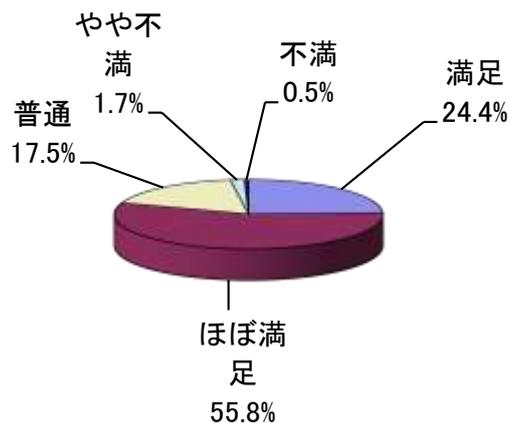


☞商品・サービスについては、金利が有利な預金商品と手数料のかからないサービスの充実が非常に高い割合となり、お客様は金融機関に対して預金金利と手数料が一番の関心事であることがうかがえる結果となりました。

8. 当金庫全体に対する総合的な満足度について

☞「当金庫全体に対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合が合わせて 80.2%となり、約8割のお客様から満足感が得られている結果となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて 2.2%と低い割合となり、項目別では不満をお持ちのお客様も、総合的な判断で不満と思われるお客様は少なくなっています。

当金庫全体に対する総合的な満足度



※満足度指数

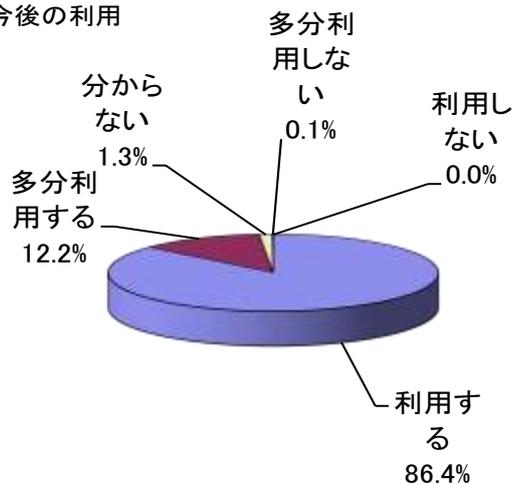
| 今回 | 前回 | 前回との比較 |
|------|------|--------|
| 4.02 | 3.97 | +0.05 |

9. 今後も当金庫をご利用いただけますか

| | 利用する | 多分利用する | 分からない | 多分利用しない | 利用しない |
|-----|-------|--------|-------|---------|-------|
| 回答数 | 867 | 122 | 13 | 1 | 0 |
| 割合 | 86.4% | 12.2% | 1.3% | 0.1% | 0.0% |

☞今後の利用について、「利用する」「多分利用する」との回答の割合は合わせて 98.6%となり、ほぼ全てのお客様から利用いただけるとの結果をいただきました。

今後の利用



10. アンケートご意見

◆一部のみご紹介

- ☹️ 貴金庫の持っておられる（集まってくる）情報で、営業所や企業同士を繋げたり、各企業に役立つ情報の提供で京都北部の営業所、企業はもとより地域全体が楽しく明るくなる“源”となっていていただきたく願っています。
- ☹️ 地域 No1 の金融機関として誇りを持ってリーダーシップを発揮し地域の繁栄に努力して下さい。
- ☹️ 地域の金融機関として、一層地域住民の信頼の獲得、並びに地域への貢献を期待します。
- ☹️ 地域の清掃行事などへの参加等、よく貢献されていると思います。地域の人々に喜んでもらえる仕事と思いますので、職員の方には誇りを持って励んで下さい。
- 😊 積極的に町などのイベント、行事に参加していただき、また、子ども達に金融教室を開催し楽しませていただきありがとうございます。
- 😊 窓口には、笑顔がすてきな職員さんがおられます。事務処理もいつも正確にいただいています。
- 😊 何事にも心掛けありがとうございます。職員の接待も良く気分が良いです。色々なお客様がおられると思いますが、心があれば通じるものです。私もお客様相手の仕事をしていたので良く分ります。家族の様に接していると人は分かるものです。皆さん頑張ってください。スマイルを忘れず声を出せば届きます。
- ☹️ 窓口は、いつもさわやかな感じがします。職員の方が異動になられても店の雰囲気は変わりません。このまま続けて欲しいです。
- ☹️ 子どもがいる時の5分はとても長く感じる。だっこしながらでも腰が掛けられるような高さの椅子があったら良いと思います。キッズスペースも設けて頂きたいです。
- ☹️ 来店客が多く待ち時間がかかる時は、窓口の女性以外の男性の方も事務処理をして欲しい。
- 😊 営業担当者の方は、いつも親身に対応していただき感謝しております。貴金庫様と共に成長していけるよう頑張ります。
- 😊 昨年より女性の方が集金に来られる様になりました。お願いもしやすいです。今後も女性の方の集金をお願いします。
- 😊 営業の方は、とても感じが良く、また機転もきいて頼りにさせていただいています。お尋ねしたことへの迅速な対応もありがたいです。
- ☹️ ビジスマッチングの情報などを積極的に頂きたい。
- ☹️ ATM機が1台しかなく、いつも混雑しているし、椅子にも座れず、外で待っている人もいます。
- ☹️ 駐車場の拡大を望みます。特に支店で車の置き場を増やして頂きたいです。雨降りなど天気の良い日は困ります。
- ☹️ ATM機の時間外・両替の手数料見直しをお願いしたい。
- ☹️ 時間外ATMでの手数料無料を望みます。
- ☹️ ATMの稼働時間を延長してほしい。
- 😊 お客様の作品展示や季節にあった店内の飾り（お雛様やクリスマスツリー、夏には本物のスイカまでプランターにあった・・・）が、とても親しみがあります。毎回店舗へ行くのがとても楽しみです。
- 😊 年1回ではありますが、お誕生日プレゼントを頂けるのがすごく嬉しいです。この年になって頂けるのは信用金庫からだけです。毎年楽しみにしています。

以上

【お知らせ】

◆昨年度いただきました貴重なご意見を元に設備を改善いたしました。

- ・ 店舗内の照明器具のLED工事について

店内が暗いとのことをご意見をいただき、LEDの工事を次の店舗で行いました。

- ・ 本店営業部 ・ 加悦支店 ・ 西町支店

- ・ 玄関、ATMコーナーの設備について

- ・ 中舞鶴支店 ATMコーナーが狭いとのことをご意見をいただいた為、店舗横の以前の駐車場入り口付近へ移転いたしました。

ATMコーナーが移転したことにより、ロビーが広くなりました。

- ・ 舞鶴港支店 ATMコーナーが舞鶴21ビルの建物の通路より出入りし、風が通り抜ける為、待ち時間が非常に寒いとの意見をいただきましたので、ATM機を奥へ移転し、待合室を新たに設置いたしました。

- ・ 綾部中央支店 ATMコーナー入り口の階段に手すりを設置いたしました。

また、玄関にスロープを設置し、車椅子のお客様も利用していただけるようにいたしました。

- ・ 店舗備え付けATMの通帳繰越対応について

- ・ 店舗備え付けATMは、現在各店1台通帳繰越対応機を備え付けています。

ATMが複数ある店舗は、今年度より随時通帳繰越対応のATMへ更新を行っています。

今後も更新を継続し、導入していきます。

お客様からお寄せ頂きましたご意見を金庫経営、支店の運営に活かし、お客さまにご満足いただけるよう努力してまいりますので、今後ともご協力よろしくお願い申し上げます。