

お客さまアンケート調査結果について

京都北都信用金庫では、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、平成 29 年 1 月に「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お願い申し上げます。

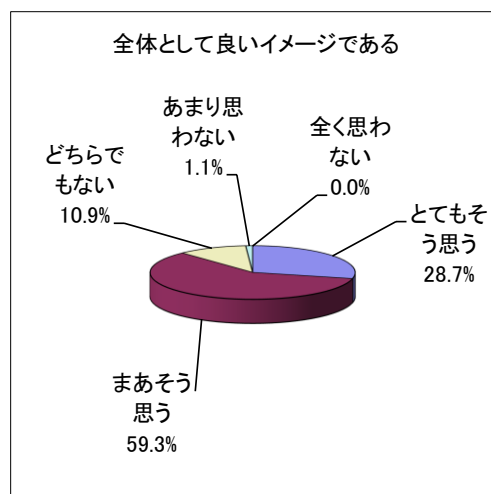
■ アンケート調査概要

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 29 年 1 月 5 日（木）～平成 29 年 1 月 17 日（火）			
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。3.00 を超えれば満足している状態となります。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 			

【アンケート結果】

1. 当金庫のイメージについて

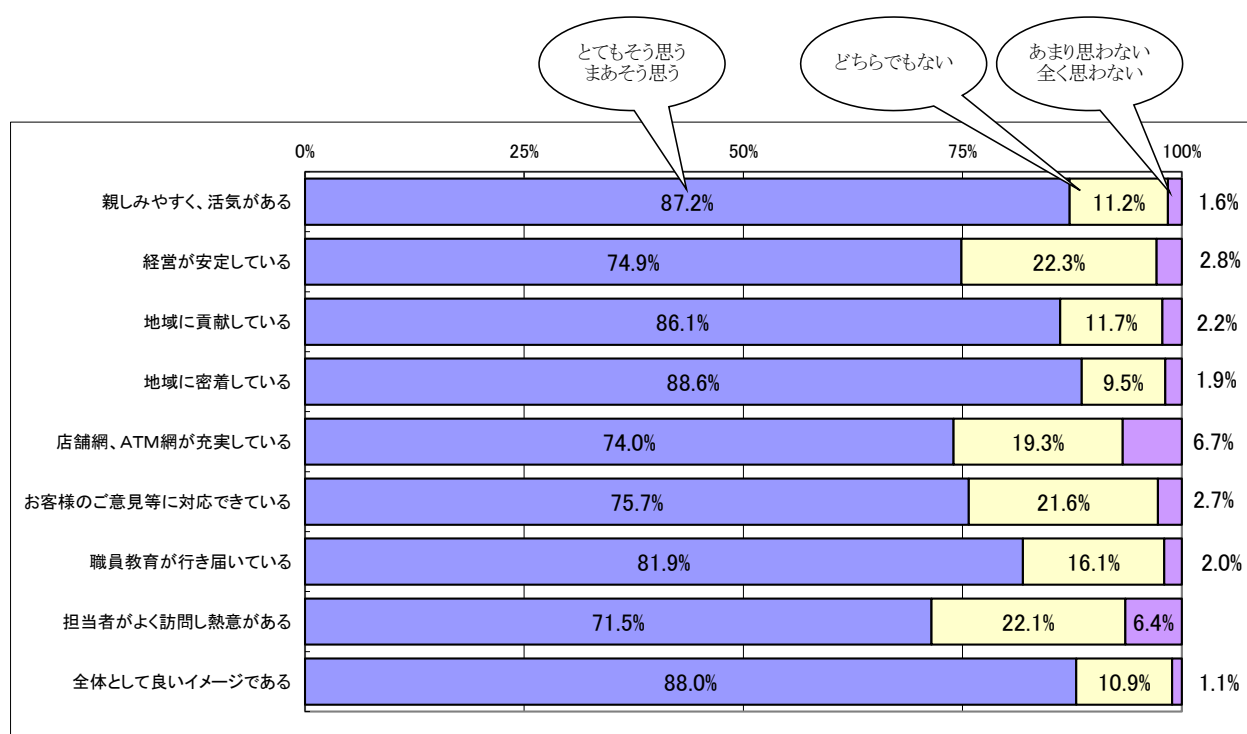
- 「全体として良いイメージである」との問いに対して、「とてもそう思う」「まあそう思う」との回答の割合は合わせて88.0%となり、非常に高い割合となりました。また、指数は昨年度調査から0.02ポイント低下の4.16となりましたが、引続き非常に高い指数となりました。一方、「あまり思わない」「全く思わない」との回答の割合は合わせて1.1%と低い割合となりました。



※イメージ指数

今回	前回	前回との比較
4.16	4.18	-0.02

- 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」「職員教育が行き届いている」は高い割合となりましたが、「担当者がよく訪問し熱意がある」「店舗網、ATM網が充実している」は他の項目と比較して低い割合となりました。

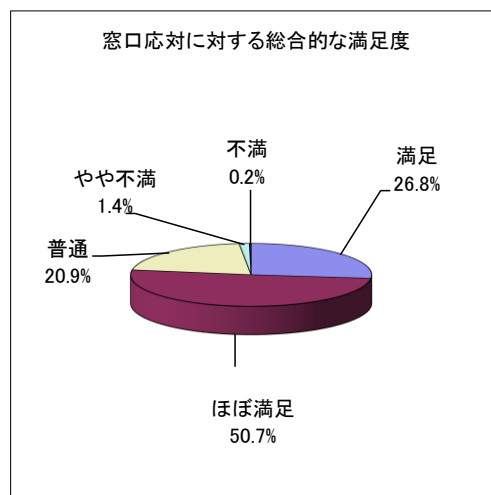


2. 窓口対応について

「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77.5%となり、約8割のお客さま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ポイント低下の4.02となりましたが、引き続き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1.6%と低い割合となりました。

※満足度指数

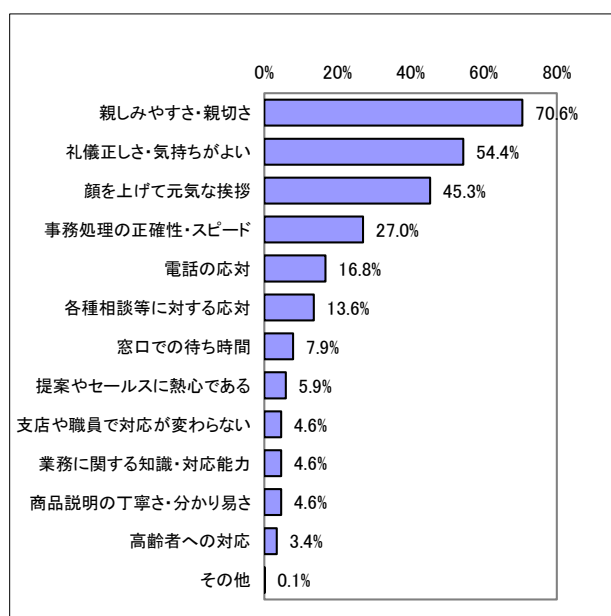
今回	前回	前回との比較
4.02	4.05	-0.03



■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：847)

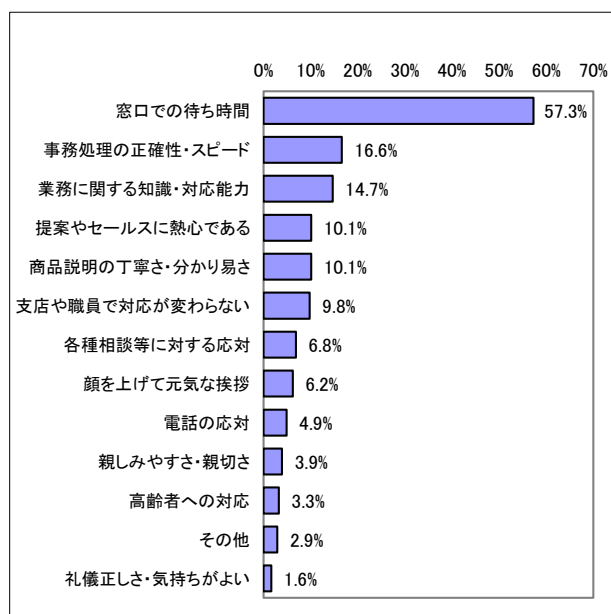
満足と感じておられる点は、「親しみやすさ・親切さ (70.6%)」が最も高い割合となりました。次いで「礼儀正しさ・気持ちはよい (54.4%)」、「顔を上げて元気な挨拶 (45.3%)」となり、親しみのある金融機関として満足されている割合が高い結果となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：307)

不満と感じておられる点は、「窓口での待ち時間 (57.3%)」が突出して高い割合となりました。次いで「事務処理の正確性・スピード (16.6%)」「業務に関する知識・対応能力 (14.7%)」となり、特に待ち時間について不満の割合が高く対応が求められている結果となりました。

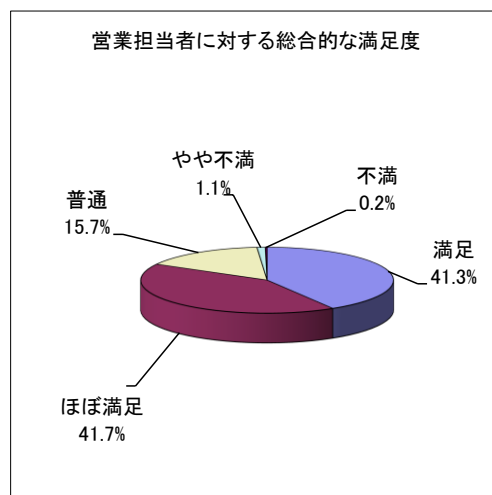


3. 営業担当者について

「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83.0%となり、約8割のお客さま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と同じ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1.3%と低い割合となりました。

※満足度指数

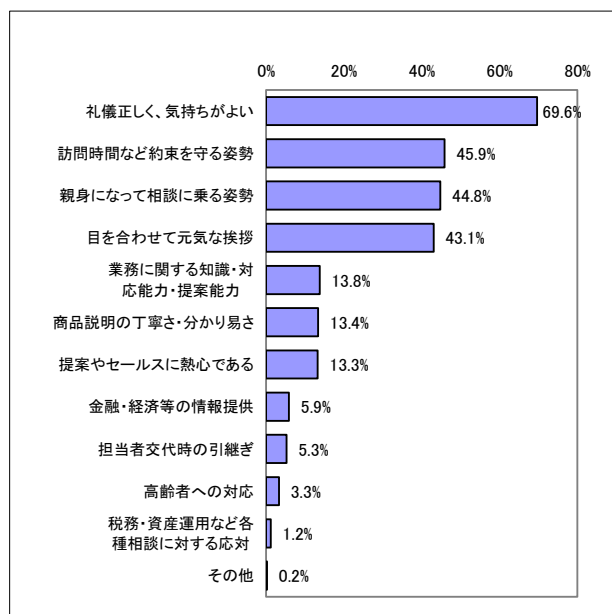
今回	前回	前回との比較
4.23	4.23	0.00



■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：813)

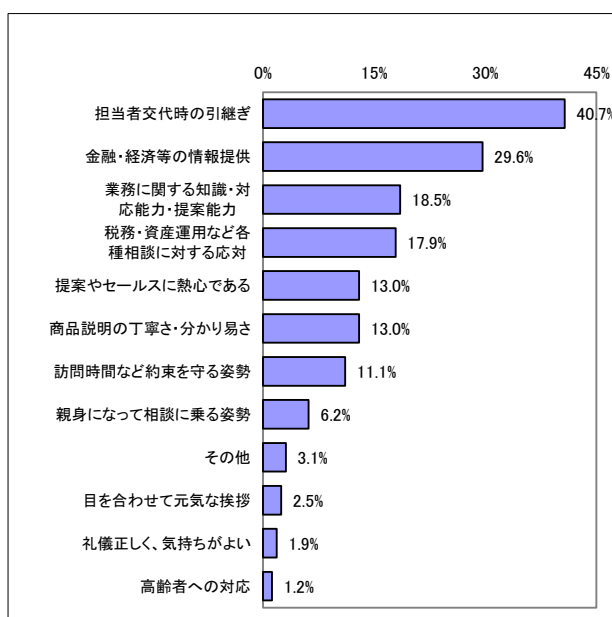
満足と感じておられる点は、「礼儀正しく、気持ちが良い (69.6%)」が最も高い割合となり、次いで「訪問時間など約束を守る姿勢 (45.9%)」、「親身になって相談に乗る姿勢 (44.8%)」となり、お客さまへの真面目な姿勢に満足されている割合が高い結果となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：162)

不満と感じておられる点は、「担当者交代時の引継ぎ (40.7%)」が最も高い割合となり、次いで「金融・経済等の情報提供 (29.6%)」「業務に関する知識・対応能力・提案能力 (18.5%)」となり、特に担当者交代時の丁寧な引継ぎについて不満の割合が高く対応が求められている結果となりました。



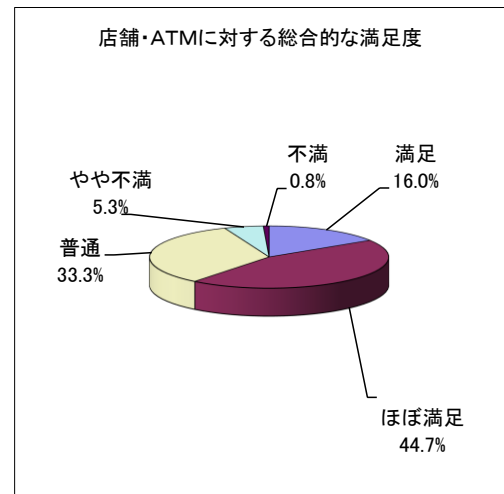
4. 店舗・ATMについて

「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60.7%となり、約6割のお客さま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0.02ポイント低下の3.70となりましたが、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6.1%となり、店舗・ATMに対する不満がやや高い結果となりました。

※満足度指数

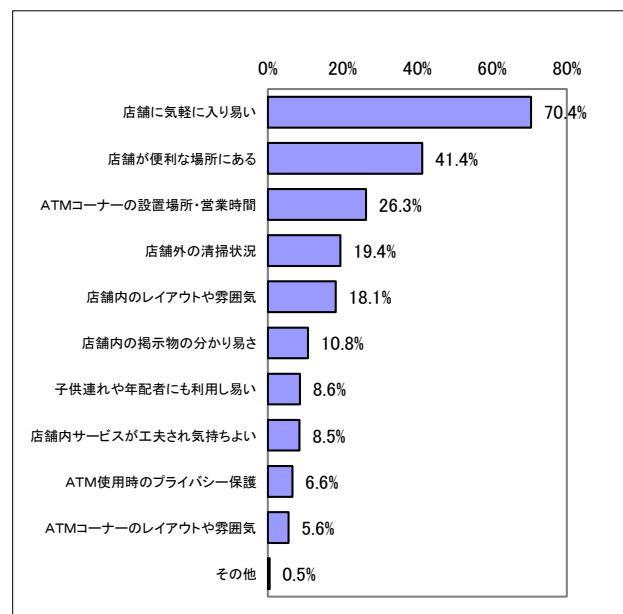
今回	前回	前回との比較
3.70	3.72	-0.02



■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：788)

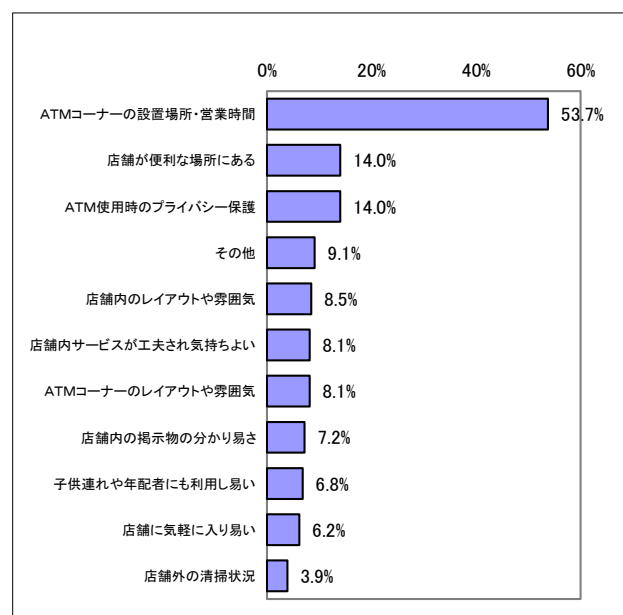
満足と感じておられる点は、「店舗に気軽に入りやすい (70.4%)」が最も高い割合となり、次いで「店舗が便利な場所にある (41.4%)」、「ATMコーナーの設置場所・営業時間 (26.3%)」となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：307)

不満と感じておられる点は、「ATMコーナーの設置場所・営業時間 (53.7%)」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 (14.0%)」、「ATM使用時のプライバシー保護 (14.0%)」となり、特にATMの利便性について不満の割合が高く対応が求められている結果となりました。



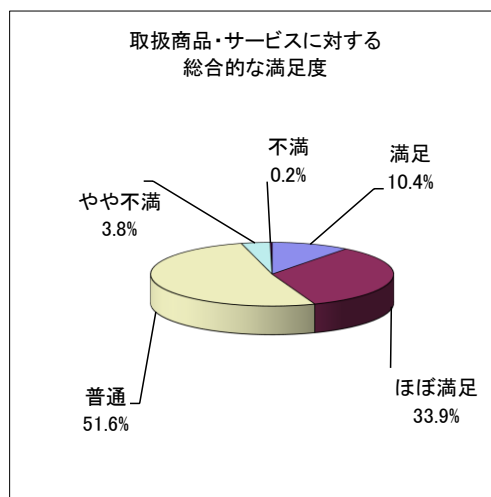
5. 取扱商品・サービスについて

「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44.3%となり、約4割のお客さま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0.05ポイント低下の3.50となりましたが、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4.0%となり、低い割合となりました。

※満足度指数

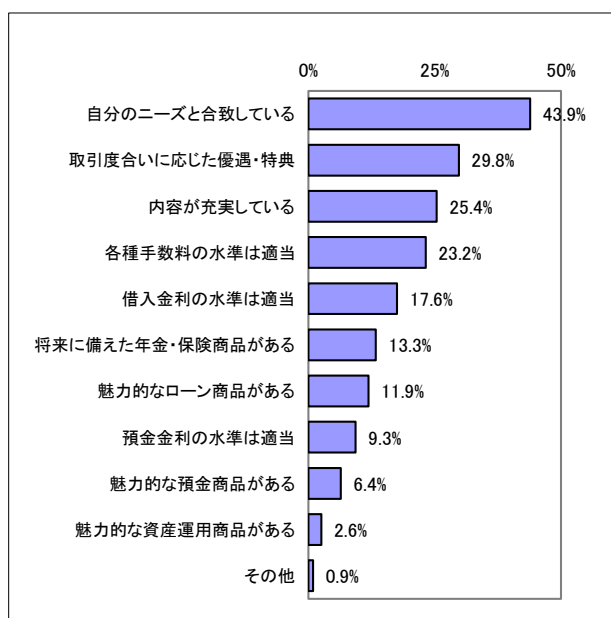
今回	前回	前回との比較
3.50	3.55	-0.05



■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：547)

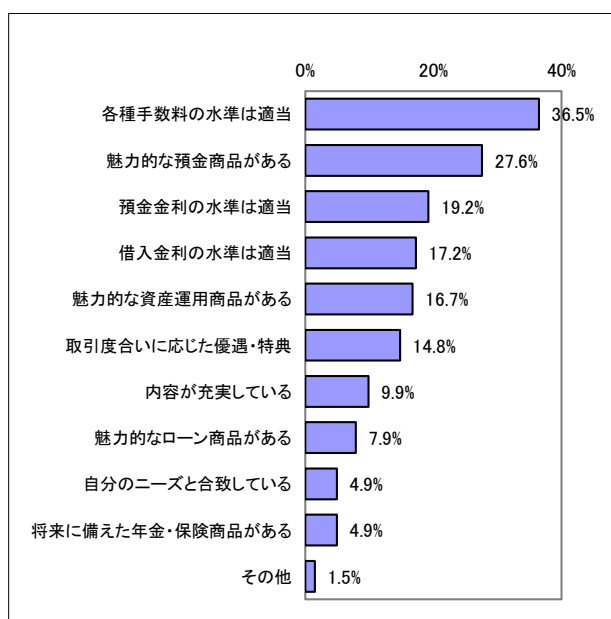
満足と感じておられる点は、「自分のニーズと合致している (43.9%)」が最も高い割合となり、次いで「取引度合いに応じた優遇・特典 (29.8%)」、「内容が充実している (25.4%)」となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：203)

不満と感じておられる点は、「各種手数料の水準は適当 (36.5%)」が最も高い割合となりました。次いで「魅力的な預金商品がある (27.6%)」、「預金金利の水準は適当 (19.2%)」となり、特にATMの時間外手数料無料化など各種手数料について不満の割合が高く対応が求められている結果となりました。

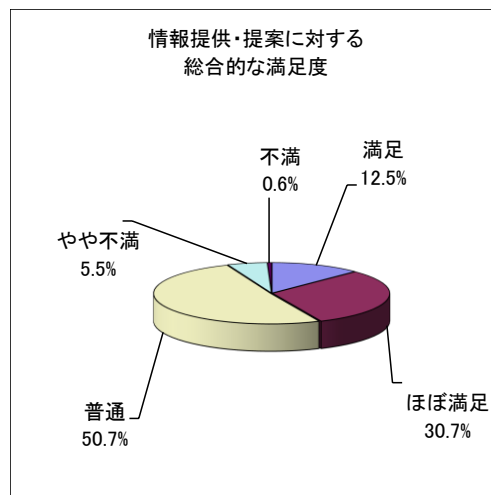


6. 情報提供・提案について

「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43.2%となり、約4割のお客さま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0.04ポイント低下の3.49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6.1%となり、情報提供・提案に対する不満がやや高い結果となりました。

※満足度指数

今回	前回	前回との比較
3.49	3.53	-0.04

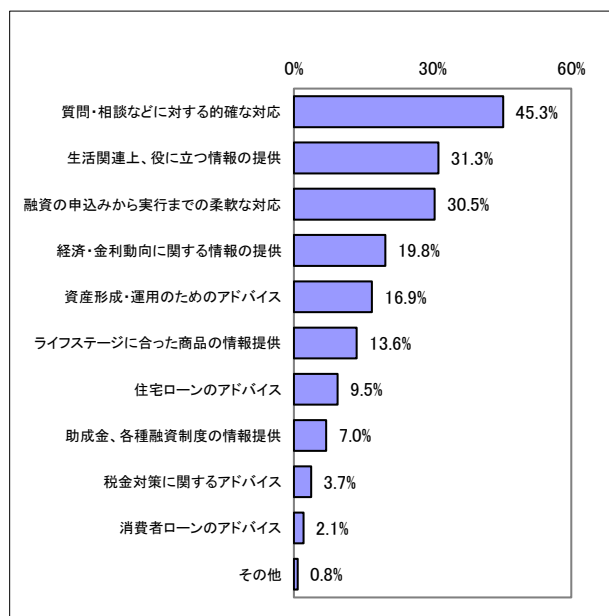


《個人のお客さま》

■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：243)

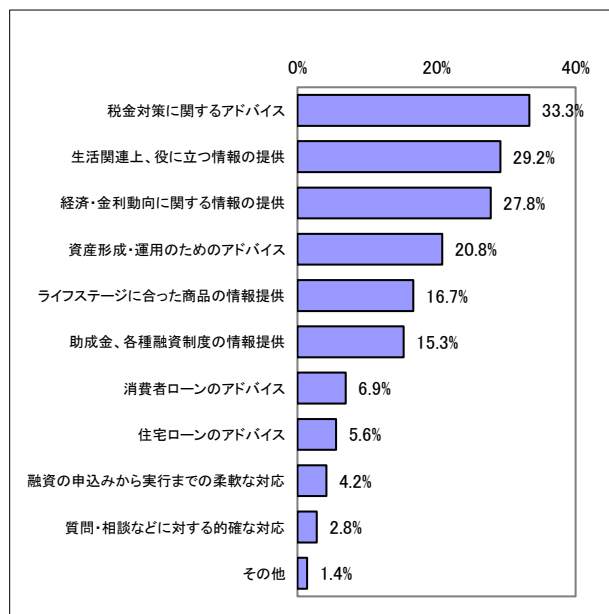
満足と感じておられる点は、「質問・相談などに対する的確な対応 (45.3%)」が最も高い割合となりました。次いで「生活関連上、役に立つ情報の提供 (31.3%)」、「融資の申込みから実行までの柔軟な対応 (30.5%)」となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：72)

不満と感じておられる点は、「税金対策に関するアドバイス (33.3%)」が最も高い割合となりました。次いで「生活関連上、役に立つ情報の提供 (29.2%)」、「経済・金利動向に関する情報の提供 (27.8%)」となりました。



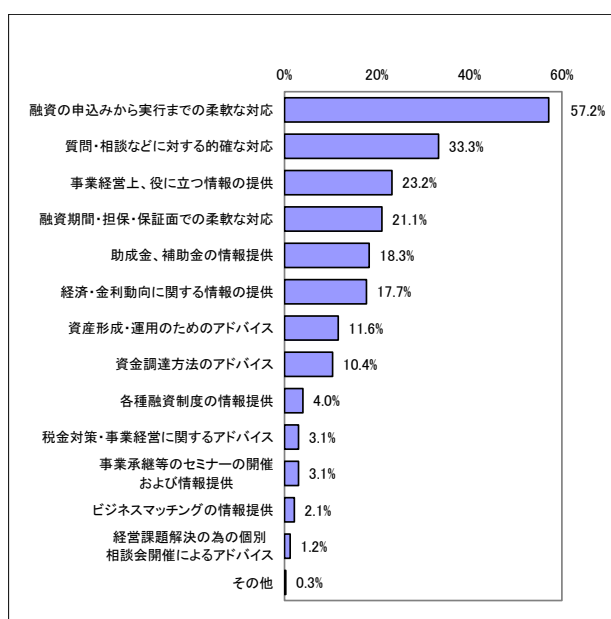
《個人事業主・法人のお客さま》

■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：327)

満足と感じておられる点は、「融資の申込みから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・相談などに対する的確な対応 (33.3%)」「事業経営上、役に立つ情報の提供 (23.2%)」となりました。

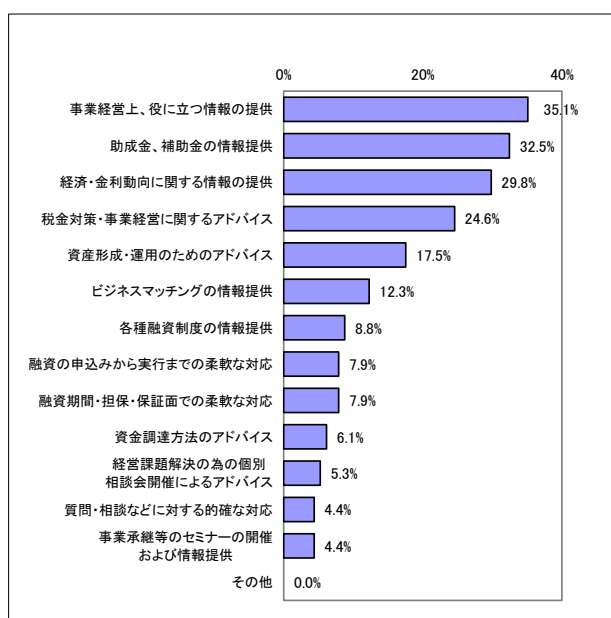
(33.3%)」「事業経営上、役に立つ情報の提供 (23.2%)」となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：114)

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 (35.1%)」が最も高い割合となりました。次いで「助成金、補助金の情報提供 (32.5%)」「経済・金利動向に関する情報の提供 (29.8%)」となり、お客さまへの情報提供に関して不満と回答する割合が高い結果となりました。

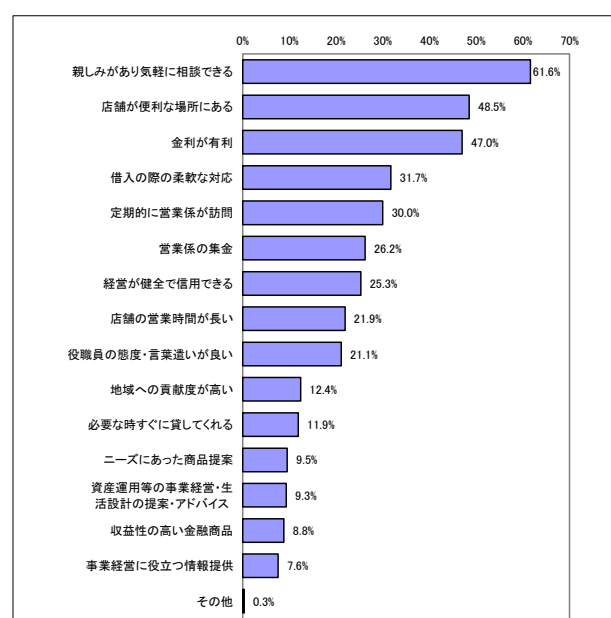


7. お客さまが金融機関に望んでおられること (期待していること) について

① 金融機関を選択される際に重要視される点

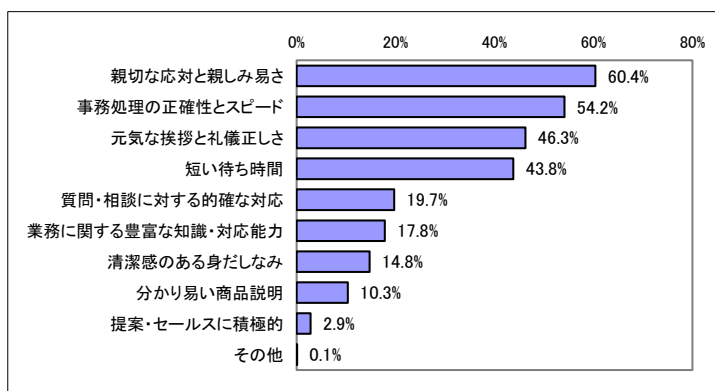
(5つ以内 複数回答、回答者数：977)

金融機関を選択される際に重要視する点については、「親しみがあり気軽に相談できる (61.6%)」が最も高い割合となりました。次いで「店舗が便利な場所にある (48.5%)」「金利が有利 (47.0%)」となりました。



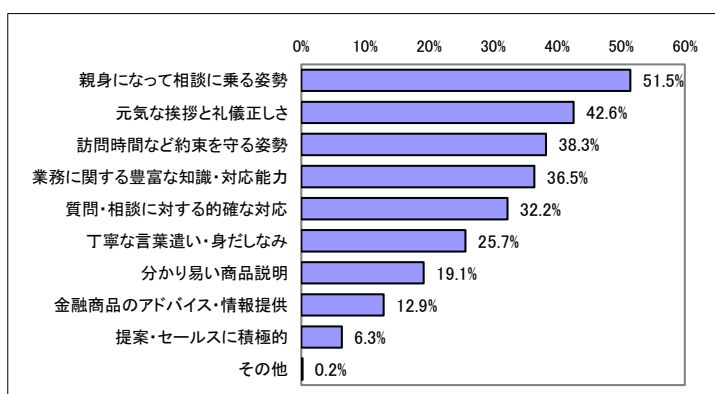
② お客さまが望んでおられる窓口での対応
(3つ以内 複数回答、回答者数：947)

窓口対応については、「親切な対応と親しみ易さ (60.4%)」が最も高い割合となりました。次いで「事務処理の正確性とスピード (54.2%)」、「元気な挨拶と礼儀正しさ (46.3%)」、「元気な挨拶と礼儀正しさ (46.3%)」となりました。



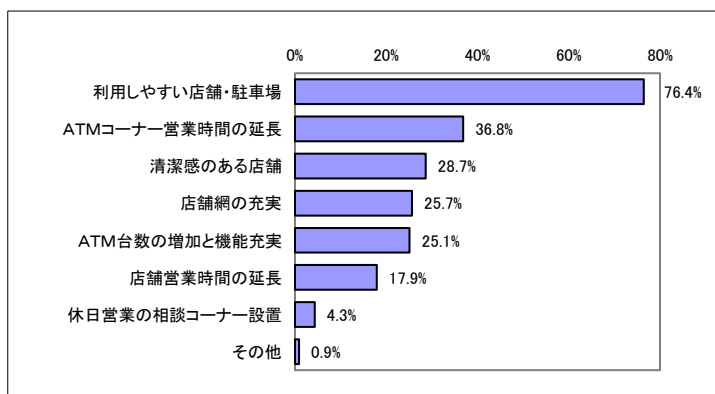
③ お客さまが望んでおられる営業担当者
(3つ以内 複数回答、回答者数：946)

営業担当者については、「親身になって相談に乗る姿勢 (51.5%)」が最も高い割合となりました。次いで「元気な挨拶と礼儀正しさ (42.6%)」、「訪問時間など約束を守る姿勢 (38.3%)」、「訪問時間など約束を守る姿勢 (38.3%)」となりました。



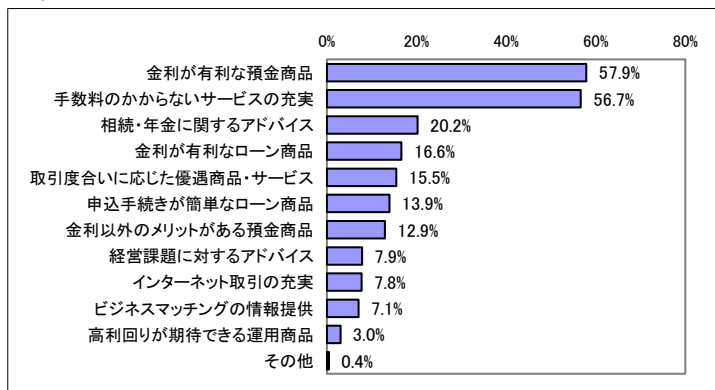
④ お客さまが望んでおられる店舗・ATM
(3つ以内 複数回答、回答者数：904)

店舗・ATMについては、「利用しやすい店舗・駐車場 (76.4%)」が突出して高い割合となりました。次いで「ATMコーナー営業時間の延長 (36.8%)」、「清潔感のある店舗 (28.7%)」、「清潔感のある店舗 (28.7%)」となりました。



⑤ お客さまが望んでおられる商品・サービス
(3つ以内 複数回答、回答者数：889)

商品・サービスについては、「金利が有利な預金商品 (57.9%)」が最も高い割合となりました。次いで、「手数料のかからないサービスの充実 (56.7%)」、「相続・年金に関するアドバイス (20.2%)」となりました。

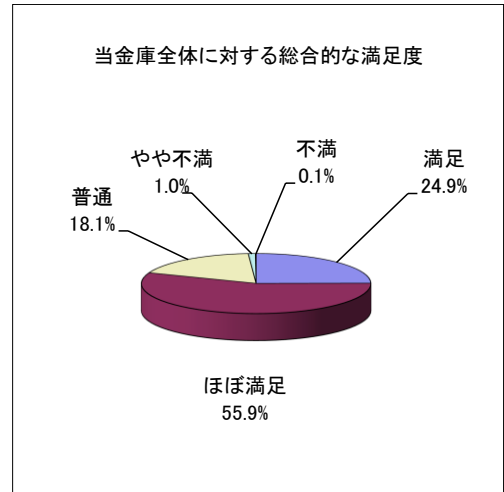


8. 当金庫全体に対する総合的な満足度について

「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80.8%となり、約8割のお客さま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1.1%と低い割合となり、各項目別では不満をお持ちのお客さまも、総合的には満足されている結果となりました。

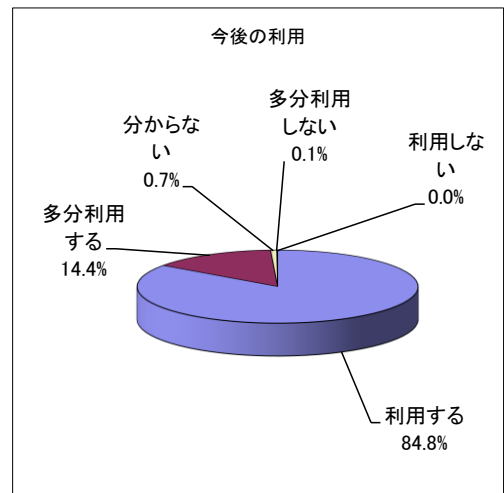
※満足度指数

今回	前回	前回との比較
4.04	4.02	+0.02



9. 今後も当金庫をご利用いただけますか

今後の利用については、「利用する」「多分利用する」との回答の割合は合わせて99.2%となり、ほぼ全てのお客さまに今後も利用していただける結果となりました。



10. アンケートご意見（一部抜粋）

【窓口対応について】

- ☺ 仕事でほぼ毎日窓口に行きますが、いつも早く処理をしていただき本当に助かっています。話しやすく、分からないことを気軽に聞くことができます。
- ☺ 窓口の方は、人情味がとても良く柔らかい対応が素晴らしい。
- ☺ ほぼ毎日行かせてもらっていますが、窓口の方の対応がほんとうに素晴らしくて大満足です。笑顔、礼儀、事務処理の正確性、スピード、全て満点！毎日元気をもらっています。
- ☹ 地域の金庫で今後も利用したいので、窓口対応や相談対応を改善されるとなお良いです。
- ☹ 来店客が多い時は窓口が混雑していて、誰もが待ち時間を長く感じると思います。時間がかかりそうな相談は、窓口での対応を避けていただきたいと思います。
- ☹ 支店によって元気があるところ、ないところ、待ち時間が長いところ、短いところなど差がありすぎる。

【営業担当者について】

- ☺ 営業担当者は、親しみ易く気軽に相談できるので好感がもてます。
- ☺ 昔から変わらず営業の方や役席の方が訪問していただき、大変満足しています。
- ☺ 同郷の方が営業担当者なので、いろいろな話しをさせて頂いたり、安心感があり楽しいです。
- ☹ 担当者交代時の引継をしっかりとしたい。
- ☹ 担当者によって訪問回数が全然違う。

【店舗・ATMについて】

- ☺ 地域の方の作品が常に展示してあり、感じが良い。
- ☺ 季節に合わせて店内の飾り付けを工夫されていて、良いと思います。5月に“こいのぼり”が店内に飾られていた時はすごいと思いました。
- ☹ ATM機の時間外手数料、両替の手数料の見直しを検討してほしい。
- ☹ 通帳繰越ができるATM機をもっと増やしてほしい。
- ☹ ATM機の設置台数を増やして、待ち時間を減らしてほしいです。
- ☹ 店舗の駐車場が狭く、出入りがしにくい。

【取扱商品・サービスについて】

- ☺ 確定拠出年金（iDeCo）に興味があり加入を検討していたところ、取扱商品を案内してもらい制度内容やメリットについて丁寧に説明してもらった。
- ☺ インターネットのビジネスバンキングでほとんど処理することができ、また、営業担当者に迅速に対処して頂けるので窓口へ行くことがほとんどなくなりました。ビジネスバンキングの取扱いが他行よりかなり楽だと思っています。
- ☹ 定期のキャンペーンでは、品物より少しでも金利を上乗せしてもらおう方がうれしい。

【情報提供・提案について】

- ☺ 借入金利など、こちらが支払いやすいように借換えなどのアドバイスをいただけてありがたいです。
- ☹ 助成金や補助金等の情報が欲しい。
- ☹ 生活関連上役に立つ情報提供、資産形成・運用のためのアドバイスを積極的に行って欲しい。
- ☹ 経済動向を含む金融商品の情報提供、近隣地域の情報提供を望みます。
- ☹ 節税対策の情報が欲しい。

【その他】

- ☺ いつもご親切に対応していただき、有難うございます。街の信用金庫で親しみやすく、心強い存在です。
- ☺ これからは、どんどん高齢者が増えてくるので人も機械もわかりやすく優しくあってほしいと願います。これからも街の信金さんとして頑張ってください。頼りにしております。
- ☺ 慣れた頃に代わるので、もう少し長いほうが良いと思う。

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。

○ A T Mコーナーの設備について

待合場所が狭いとのことご意見をいただき、バザールタウン福知山出張所A T Mコーナーの移転により利便性を向上しました。

○ A T M機の増設について

A T M機を増設してほしいとのことご意見をいただき、倉梯支店にA T M機を1台増設しました。

○ 店舗備え付けA T Mの通帳繰越対応について

店舗備え付けA T Mは、現在各店1台通帳繰越対応機を備え付けています。A T Mが複数ある店舗は、昨年度より随時通帳繰越対応のA T M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。

○ 店舗の駐車場について

▶ 店舗の駐車場が狭いとのことご意見をいただき、駐車場の拡幅を行いました。

- 前田支店：3台分新たに確保し、合計21台の駐車スペースを設けました。
- 高浜支店：支店の裏手にお客さま駐車場を新たに7台分確保し、合計11台の駐車スペースを設けました。

▶ 駐車場の出入口がブロック塀で囲まれており視界が悪いとのことご意見をいただき、道路反射鏡を設置しました。

- 峰山中央支店：安全性を考慮し、店舗裏の駐車場出入口に道路反射鏡を設置しました。

○ 洋式トイレの設置について

お客さまが利用可能な洋式トイレの設置が無いとのことご意見をいただき、これまで設置の無かった全店舗（27店舗・2出張所）について、男女各1基の洋式便器を設置しました。

◆ 昨年度いただきました貴重なご意見を元に取組を行いました。

○ 高齢者への対応について

窓口担当者、営業担当者の高齢者への対応について、親しみやすく親切的な対応に心掛けてほしいとのことご意見をいただき、職員全員が『認知症サポーター養成講座』を受講しました。

○ 情報提供の取組について

各種補助金制度について教えてほしいとのことご意見をいただき、ものづくり補助金の説明会を開催しました。なお、今後も営業店を通じて各種補助金の情報をお知らせしていきます。

お客さま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。