

お客さま各位

京都北都信用金庫

### 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、これまでよりお客さまからのご意見、ご要望を頂戴し、これらを経営に活かしてまいりました。平成 30 年 1 月に「お客さまアンケート」を実施した際には、ご協力いただき誠にありがとうございました。つきましては、アンケートの結果は以下のとおりとなりましたので、ご報告申し上げます。

お寄せ頂きました貴重なご意見、ご要望をこれまでと同様に経営に活かし、今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。

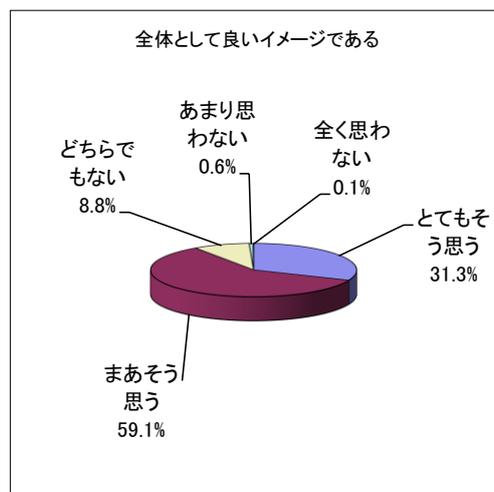
#### ■ アンケート調査概要

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 30 年 1 月 5 日（金）～平成 30 年 1 月 17 日（水）			
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	525 先	525 先	100%
	合計	1,050 先	1,050 先	100%
質問項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当金庫のイメージについて</li> <li>2. 窓口対応について</li> <li>3. 営業担当者について</li> <li>4. 店舗・ATMについて</li> <li>5. 取扱商品・サービスについて</li> <li>6. 情報提供・提案・融資対応などについて</li> <li>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"> <li>① 金融機関を選択される際に重要視される点</li> <li>② お客さまが望んでおられる窓口での対応</li> <li>③ お客さまが望んでおられる営業担当者</li> <li>④ お客さまが望んでおられる店舗・ATM</li> <li>⑤ お客さまが望んでおられる商品・サービス</li> </ol> </li> <li>8. 当金庫全体に対する総合的な満足度について</li> <li>9. 今後のご利用について</li> <li>10. 主なご意見</li> </ol>			
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しています。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 複数回答方式の質問の場合は、比率を算出する際の分母は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。</li> </ul>			

## 【アンケート結果】

### 1. 当金庫のイメージについて

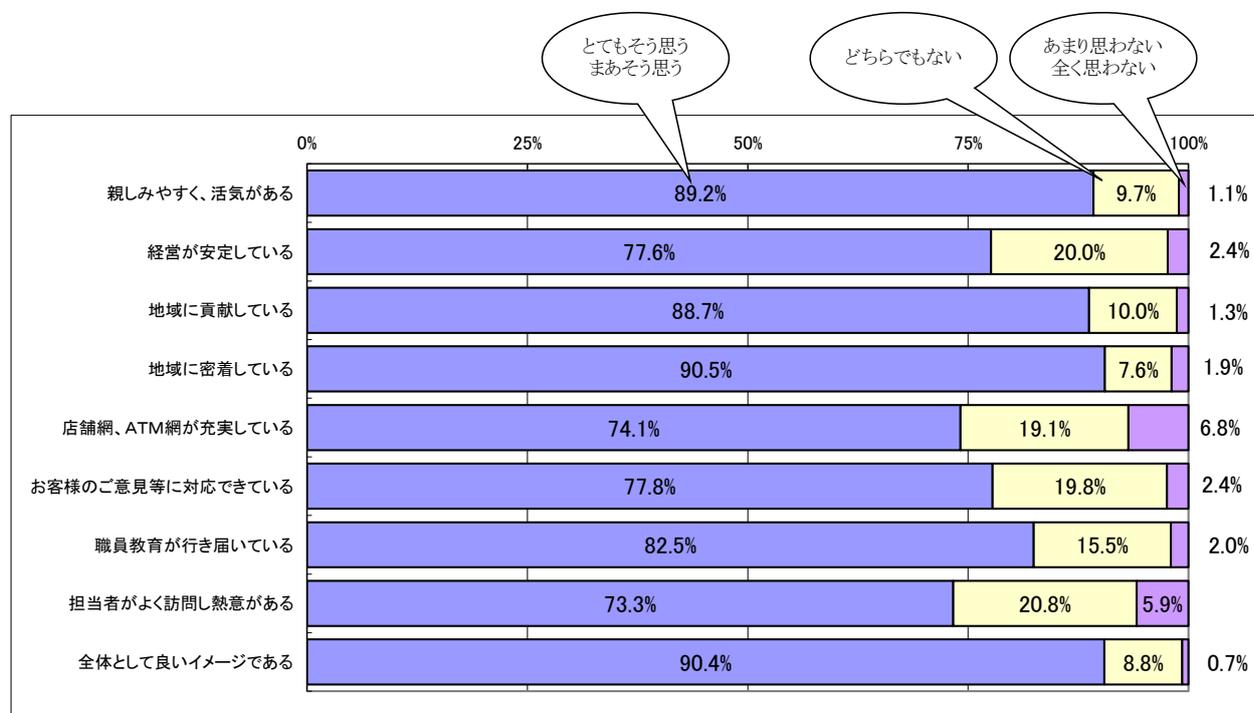
- 「全体として良いイメージである」との問いに対して、「とてもそう思う」「まあそう思う」との回答の割合は合わせて90.4%となり、非常に高い割合となりました。また、指数は昨年度調査から0.05ポイント上昇の4.21となり、引き続き非常に高い指数となりました。一方、「あまり思わない」「全く思わない」との回答の割合は合わせて0.7%と低い割合となりました。



#### ※イメージ指数

今回	前回	前回との比較
4.21	4.16	0.05

- 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。

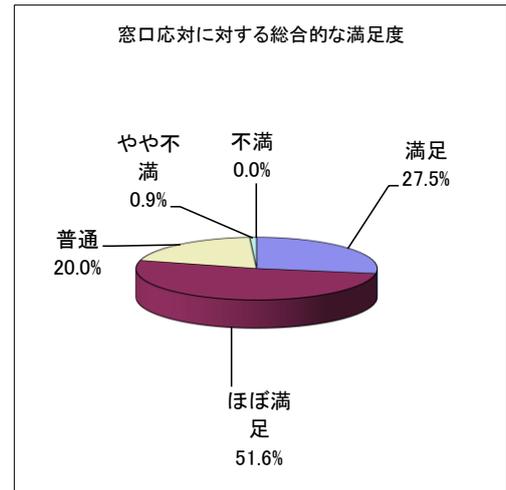


## 2. 窓口対応について

「窓口対応に対する総合的な満足度」は、「満足」「ほぼ満足」との回答の割合は合わせて79.1%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0.04ポイント上昇の4.06となり、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0.9%と低い割合となりました。

### ※満足度指数

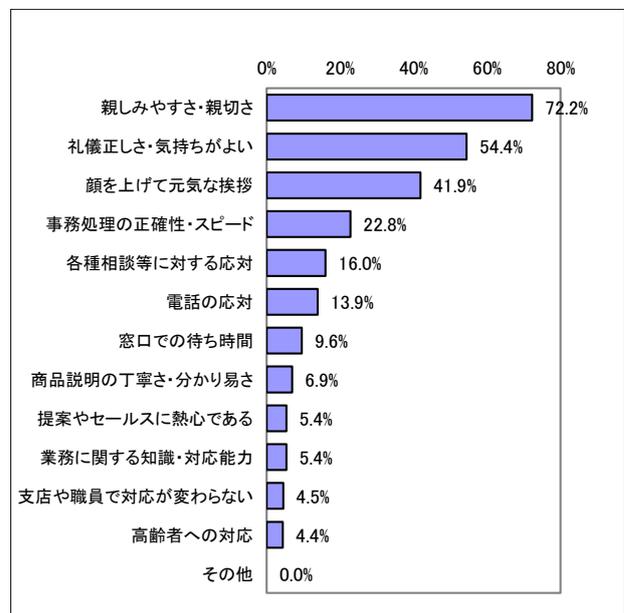
今回	前回	前回との比較
4.06	4.02	0.04



### ■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：836)

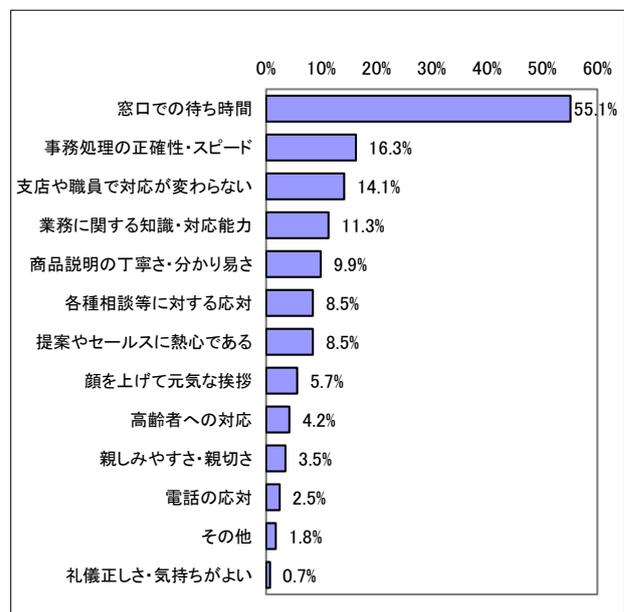
満足と感じておられる点は、「親しみやすさ・親切さ (72.2%)」が最も高い割合となり、次いで「礼儀正しさ・気持ちが良い (54.4%)」、「顔を上げて元気な挨拶 (41.9%)」となり、親しみのある金融機関として満足されている割合が高い結果となりました。



### ■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：283)

不満と感じておられる点は、「窓口での待ち時間 (55.1%)」が突出して高い割合となり、次いで「事務処理の正確性・スピード (16.3%)」「支店や職員で対応が変わらない (14.1%)」となり、特に待ち時間について不満の割合が高い結果となりました。

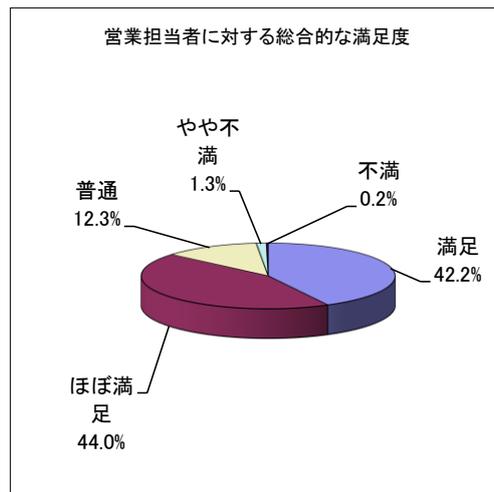


### 3. 営業担当者について

「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86.2%となり、高い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ポイント上昇の4.27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1.5%と低い割合となりました。

#### ※満足度指数

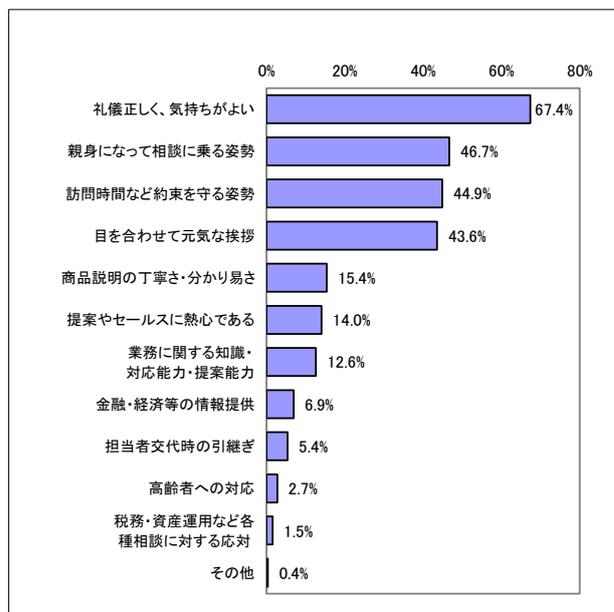
今回	前回	前回との比較
4.27	4.23	0.04



#### ■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：840)

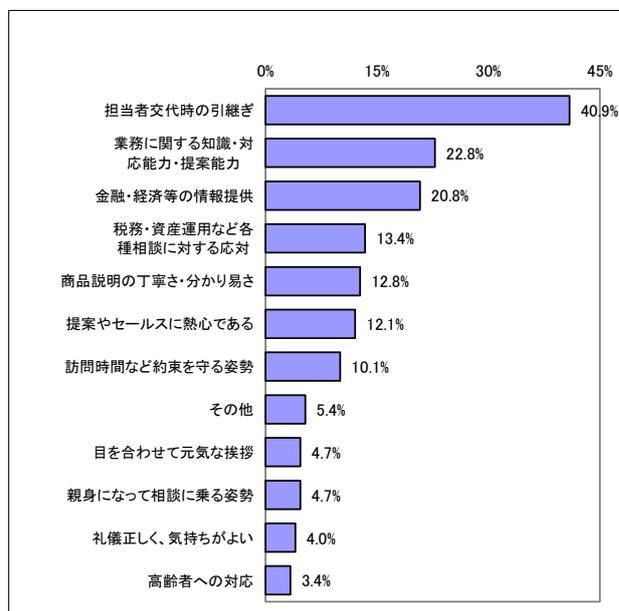
満足とじておられる点は、「礼儀正しく、気持ちが良い (67.4%)」が最も高い割合となり、次いで「親身になって相談に乗る姿勢 (46.7%)」「訪問時間など約束を守る姿勢 (44.9%)」「目を合わせて元気な挨拶 (43.6%)」となり、お客さまへの真面目な姿勢に満足されている割合が高い結果となりました。



#### ■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：149)

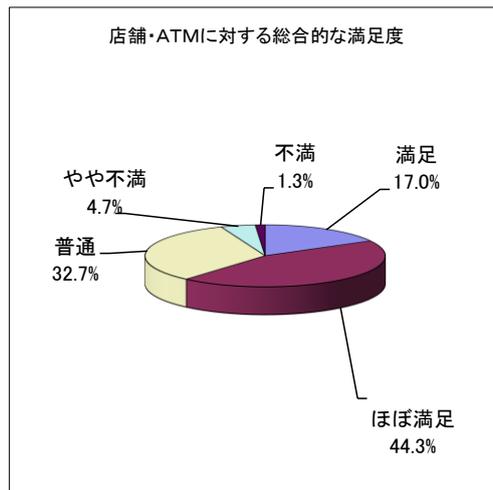
不満とじておられる点は、「担当者交代時の引継ぎ (40.9%)」が最も高い割合となり、次いで「業務に関する知識・対応能力・提案能力 (22.8%)」「金融・経済等の情報提供 (20.8%)」となり、特に担当者交代時の丁寧な引継ぎについて不満の割合が高く対応が求められている結果となりました。



#### 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61.3%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0.01ポイント上昇の3.71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%となりました。



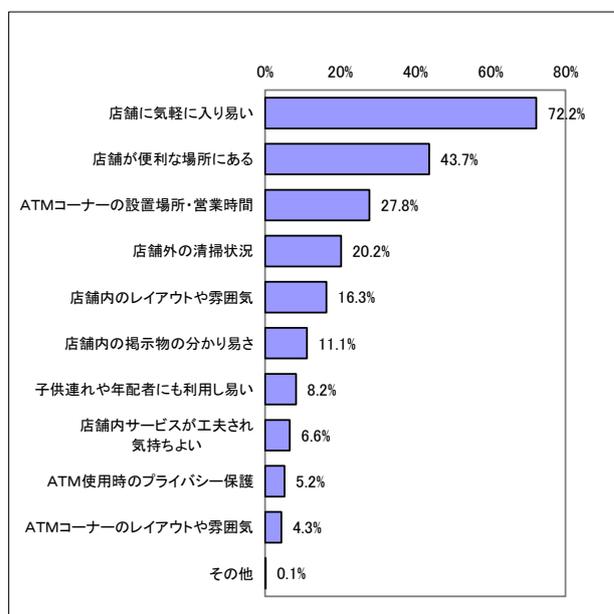
#### ※満足度指数

今回	前回	前回との比較
3.71	3.70	0.01

#### ■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：792)

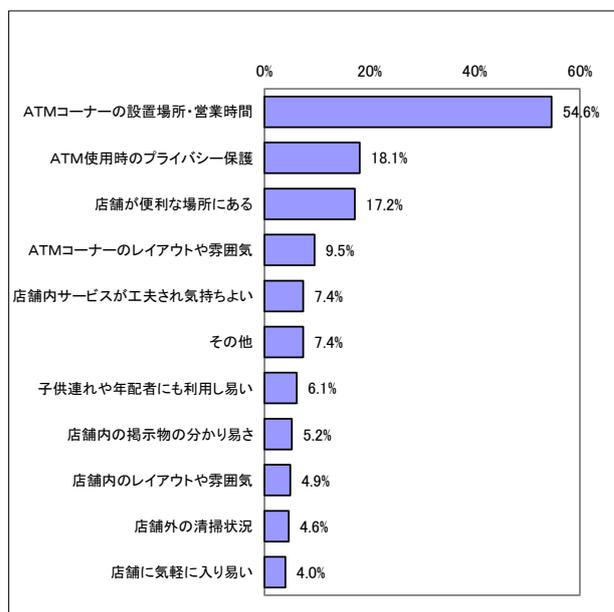
満足とじておられる点は、「店舗に気軽に入り易い (72.2%)」が最も高い割合となり、次いで「店舗が便利な場所にある (43.7%)」、「ATMコーナーの設置場所・営業時間 (27.8%)」となりました。



#### ■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：326)

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 (54.6%)」が突出して高い割合となり、次いで「ATM使用時のプライバシー保護 (18.1%)」「店舗が便利な場所にある (17.2%)」、「店舗に気軽に入り易い (4.0%)」となり、特にATMの利便性について不満の割合が高い結果となりました。



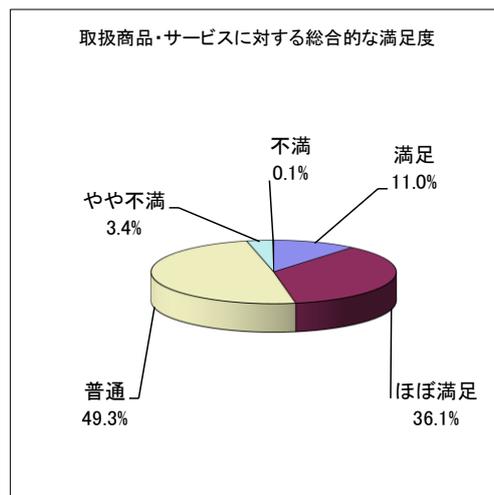
## 5. 取扱商品・サービスについて

「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47.1%となり、約5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ポイント上昇の3.54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3.5%と低い割合となりました。

### ※満足度指数

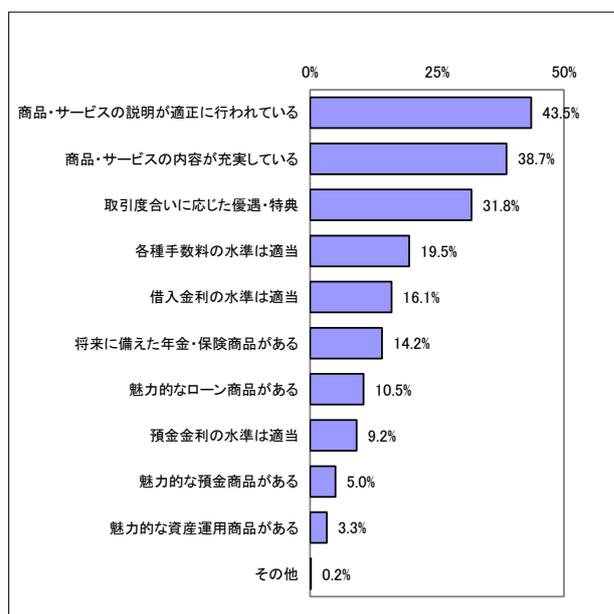
今回	前回	前回との比較
3.54	3.50	0.04



### ■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：579)

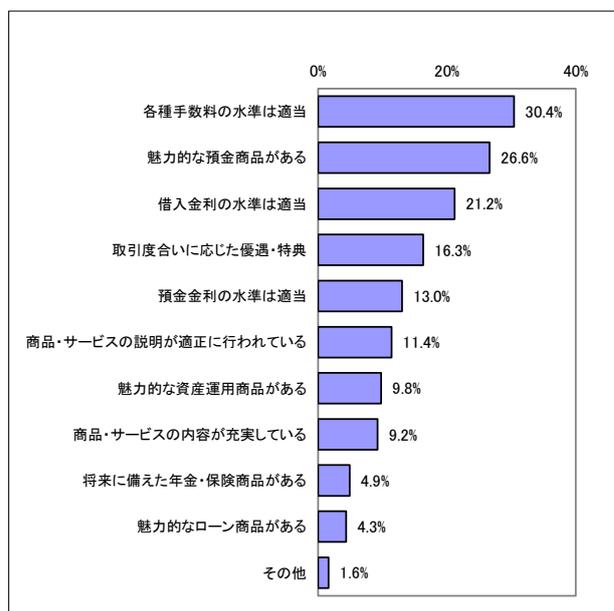
満足と感じておられる点は、「商品・サービスの説明が適正に行われている (43.5%)」が最も高い割合となり、次いで「商品・サービスの内容が充実している (38.7%)」、「取引度合いに応じた優遇・特典 (31.8%)」、「各種手数料の水準は適当 (19.5%)」、「借入金利の水準は適当 (16.1%)」、「将来に備えた年金・保険商品がある (14.2%)」、「魅力的なローン商品がある (10.5%)」、「預金金利の水準は適当 (9.2%)」、「魅力的な預金商品がある (5.0%)」、「魅力的な資産運用商品がある (3.3%)」となりました。



### ■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：184)

不満と感じておられる点は、「各種手数料の水準は適当 (30.4%)」が最も高い割合となり、次いで「魅力的な預金商品がある (26.6%)」、「借入金利の水準は適当 (21.2%)」となり、各種手数料について不満の割合が高い結果となりました。

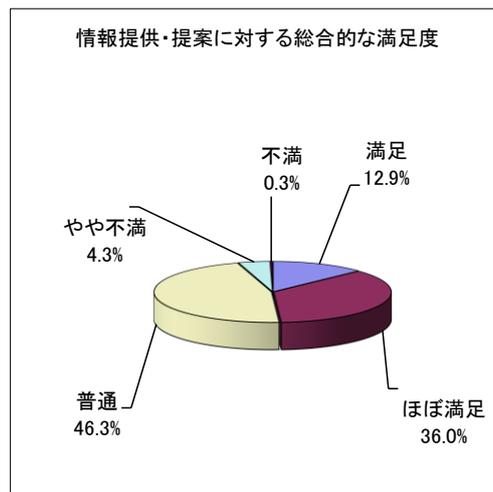


## 6. 情報提供・提案について

「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48.9%となり、約5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0.08ポイント上昇の3.57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4.6%となりました。

### ※満足度指数

今回	前回	前回との比較
3.57	3.49	0.08

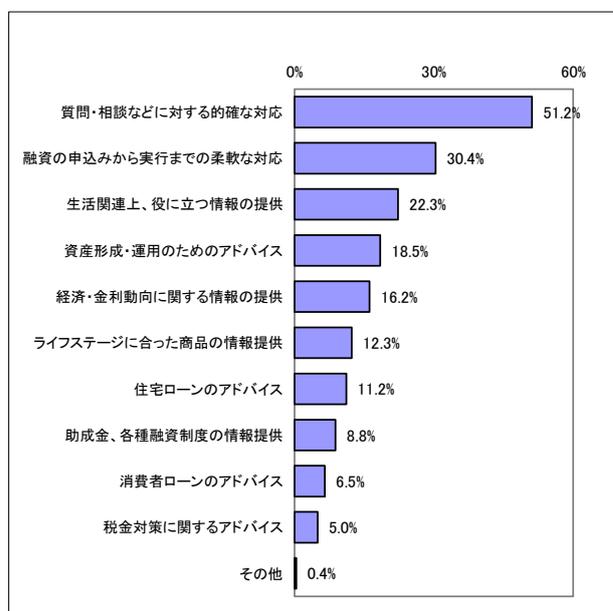


### 《個人のお客さま》

#### ■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：260)

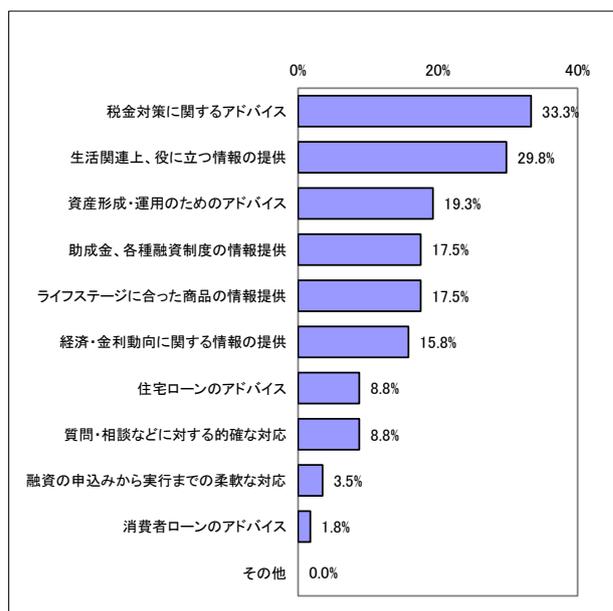
満足と感じておられる点は、「質問・相談などに対する的確な対応 (51.2%)」が最も高い割合となり、次いで「融資の申込みから実行までの柔軟な対応 (30.4%)」、「生活関連上、役に立つ情報の提供 (22.3%)」となりました。



#### ■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：57)

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、次いで「生活関連上、役に立つ情報の提供 (29.8%)」、「資産形成・運用のためのアドバイス (19.3%)」となりました。

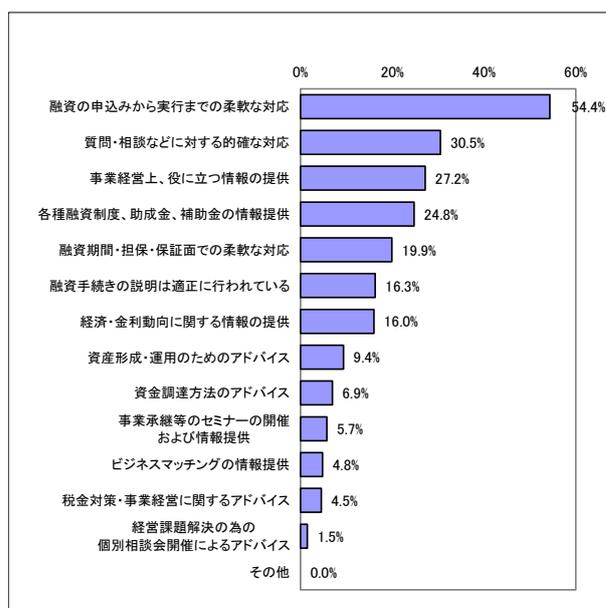


《個人事業主・法人のお客さま》

■ 満足な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：331)

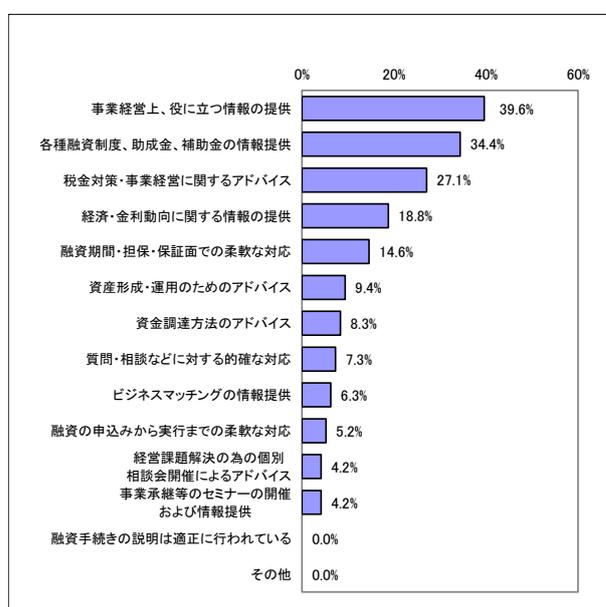
満足と感じておられる点は、「融資の申込みから実行までの柔軟な対応 (54.4%)」が最も高い割合となり、次いで「質問・相談などに対する的確な対応 (30.5%)」「事業経営上、役に立つ情報の提供 (27.2%)」となりました。



■ 不満な点

(3つ以内 複数回答、回答者数：96)

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 (39.6%)」が最も高い割合となり、次いで「各種融資制度、助成金、補助金の情報提供 (34.4%)」「税金対策・事業経営に関するアドバイス (27.1%)」となりました。

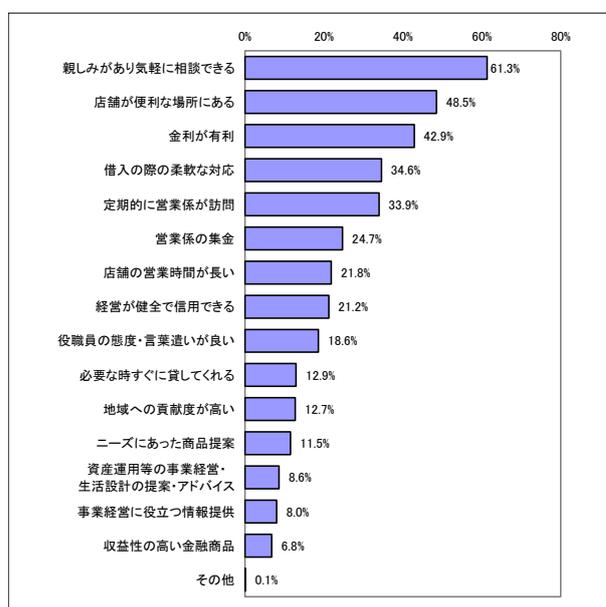


7. お客さまが金融機関に望んでおられること (期待していること) について

① 金融機関を選択される際に重要視される点

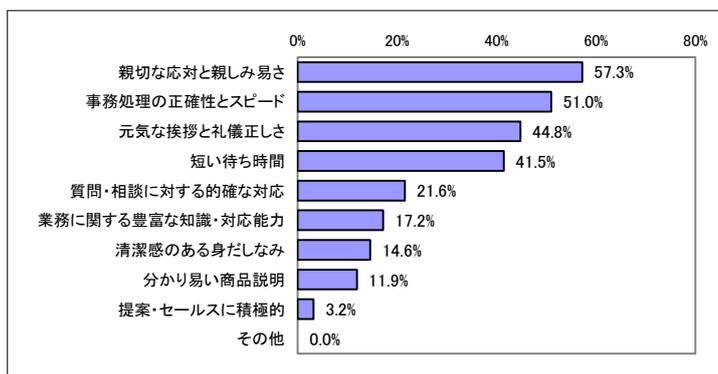
(5つ以内 複数回答、回答者数：975)

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 (61.3%)」が最も高い割合となり、次いで「店舗が便利な場所にある (48.5%)」「金利が有利 (42.9%)」となりました。



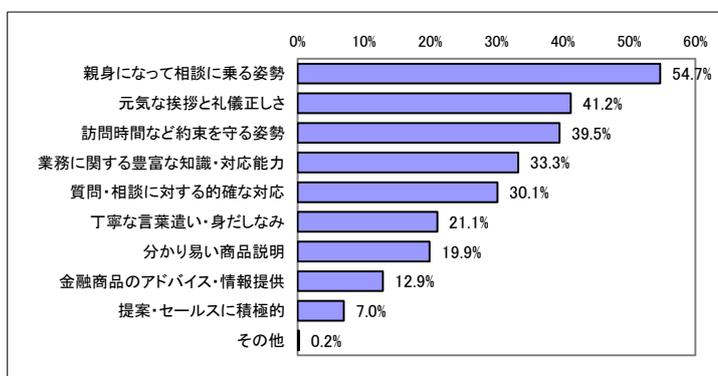
② お客さまが望んでおられる窓口での対応  
(3つ以内 複数回答、回答者数：964)

窓口対応については、「親切  
な対応と親しみ易さ (57.3%)」が最  
も高い割合となり、次いで「事務  
処理の正確性とスピード  
(51.0%)」、「元気な挨拶と礼儀  
正しさ (44.8%)」となりました。



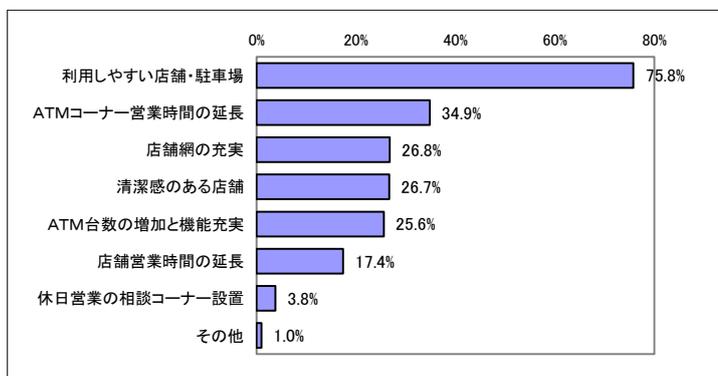
③ お客さまが望んでおられる営業担当者  
(3つ以内 複数回答、回答者数：949)

営業担当者については、「親身  
になって相談に乗る姿勢 (54.7%)」  
が最も高い割合となり、次いで「元  
気な挨拶と礼儀正しさ (41.2%)」  
「訪問時間など約束を守る姿勢  
(39.5%)」となりました。



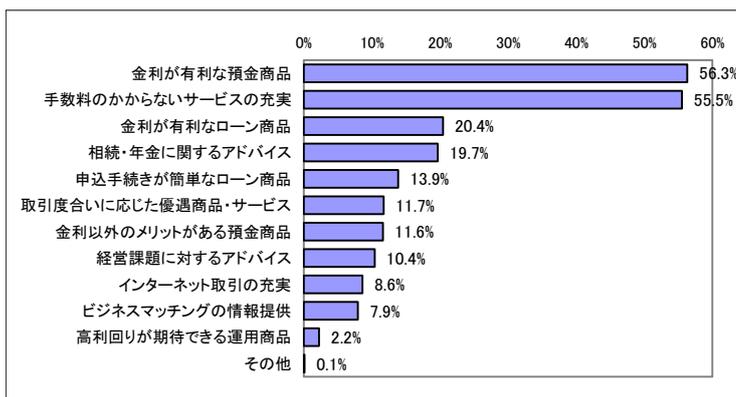
④ お客さまが望んでおられる店舗・ATM  
(3つ以内 複数回答、回答者数：918)

店舗・ATMについては、「利用  
しやすい店舗・駐車場 (75.8%)」  
が突出して高い割合となり、次い  
で「ATMコーナー営業時間の延  
長 (34.9%)」「店舗網の充実  
(26.8%)」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：895)

商品・サービスについては、「金  
利が有利な預金商品 (56.3%)」  
が最も高い割合となり、次いで  
「手数料のかからないサービ  
スの充実 (55.5%)」「金利が有利な  
ローン商品 (20.4%)」となりま  
した。

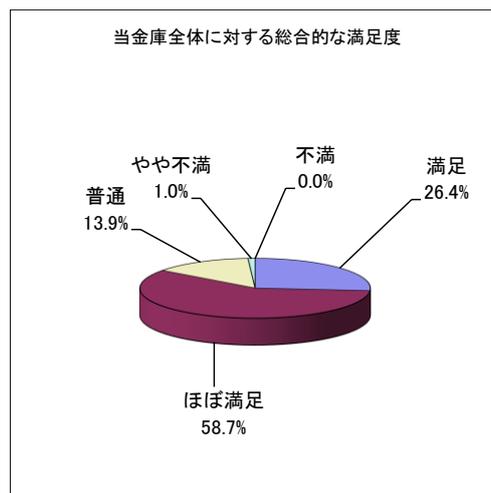


8. 当金庫全体に対する総合的な満足度について

「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85.1%と、お客さまから高い満足感が得られている結果となりました。また、指数は昨年度調査から0.07ポイント上昇の4.11となり、引き続き非常に高い指数となりました。一方、「やや不満」「不満」との回答の割合は合わせて1.0%と低い割合となり、総合的に満足されている結果となりました。

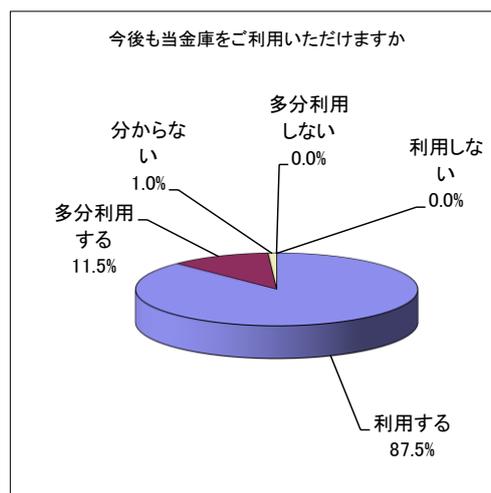
※満足度指数

今回	前回	前回との比較
4.11	4.04	0.07



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99.0%となり、殆ど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】

- ☺ 年配客への対応が大変親切で好感が持てます。
- ☺ 他金融機関であまり良い対応などされた事がなかったのですが、ほんとうに親身になってくださり思った以上でとてもうれしく思っています。
- ☺ 窓口のベテランの方はもちろんですが、新人の方でもスピード的に劣るもののそれを充分カバーできている正確さと丁寧さ、一生懸命さがとてもあって見ていて気持ちが良いです。
- ☺ 窓口の混雑時に、ひと工夫あればと思います。
- ☹ もっと明るく元気な声で対応していただけると、こちらとしても元気が出ます。
- ☹ ロビーカウンター下の掲示物が斜めになったままの店舗がある。

### 【営業担当者について】

- ☺ いつも明るく元気な対応で高齢者にも親切な姿勢である。
- ☺ 少しの用件でも気持ち良く訪問してくれて、何でも相談が出来て頼もしい存在です。
- ☺ 数年前までは男性職員の方が自宅訪問に来られていたのが、女性の方に代わり大丈夫かなと思っていただけ、女性の方が話しやすく、また若いけどしっかりされているのでびっくりしています。
- ☺ 長い間利用させてもらっていますが、訪問される営業担当者の方は親しみやすい方が多く気持ちがいいです。
- ☹ 担当者交代時の引継をしっかりとして欲しい。
- ☹ 担当者はやはり“さわやかさ”が必要かと思います。また、管内情報の提供をお願いしたい。

### 【店舗・ATMについて】

- ☺ 季節ごとの花のプランターの設置、緑のカーテンの取組み、イルミネーション等々、店舗内に入ることがなくても心和ませてもらっています。
- ☹ 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。
- ☹ 支店によっては駐車場が狭く、出入りしにくいところがあります。
- ☹ ATMで平日の手数料がかかる時間を7時くらいにしてほしい。

### 【取扱商品・サービスについて】

- ☺ キャンペーン商品の金利に満足しています。低金利の折柄嬉しい商品です。
- ☺ シニアクラブ加入で観劇等イベントを勧められ大変楽しい時間が過ごせました。怪我の保険を勧められ加入してすぐ後に怪我をしましたが、補償を受けることができました。勧めてもらい提案に間違いが無く信頼できます。
- ☺ ニーズに合った金融商品の提案を望みます。

### 【情報提供・提案について】

- ☺ 営業車両購入時に補助金が見えるアドバイスをいただき、ありがとうございました。
- ☺ 必要に応じたアドバイスを提案いただきありがたいです。
- ☺ 情報提供・提案をさらにいただけないでしょうか、期待しています。

### 【その他】

- ☺ 様々な形で地域に関わっていただきたいです。特に若い方を中心に色々な地域の方とコミュニケーションを取っていただき、次の地域を担っていただけることを期待しています。

- ☺ 地元になくってはならない金融機関として貴金庫の独自性を発揮し、地域の発展、活気ある町づくりに更に取り組みされる事を期待します。
- ☺ 地域の行事等参加してもらい有り難く思います。

以 上

#### 【お知らせ】

- ◆ 昨年度いただきました貴重なご意見、ご要望を基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
  - 強風の時に外で順番待ちしていると濡れてしまうとのことをご意見をいただき、田中支店A T Mコーナーの入口横に雨除けの屋根を設置しました。
  - 車椅子などでの移動に配慮し段差を解消してほしいとのことをご意見をいただき、由良出張所A T Mコーナー入り口前の門扉レールを撤去しスロープを設置しました。
- ユニバーサルデザインの取組みについて  
綾部中央支店の新築に伴い、1階ロビーでどなたでもゆったりと安心してご利用いただけるよう、自動ドアの大型化や障がい者対応トイレの設置など、ユニバーサルデザインを採用しました。
  
- ◆ 昨年度いただきました貴重なご意見を基に取組みを行いました。
- A T Mコーナーの稼働時間延長について  
稼働時間が短いとのことをご意見をいただき、ミップル出張所（宮津市）及びさとうバザールタウン出張所（舞鶴市）のA T Mコーナーの稼働時間をそれぞれ延長しました。
  - ・ ミップル出張所の稼働時間  
変更前（平日、土曜、日祝）9：00～20：00  
変更後（平日、土曜、日祝）9：00～21：30
  - ・ さとうバザールタウン出張所の稼働時間  
変更前（平日、土曜、日祝）9：00～20：00  
変更後（平日、土曜、日祝）9：00～21：45
- A T M機の時間外手数料無料化について  
当金庫A T M利用時の時間外手数料無料化のご意見をいただき、当金庫に年金受給口座をご指定いただいているお客さまの時間外手数料を無料化いたしました。
- 情報提供の取組みについて  
お客さまからいただいた経営のご相談、販路拡大、事業承継、補助金・助成金情報等のご要望にお答えすべく、金庫内外のネットワークの活用、外部専門家との個別相談機会の提供等を行っており今後も継続してまいります。お取引先の皆様には営業店を通じ、また Facebook 等を活用してお知らせしていきます。
- 窓口対応の取組みについて  
お寄せ頂いたご意見を踏まえ、ご来店いただくお客さまへのより良いサービスに繋がるよう、前年度に引き続き窓口対応コンクールを開催いたしました。

お客さまからお寄せ頂きましたご意見、ご要望を金庫経営、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。今後ともご協力よろしくお願い申し上げます。