

令和元年度 お客さま満足度アンケート調査結果について

■ アンケート調査の概要

調査時点	令和2年1月初旬
調査方法	店頭および営業担当者訪問先にて配付後、封筒に封入し回収
調査対象	当金庫のお取引先
依頼数	1,050 先
回答数	1,050 先 (回答率 100%)
質問項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. お客さまの属性について 2. 満足度、イメージについて <ol style="list-style-type: none"> 【問 1】 窓口の対応について 【問 2】 営業担当者の対応について 【問 3】 店舗について 【問 4】 ATMについて 【問 5】 商品・サービスについて 【問 6】 融資対応、情報提供について 【問 7】 総合的な満足度について 【問 8】 イメージについて 3. エリア制について <ol style="list-style-type: none"> 【問 9】 項目別評価 【問 10】 総合評価 4. キャッシュレス決済の利用頻度について <ol style="list-style-type: none"> 【問 11】 キャッシュレス決済の利用頻度について 5. 出資会員の皆さまへ 6. ご意見、ご要望
分析方法	<ul style="list-style-type: none"> • 5段階評価の平均値および構成比 • 平均値は各選択肢の回答数に配点を乗じて求めた値の合計を総回答数で除した値。「満足（評価する）～不満（評価しない）」に向けて5, 4, 3, 2, 1 と配点し、平均値の最大は5.0で3.0超であれば総じて満足（評価）していると解釈 • 表中の数値の単位未満は四捨五入

■ アンケート結果

1. 属性別回答数

単位：先、%

属性別	先数	構成比
法人	365	34.8
個人事業主	165	15.7
個人	520	49.5
人格別 合計	1,050	100.0
宮津・与謝	170	16.2
京丹後	180	17.1
福知山	270	25.7
舞鶴・高浜	240	22.9
綾部・京丹波・亀岡	190	18.1
地区別 合計	1,050	100.0
20代	11	1.6
30代	58	8.5
40代	124	18.1
50代	160	23.4
60代	160	23.4
70代以上	146	21.3
未記入	26	3.8
年代別 合計（法人先は除く）	685	100.0
当金庫	846	80.6
当金庫以外	125	11.9
未記入	79	7.5
主取引金融機関別 合計	1,050	100.0

2. 質問項目別結果

【問 1】窓口の対応について

質問項目	単位：先						<構成比>			単位：%	単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値	
① 職員の態度 (挨拶・言葉遣い・親切さなど)	606	195	207	13	3	1,024	78.2	20.2	1.6	4.4	
② 各種相談への正確・迅速な対応	466	256	263	13	5	1,003	72.0	26.2	1.8	4.2	
③ 業務知識・分かりやすい説明	443	263	287	9	5	1,007	70.1	28.5	1.4	4.1	
④ 要望をふまえた提案・対応	396	247	328	16	5	992	64.8	33.1	2.1	4.0	
⑤ 事務処理の正確性・迅速性	464	245	279	22	5	1,015	69.8	27.5	2.7	4.1	
⑥ 窓口の待ち時間	290	231	403	72	14	1,010	51.6	39.9	8.5	3.7	
⑦ 電話の対応	450	235	315	4	2	1,006	68.1	31.3	0.6	4.1	
窓口対応の総合的な満足度	382	284	246	12	3	927	71.8	26.5	1.6	4.1	

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 2】営業担当者の対応について

質問項目	単位：先						<構成比>			単位：%	単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値	
① 職員の態度 (挨拶・言葉遣い・親切さなど)	634	216	152	7	1	1,010	84.2	15.0	0.8	4.5	
② 各種相談への正確・迅速な対応	537	258	193	11	1	1,000	79.5	19.3	1.2	4.3	
③ 業務知識・分かりやすい説明	482	277	218	18	2	997	76.1	21.9	2.0	4.2	
④ 要望をふまえた提案・対応	446	278	246	21	2	993	72.9	24.8	2.3	4.2	
⑤ 金融・経済・税務など役立つ情報提供	372	239	337	30	5	983	62.1	34.3	3.6	4.0	
⑥ 適時・適切な訪問活動	451	230	280	25	5	991	68.7	28.3	3.0	4.1	
⑦ 担当者の交代(引継ぎ、交代後の対応、担当期間)	387	193	344	49	10	983	59.0	35.0	6.0	3.9	
営業担当者の総合的な満足度	422	290	202	13	1	928	76.8	21.8	1.5	4.2	

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 3】店舗について

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値
① 店舗の清潔感、雰囲気、掲示物の分かりやすさ	402	248	356	7	3	1,016	64.0	35.0	1.0	4.0
② 店舗の場所	423	232	312	47	6	1,020	64.2	30.6	5.2	4.0
③ 店舗の駐車場	268	195	346	165	43	1,017	45.6	34.0	20.4	3.5
④ 店舗の室内外の設備	320	220	450	16	5	1,011	53.5	44.5	2.1	3.8
店舗の総合的な満足度	296	279	370	19	3	967	59.5	38.3	2.3	3.9

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 4】ATMについて

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値
① ATMコーナーの清潔感、掲示物の分かりやすさ	352	218	402	20	5	997	57.2	40.3	2.5	3.9
② ATMコーナーの場所	350	211	374	52	12	999	56.1	37.4	6.4	3.8
③ ATMコーナーの駐車場	250	162	401	154	30	997	41.3	40.2	18.4	3.4
④ ATMコーナーの室内外の設備	296	182	479	25	5	987	48.4	48.5	3.0	3.7
⑤ ATMコーナーの営業時間	301	216	399	69	9	994	52.0	40.1	7.8	3.7
⑥ ATMの機能	310	219	420	38	7	994	53.2	42.3	4.5	3.8
ATMの総合的な満足度	246	248	392	29	1	916	54.0	42.8	3.3	3.8

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 5】商品・サービスについて

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値
① お客さまのニーズに合った預金商品	171	196	560	45	10	982	37.4	57.0	5.6	3.5
② お客さまのニーズに合った融資商品	179	198	548	27	7	959	39.3	57.1	3.5	3.5
③ お客さまのニーズに合った預かり資産商品（投資信託・保険商品など）	153	175	577	33	8	946	34.7	61.0	4.3	3.5
④ 各種インターネット取引の充実度	161	173	534	34	9	911	36.7	58.6	4.7	3.5
⑤ 各種手数料の水準	115	131	561	132	29	968	25.4	58.0	16.6	3.2
⑥ 融資商品の金利水準	105	131	580	98	21	935	25.2	62.0	12.7	3.2
商品・サービスの総合的な満足度	120	182	561	43	3	909	33.2	61.7	5.0	3.4

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 6】融資対応、情報提供について

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値
① 融資相談への正確・迅速な対応	302	218	314	16	3	853	61.0	36.8	2.3	3.9
② 要望をふまえた融資提案・柔軟な対応	279	222	322	28	3	854	58.7	37.7	3.7	3.9
③ 多様な資金調達方法の提案	235	191	391	26	7	850	50.1	46.0	3.9	3.7
④ 金融・経済・税務など役立つ情報提供	201	184	419	40	7	851	45.2	49.2	5.5	3.6
⑤ 各種経営改善に関する支援（各種補助金、助成金、ビジネスマッチングなど。法人、個人事業主のみ回答）	113	109	219	37	4	482	46.0	45.4	8.5	3.6
融資対応、情報提供の総合的な満足度	216	218	353	23	4	814	53.3	43.4	3.3	3.8

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 7】総合的な満足度について

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	満足	普通	不満	平均値
総合的な満足度	335	387	261	25	2	1,010	71.5	25.8	2.7	4.0

※ 構成比の「満足」は「満足・やや満足」の合計。不満は「やや不満・不満」の合計。

【問 8】当金庫のイメージについて

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	そう思う	ややそう思う	どちらでもない	あまり思わない	そう思わない	合計	そう思う	どちらでもない	そう思わない	平均値
① 親しみやすく活気がある	437	399	150	31	6	1,023	81.7	14.7	3.6	4.2
② 地域に密着し貢献している	490	384	109	36	2	1,021	85.6	10.7	3.7	4.3

※ 構成比の「そう思う」は「そう思う・ややそう思う」の合計、「そう思わない」は「あまりそう思わない・そう思わない」の合計

【問 9】エリア制について

質問項目	単位：先						〈構成比〉 単位：%			単位：点
	あてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	あてはまらない	合計	あてはまる	どちらともいえない	あてはまらない	平均値
① 貴社の事業内容をよく理解し、親密な関係を築き、経営課題解決に向けた助言・提案ができるなど対応が以前と比べ向上した（法人、個人事業主のみ回答）	116	144	187	38	10	495	52.5	37.8	9.7	3.6
② 資産運用・生活設計に関する助言・提案ができるなど対応が以前と比べ向上した	153	248	430	45	18	894	44.8	48.1	7.0	3.5
③ お客さまのニーズに応じた適時・適切な訪問活動が以前と比べ向上した	187	247	386	57	31	908	47.8	42.5	9.7	3.6

※ 構成比の「あてはまる」は「あてはまる・ややあてはまる」の合計、「あてはまらない」は「あまりあてはまらない・あてはまらない」の合計

【問 10】 エリア制について

質問項目	評価 する	やや 評価する	どちらとも いえない	あまり 評価しない	評価 しない	合計	単位：先			単位：%			単位：点
							評価 する	どちらとも いえない	評価 しない	評価 する	どちらとも いえない	評価 しない	平均値
エリア制の総合的な評価	194	269	378	65	16	922	50.2	41.0	8.7			3.6	

※ 「評価する」は「評価する・やや評価する」の合計、「評価しない」は「あまり評価しない・評価しない」の合計

【問 11】 キャッシュレス決済の利用頻度について

質問項目	ほぼ毎日	週に1回程度	月に1回程度	年に数回程度	利用しない	単位：先、%	
						合計	<構成比>
キャッシュレス決済（クレジットカードを除く）を利用される頻度について	137	222	120	73	417	969	100.0
	14.1	22.9	12.4	7.5	43.0		

■ 上記結果について

- 「問 7 総合的な満足度」は、満足（満足・やや満足の合計）とする回答割合が 71.5%と引き続き高い満足度となりました。また、平均値は前年度調査と比べ 0.1 ポイント低下の 4.0 となりました。
- 質問項目別にみると、「問 2 営業担当者の総合的な満足度」が前回調査比変わらず 4.2 と最も高く、次いで「問 1 窓口対応の総合的な満足度」が同 0.1 ポイント上昇の 4.1 となりました。一方で、「問 5 商品・サービスの総合的な満足度」は同 0.2 ポイント低下の 3.4 と相対的に低い結果となりました。
- また、「問 6 融資対応、情報提供の総合的な満足度」は同 0.3 ポイントの上昇 3.8 となり、満足（満足・やや満足の合計）とする回答割合は同 8.8 ポイント上昇の 53.3%となりました。
- イメージについては、いずれも同 0.1 ポイント上昇し、「①親しみやすく活気がある」が 4.2、「②地域に密着し貢献している」が 4.3 と高い評価となりました。
- 本アンケートでは、お客さまから約 200 件のご意見、ご要望を頂戴いたしました。お寄せ頂いたご意見、ご要望を踏まえて、今後の経営の改善に努めてまいります。

■ 昨年度のお客さまからのご意見・ご要望を踏まえて、下記のとおり改善に取り組みました

- 岩滝中央支店 ATM コーナーの無断駐車を抑制するため、注意喚起の看板「当庫ご利用以外の駐車はご遠慮ください」を設置しました。

- 峰山中央支店駐車場の安全性向上のため、駐車場の区画線を引き直しました。
- 店舗外ATMコーナー（淵垣出張所）の清潔感向上のため、クロスの張り替えを行いました。
- お客様の多様化するニーズに対してスピーディーかつきめ細かい金融サービスを提供するため、営業係を専門化した専任担当者制度を導入しています。資産運用や資産形成につきましては、各地域に資産運用専任担当を配置していますのでお気軽にご相談ください。

以 上