

利用者満足度向上に向けた取組みについて

長岡信用金庫(理事長 名地 定夫)では、お客様からのご意見・ご要望を踏まえ、さまざまなサービス向上に取り組んでおります。

当金庫での平成28年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組みの結果について、お知らせいたします。

なお、アンケート調査でお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望は、真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるよう業務の改善に取り組んでおります。

アンケート結果については、本部と営業店で連携して対処・改善する体制をとり、全役職員にアンケート結果を還元し、お客様にご満足してお取引をいただけるようサービスの向上に努めてまいります。

《平成28年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組み》

- 振込め詐欺防止について
 - ・新潟県警察並びに県内金融機関と協力し、振り込め詐欺などの特殊詐欺被害防止に向けた取り組みの強化を図っております。
 - ・振込め詐欺防止事案は9件あり、長岡警察署より6回の表彰を受けました。
- 金融商品・サービスの提供について
 - ・「カードローンきゃっする」を平成28年7月1日(金)より、ご融資金額の上限を上げました。
 - ・「スピードローン」を平成28年11月1日(火)より、ご融資金額及び利用期間の上限を上げました。
- お客様向けの研修・セミナー・講演会の実施
 - ・平成28年4月11日(月)に長岡信金ビジネスクラブ主催の「合同新入社員研修」を開催しました。
 - ・平成28年8月11日(祝)に子供たちの健全な心身の発育に資するため「しんきん映画鑑賞会」を開催いたしました。
 - ・平成28年9月9日(金)「うまさぎっしり新潟・食の大商談会」が東京池袋サンシャインシティにて開催され当金庫取引先1社が参加されました。
 - ・平成28年10月25日(火)ビジネスクラブ主催の講演会を開催いたしました。
 - ・平成28年11月7日(月)県内信用金庫主催の(株)新潟三越伊勢丹・(株)高島屋・ネクセリア東日本(株)・(株)東急ハンズ・(株)五味商店・サザビーリーグとの個別商談会が長岡信用金庫を会場に開催され、26社(内当金庫の取引先15社)が参加されました。

以上

利用者満足度アンケート調査の結果

【平成29年2月実施】

目次

	ページ
利用者満足度アンケート内容（アンケート用紙）	1
調査対象店舗及び調査先数	2
利用者満足度アンケート調査結果	3
1. お客様の性別について	3
2. お客様の年齢について	3
3. お客様のご職業について	3
4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて	4
5. 職員のあいさつについて	4
6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて	4
7. 商品内容等の説明について	5
8. 相談・質問等に対する対応について	5
9. 窓口の待ち時間について	5
10. 電話対応について	6
11. お客さまとの約束について	6
12. 店内の雰囲気について	6
13. 店内・店周の美化について	7
14. 駐車場について	7
15. A T Mコーナーの営業時間について	7
16. A T Mの操作のしやすさについて	8
17. ディスクロージャー誌・ホームページについて	8
18. 長岡信用金庫への総合的な満足度について	8



お客様の声をお聞かせください



日頃は、長岡信用金庫をご愛顧賜りまして、誠にありがとうございます。
 当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指してアンケート調査を実施させていただくことにいたしました。つきましては、ご多忙とは存じますが、なにとぞご協力を賜りますようお願い申し上げます。
 なお、お手数をおかけしますが、平成29年3月13日(月)までに返信封筒にてご返送願います。

【回答形式は、ご回答欄(□)に✓印をおつけ願います。】

■お客様の属性についてお尋ねいたします。

Q1. 性別をお聞かせください。

男性 女性

Q2. ご年齢をお聞かせください。

20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

Q3. ご職業をお聞かせください。

会社員 公務員・団体職員 会社・団体役員 自営・個人事業主 専業主婦
派遣・パート・アルバイト 無職・定年退職 学生 その他()

■職員の対応についてお尋ねいたします。

Q4. 職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q5. 職員のあいさつはいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q6. 職員の事務処理スピード・正確さはいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q7. 商品内容等の説明はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q8. 相談・質問等に対する対応はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q9. 窓口の待ち時間はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q10. 電話対応はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q11. お客様との約束が守られていますか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

■ご利用店舗についてお尋ねいたします。

Q12. 店内の雰囲気はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q13. 店内・店周の美化はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q14. 駐車場は利用しやすいですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q15. ATMコーナーの営業時間はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

Q16. ATMの操作のしやすさはいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

■情報開示についてお尋ねいたします。

Q17. ディスクロージャータブレットやホームページをご覧になったことがありますか。

見たことがある 見たことがない

■総合的な満足度についてお尋ねいたします。

Q18. 長岡信用金庫の総合的満足度はいかがですか。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

※その他、特にご意見等がございましたらご自由にご記入ください。

ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

【平成29年2月】

当金庫では、お客様のご要望やご意見を把握して、今後の経営に役立てていくために、平成29年2月に利用者満足度アンケート調査を実施いたしました。ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところお時間を頂戴しまして、誠にありがとうございました。

皆様よりいただいた貴重なご意見を経営に生かしていく所存でございます。つきましては、調査結果をご報告いたします。

○アンケート調査

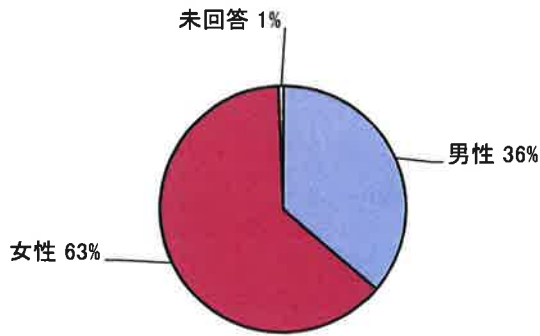
調査時期 平成29年2月13日～平成29年3月13日
 調査店舗 全店舗
 調査方法 訪問直接配布、郵送回収
 回答数 1,000名に配布し、596名の方より回答いただきました。

調査対象店舗及び調査先数

店舗名	調査先数	回収先数	回収率
本店営業部	70枚	36枚	51.4%
千手支店	70枚	59枚	84.3%
台町支店	70枚	55枚	78.6%
新町支店	70枚	26枚	37.1%
大島支店	70枚	39枚	55.7%
六日町支店	40枚	31枚	77.5%
川崎支店	70枚	34枚	48.6%
宮内支店	70枚	37枚	52.9%
中島支店	40枚	26枚	65.0%
土合支店	70枚	50枚	71.4%
栃尾支店	70枚	32枚	45.7%
見附支店	70枚	41枚	58.6%
美園支店	40枚	24枚	60.0%
江陽支店	70枚	50枚	71.4%
宝支店	70枚	26枚	37.1%
小千谷支店	40枚	30枚	75.0%
合計	1,000枚	596枚	59.6%

満足度アンケート調査結果

1. お客様の性別について

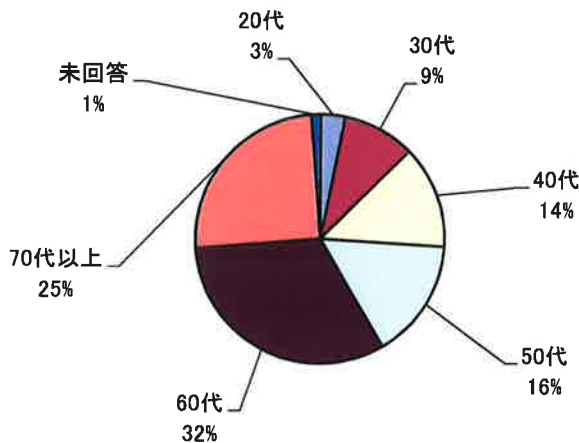


<コメント>

男性 36%、女性 63%と女性の皆様からの回答が多く寄せられました。

性別	人数	割合
男性	216名	36%
女性	376名	63%
未回答	4名	1%
合計	596名	100%

2. お客様の年齢について

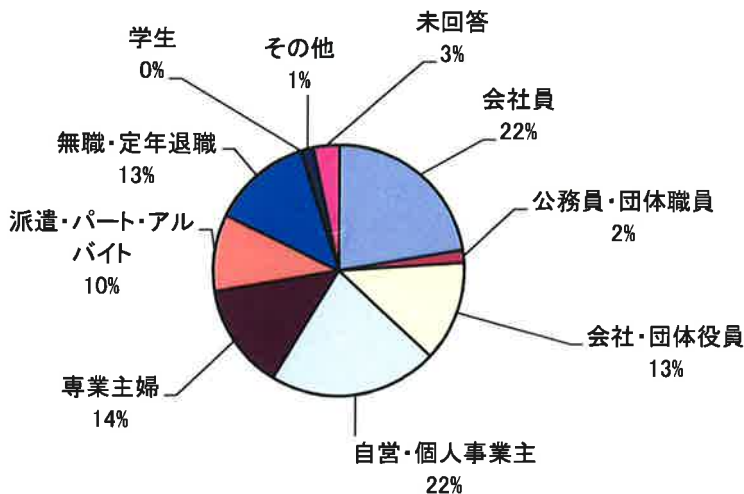


<コメント>

50歳代以上の方が73%で前回調査と同様となり、50歳以上のお客様からの回答が多く寄せられました。

年齢	人数	割合
20代	19名	3%
30代	56名	9%
40代	80名	14%
50代	93名	16%
60代	192名	32%
70代以上	149名	25%
未回答	7名	1%
合計	596名	100%

3. お客様のご職業について

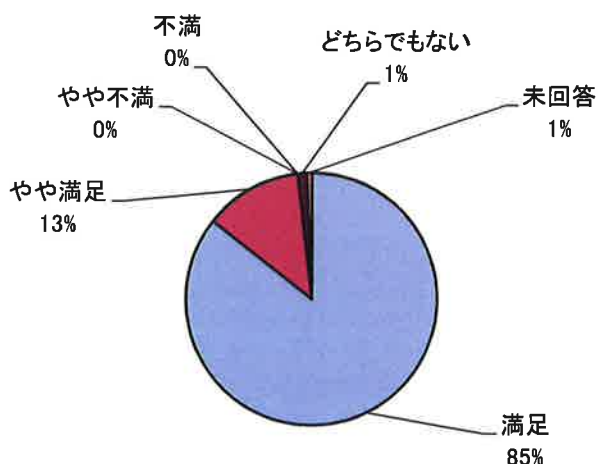


<コメント>

お客様の職業は比較的にバランスの取れたものとなっております。

職業	人数	割合
会社員	133名	22%
公務員・団体職員	10名	2%
会社・団体役員	77名	13%
自営・個人事業主	130名	22%
専業主婦	81名	14%
派遣・パート・アルバイト	59名	10%
無職・定年退職	76名	13%
学生	1名	0%
その他	9名	1%
未回答	20名	3%
合計	596名	100%

4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて

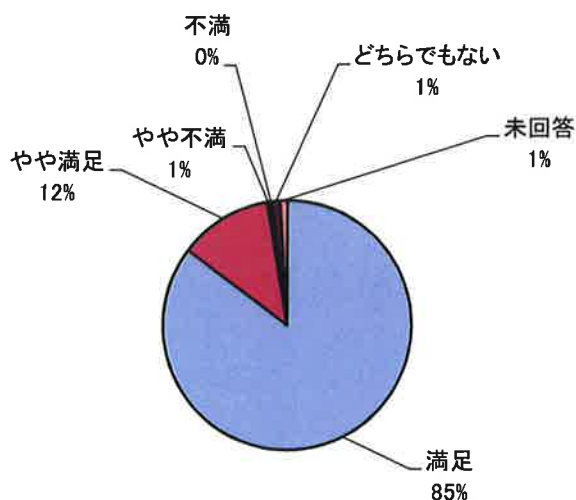


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が98%評価をいただきました。今後も身だしなみには十分注意してまいります。

満足	510名	85%
やや満足	75名	13%
やや不満	0名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	7名	1%
未回答	4名	1%
合計	596名	100%

5. 職員のあいさつについて

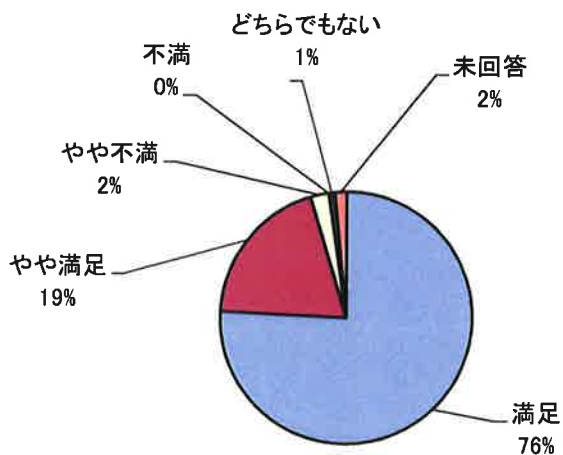


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が97%と評価をいただきました。今後も気持ちの良いあいさつを心掛けてまいります。

満足	508名	85%
やや満足	72名	12%
やや不満	2名	1%
不満	2名	0%
どちらでもない	6名	1%
未回答	6名	1%
合計	596名	100%

6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて

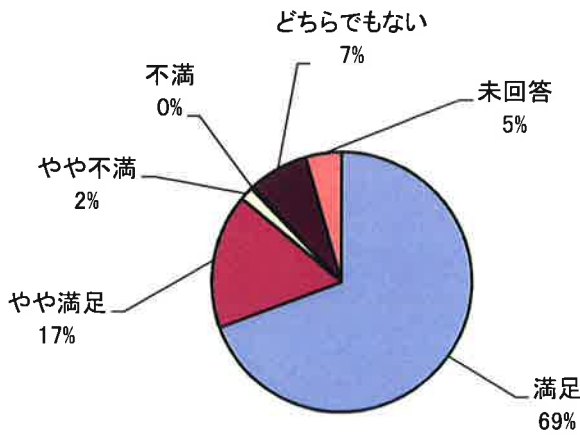


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が95%と評価をいただきましたが、「やや不満」との回答の方が2%おられ、今後も正確・迅速・丁寧な事務処理を心掛けてまいります。

満足	452名	76%
やや満足	116名	19%
やや不満	14名	2%
不満	0名	0%
どちらでもない	5名	1%
未回答	9名	2%
合計	596名	100%

7. 商品内容等の説明について

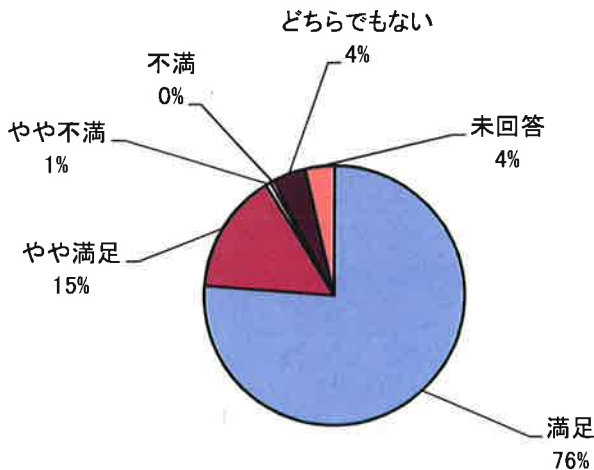


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が86%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」との回答の方が2%おられ、今後も研修や勉強会等により知識向上に努め、お客様にわかり易い説明が出来るよう職員の教育に努めてまいります。

満足	413名	69%
やや満足	100名	17%
やや不満	10名	2%
不満	2名	0%
どちらでもない	44名	7%
未回答	27名	5%
合計	596名	100%

8. 相談・質問等に対する対応について

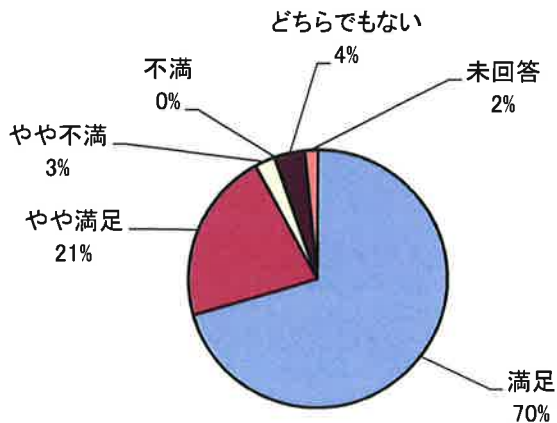


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が91%と評価をいただきましたが、「やや不満」との回答の方が1%おられ、今後も研修や勉強会等により知識向上に努め、お客様に満足いただけるよう職員の教育に努めてまいります。

満足	454名	76%
やや満足	89名	15%
やや不満	4名	1%
不満	3名	0%
どちらでもない	24名	4%
未回答	22名	4%
合計	596名	100%

9. 窓口の待ち時間について

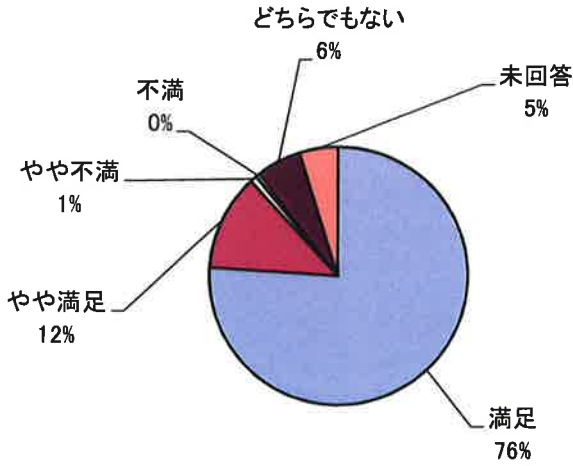


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が91%と評価をいただきましたが、「やや不満」との回答の方が3%おられ、今後も事務処理を含め、職員のスキルアップにより迅速な対応に努めてまいります。

満足	420名	70%
やや満足	128名	21%
やや不満	15名	3%
不満	1名	0%
どちらでもない	22名	4%
未回答	10名	2%
合計	596名	100%

10. 電話対応について

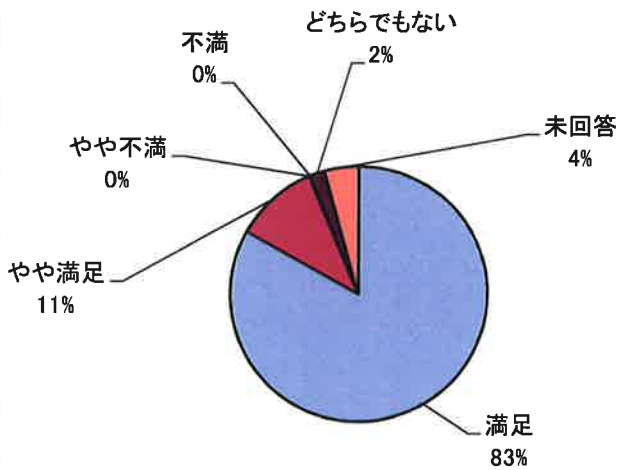


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が88%と評価をいただきましたが、「やや不満」とのご回答の方が1%おられ、今後も丁寧な対応に努めてまいります。

満足	453名	76%
やや満足	72名	12%
やや不満	5名	1%
不満	3名	0%
どちらでもない	34名	6%
未回答	29名	5%
合計	596名	100%

11. お客様との約束について

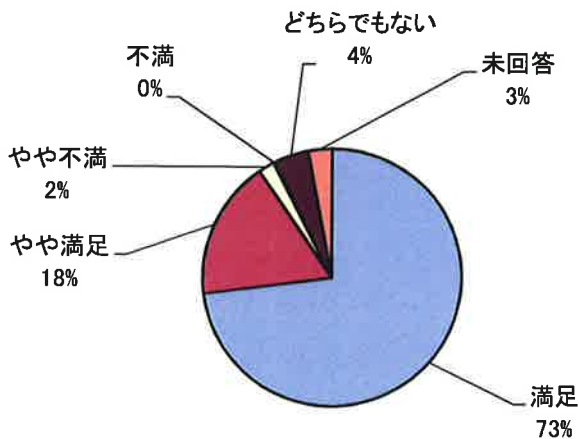


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が94%と評価をいただきました。今後もお客様との約束事を厳守してまいります。

満足	495名	83%
やや満足	63名	11%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	11名	2%
未回答	26名	4%
合計	596名	100%

12. 店内の雰囲気について

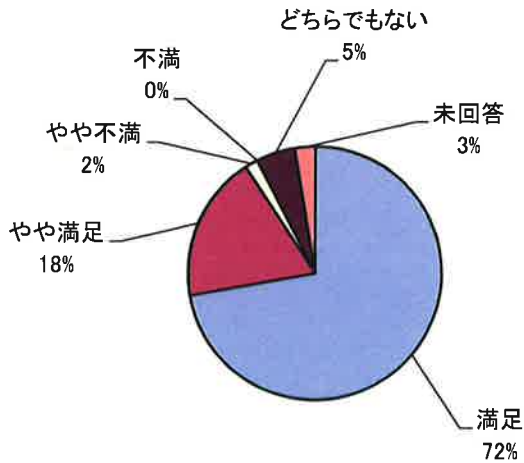


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が91%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が2%おられ、今後も明るく雰囲気の良い店作りを行ってまいります。

満足	435名	73%
やや満足	104名	18%
やや不満	12名	2%
不満	1名	0%
どちらでもない	26名	4%
未回答	18名	3%
合計	596名	100%

1 3. 店内・店週の美化について

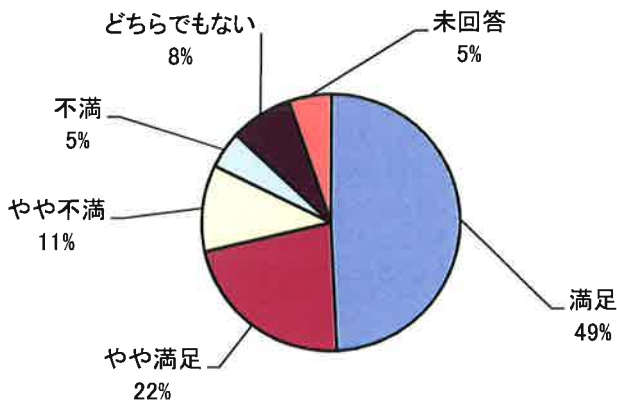


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が90%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が2%おられ、今後もお客様が気持ちよくご利用いただけるよう整理・整頓を心がけてまいります。

満足	430名	72%
やや満足	111名	18%
やや不満	10名	2%
不満	0名	0%
どちらでもない	29名	5%
未回答	16名	3%
合計	596名	100%

1 4. 駐車場について

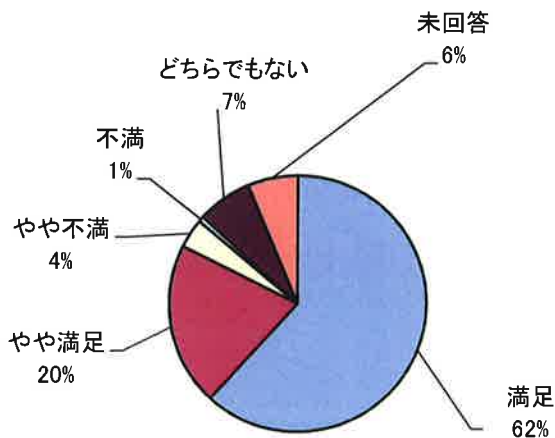


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が71%となりましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が16%となりました。店舗立地等の関係から抜本的な解決策はなかなか難しいですが、より使いやすい駐車場を目指してまいります。

満足	293名	49%
やや満足	132名	22%
やや不満	65名	11%
不満	28名	5%
どちらでもない	46名	8%
未回答	32名	5%
合計	596名	100%

1 5. ATMコーナーの営業時間について

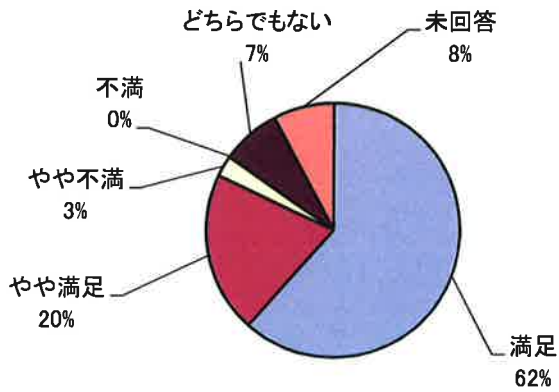


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が82%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が5%おられ、今後ともご利用状況等を勘案し、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

満足	367名	62%
やや満足	122名	20%
やや不満	16名	4%
不満	1名	1%
どちらでもない	44名	7%
未回答	46名	6%
合計	596名	100%

16. ATMの操作のしやすさについて

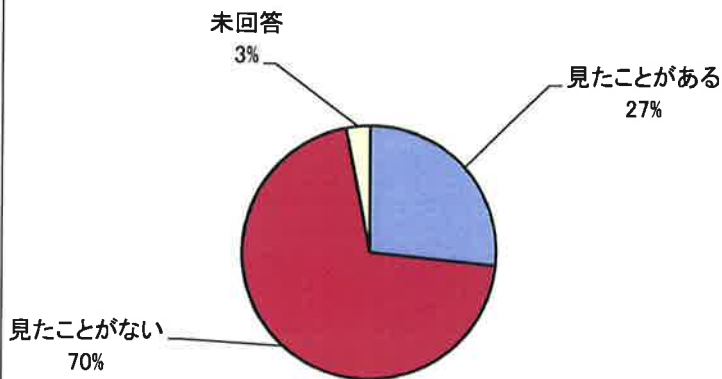


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が82%と評価をいただきましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が3%おられ、今後お客様が利用しやすいよう改善を図ってまいります。

満足	368名	62%
やや満足	123名	20%
やや不満	22名	3%
不満	4名	0%
どちらでもない	41名	7%
未回答	38名	8%
合計	596名	100%

17. ディスクロージャー誌・ホームページについて

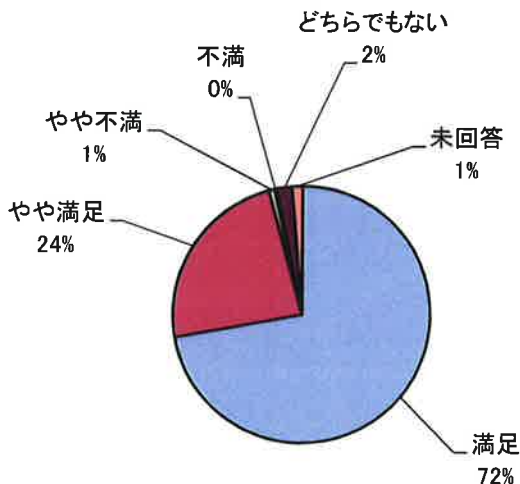


<コメント>

「見たことがある」とご回答いただいたお客様が27%となり、「見たことがない」とご回答いただいたお客さまが70%となりました。長岡信用金庫の経営方針や財務内容、組織さらには地域貢献活動等につきましてご報告させていただく目的で作成しております。長岡信用金庫をよりご理解いただくための参考として、今後もより一層の周知を図ってまいります。

見たことがある	159名	27%
見たことがない	419名	70%
未回答	18名	3%
合計	596名	100%

18. 長岡信用金庫への総合的な満足度について



<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が96%となり、「やや不満」「不満」「どちらでもない」「未回答」とご回答いただいたお客様が3%となりました。今後も地域金融機関として、お客様が安心してお取引が出来る金融機関を構築していくよう努力してまいります。

満足	430名	72%
やや満足	141名	24%
やや不満	4名	1%
不満	2名	0%
どちらでもない	11名	2%
未回答	8名	1%
合計	596名	100%