

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29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29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。
 - ・新規取り組みとして、過去3年間にキャッシュカードによるATM振込のお取扱いがない満70歳以上のお客様を対象に、ATM振込制限をさせていただきました。

- 金融商品・サービスの提供について
 - ・「スーパーフリーローン」の取扱いを平成29年4月3日(月)より開始いたしました。
 - ・「ときめきローン」の取扱いを平成29年6月1日(木)より開始いたしました。

- お客様向けの研修・セミナー・講演会の実施
 - ・平成29年4月11日(火)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29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29年9月8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5社が参加されました。
 - ・平成29年10月19日(木)ビジネスクラブ主催の講演会を開催いたしました。
 - ・平成29年11月6日(月)県内信用金庫主催の(株)東急ハンズ・楽天(株)・(株)クリケット・(株)五味商店・東武トップツアーズ(株)・二子玉川 蔦屋家電・(株)アイトー・(株)新潟三越伊勢丹・ネクセリア東日本(株)・トランスコスモス(株)・(株)KCセントラル貿易・(株)アッキーインターナショナルとの個別商談会が燕三条地場産業振興センターを会場に開催され、44社(内当金庫の取引先8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30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30年3月2日(金)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誌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30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30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

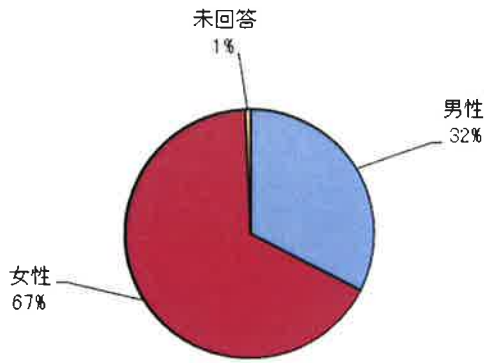
調査時期 平成30年2月5日～平成30年3月2日
 調査店舗 全店舗
 調査方法 訪問直接配布、郵送回収
 回答数 1,000名に配布し、601名の方より回答いただきました。

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	47枚	67.1%
千手支店	70枚	47枚	67.1%
台町支店	70枚	47枚	67.1%
新町支店	70枚	30枚	42.9%
大島支店	70枚	32枚	45.7%
六日町支店	40枚	21枚	52.5%
川崎支店	70枚	41枚	58.6%
宮内支店	70枚	39枚	55.7%
中島支店	40枚	33枚	82.5%
土合支店	70枚	37枚	52.9%
栃尾支店	70枚	44枚	62.9%
見附支店	70枚	55枚	78.6%
美園支店	40枚	21枚	52.5%
江陽支店	70枚	40枚	57.1%
宝支店	70枚	32枚	45.7%
小千谷支店	40枚	35枚	87.5%
合計	1,000枚	601枚	60.1%

満足度アンケート調査結果

1. お客様の性別について

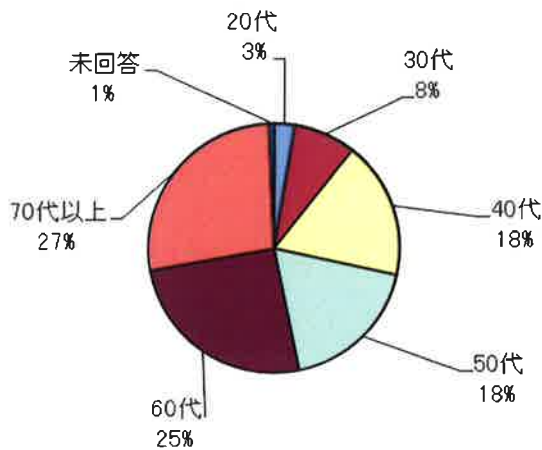


<コメント>

男性 32%、女性 67%と女性の皆様からの回答が多く寄せられました。

男性	196名	32%
女性	401名	67%
未回答	4名	1%
合計	601名	100%

2. お客様の年齢について

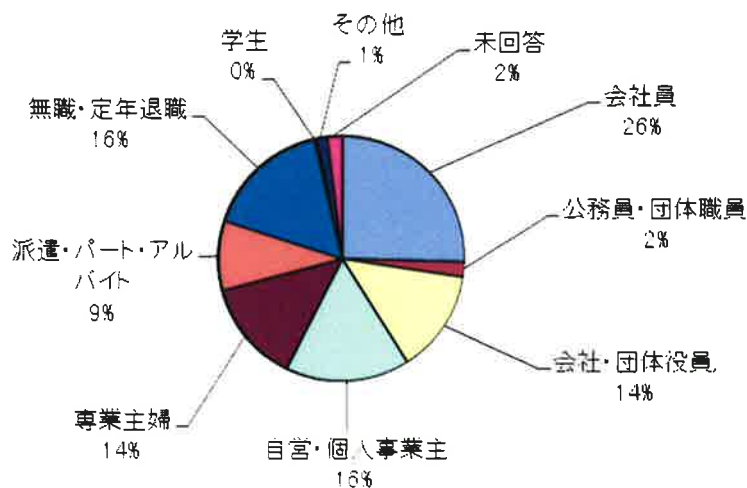


<コメント>

50歳代以上の方が70%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。

20代	16名	3%
30代	48名	8%
40代	107名	18%
50代	110名	18%
60代	153名	25%
70代以上	163名	27%
未回答	4名	1%
合計	601名	100%

3. お客様のご職業について

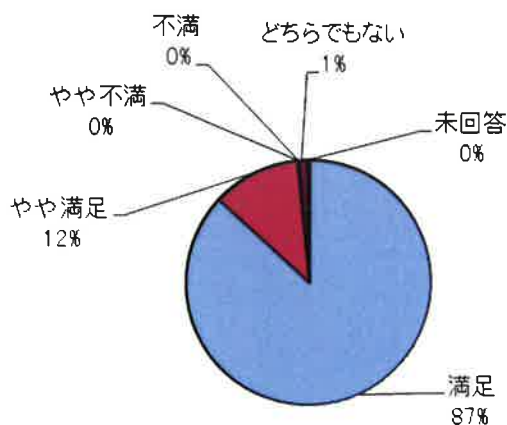


<コメント>

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。

会社員	153名	26%
公務員・団体職員	12名	2%
会社・団体役員	82名	14%
自営・個人事業主	98名	16%
専業主婦	81名	14%
派遣・パート・アルバイト	55名	9%
無職・定年退職	98名	16%
学生	2名	0%
その他	8名	1%
未回答	12名	2%
合計	601名	100%

4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて

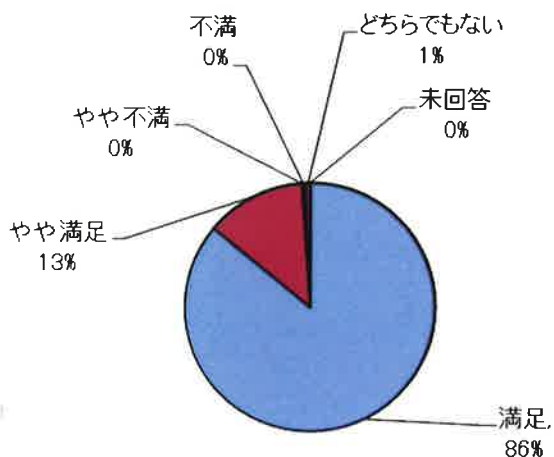


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が99%評価をいただきました。今後も身だしなみ、言葉づかいには十分注意してまいります。

満足	522名	87%
やや満足	69名	12%
やや不満	1名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	7名	1%
未回答	2名	0%
合計	601名	100%

5. 職員のあいさつについて

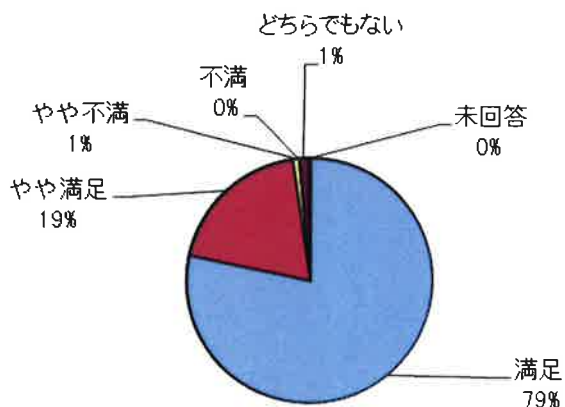


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が99%と評価をいただきました。今後も気持ち良いあいさつを心掛けてまいります。

満足	517名	86%
やや満足	77名	13%
やや不満	1名	0%
不満	1名	0%
どちらでもない	5名	1%
未回答	0名	0%
合計	601名	100%

6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて

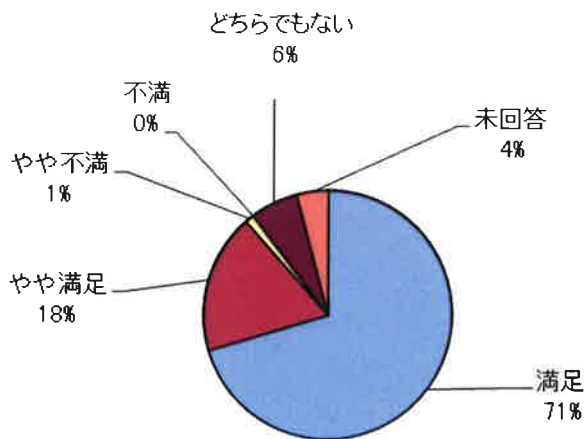


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が98%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、今後も正確・迅速・丁寧な事務処理を心掛けてまいります。

満足	471名	79%
やや満足	116名	19%
やや不満	5名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	7名	1%
未回答	2名	0%
合計	601名	100%

7. 商品内容等の説明について

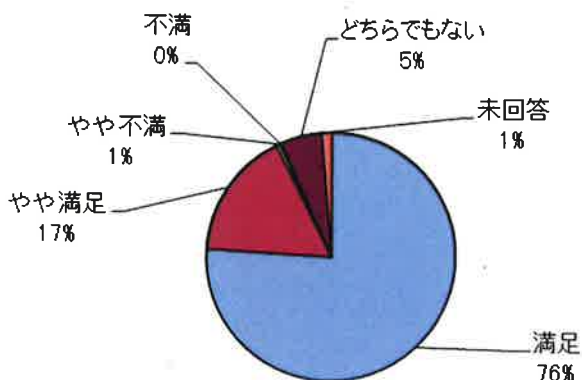


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が89%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	423名	71%
やや満足	109名	18%
やや不満	7名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	37名	6%
未回答	25名	4%
合計	601名	100%

8. 相談・質問等に対する対応について

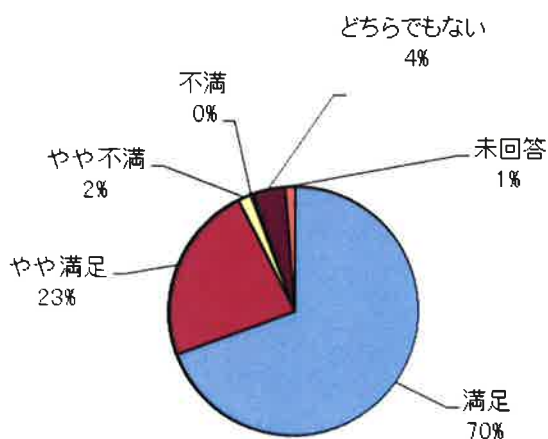


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が93%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	457名	76%
やや満足	100名	17%
やや不満	3名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	32名	5%
未回答	8名	1%
合計	601名	100%

9. 窓口の待ち時間について

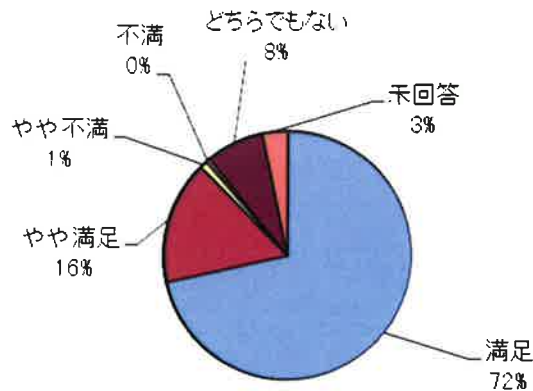


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が93%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	417名	70%
やや満足	139名	23%
やや不満	10名	2%
不満	2名	0%
どちらでもない	25名	4%
未回答	8名	1%
合計	601名	100%

10. 電話対応について

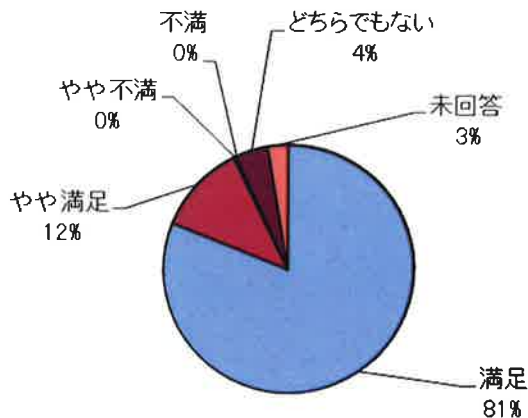


<コメント>

「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	430名	72%
やや満足	96名	16%
やや不満	6名	1%
不満	3名	0%
どちらでもない	46名	8%
未回答	20名	3%
合計	601名	100%

11. お客様との約束について

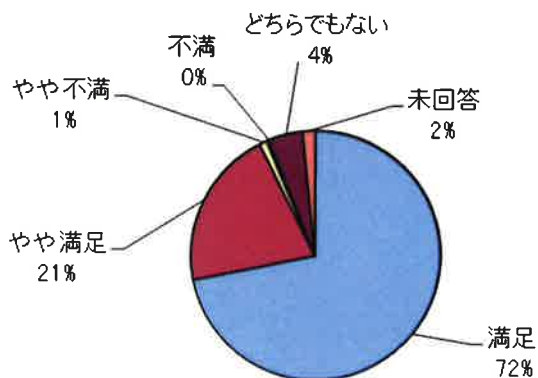


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が93%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	487名	81%
やや満足	70名	12%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	26名	4%
未回答	16名	3%
合計	601名	100%

12. 店内の雰囲気について

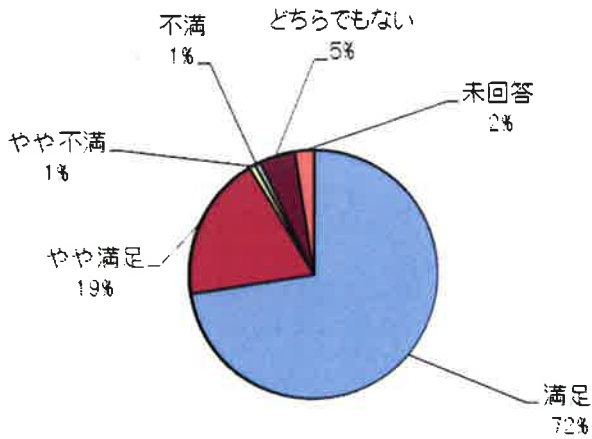


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が93%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1%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	432名	72%
やや満足	124名	21%
やや不満	6名	1%
不満	2名	0%
どちらでもない	27名	4%
未回答	10名	2%
合計	601名	100%

13. 店内・店周の美化について

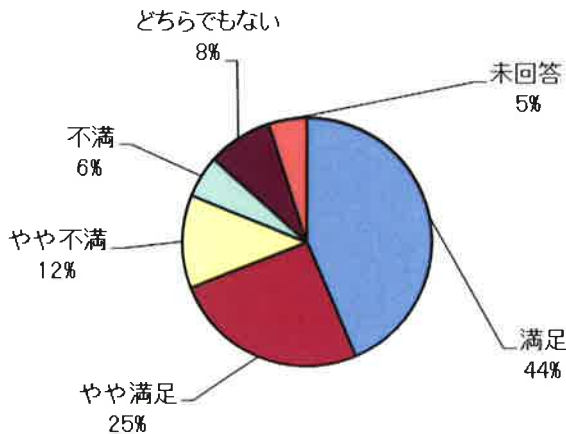


<コメント>

「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	436名	72%
やや満足	113名	19%
やや不満	5名	1%
不満	4名	1%
どちらでもない	28名	5%
未回答	15名	2%
合計	601名	100%

14. 駐車場について

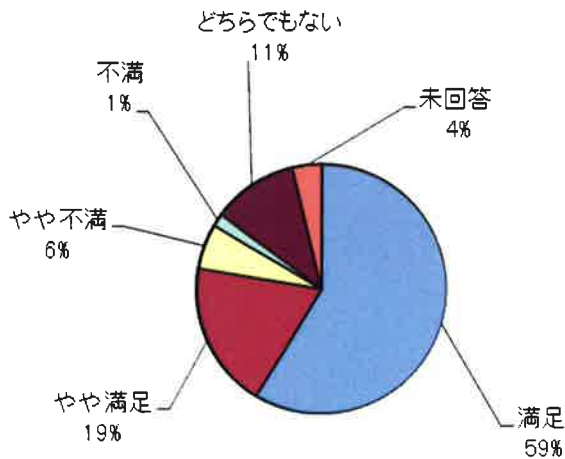


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が69%となりましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が18%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	262名	44%
やや満足	153名	25%
やや不満	73名	12%
不満	33名	6%
どちらでもない	50名	8%
未回答	30名	5%
合計	601名	100%

15. ATMコーナーの営業時間について

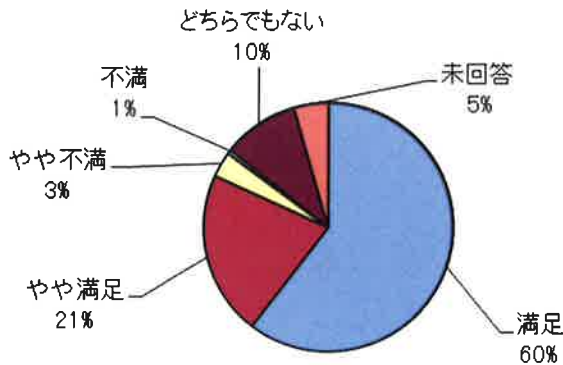


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が78%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7%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	353名	59%
やや満足	114名	19%
やや不満	35名	6%
不満	10名	1%
どちらでもない	66名	11%
未回答	23名	4%
合計	601名	100%

16. ATMの操作のしやすさについて

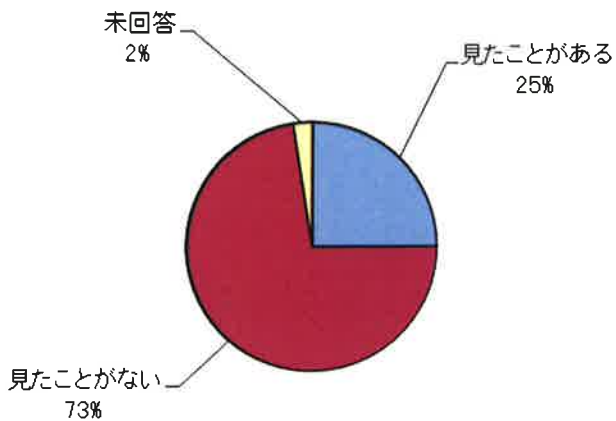


<コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が81%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4%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	363名	60%
やや満足	129名	21%
やや不満	20名	3%
不満	3名	1%
どちらでもない	59名	10%
未回答	27名	5%
合計	601名	100%

17. ディスクロージャー誌・ホームページについて

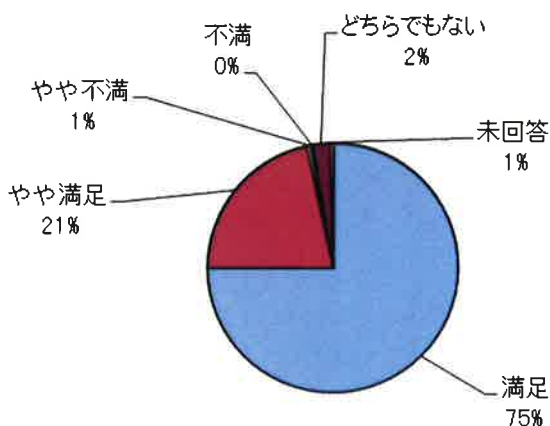


<コメント>

「見たことがある」とご回答いただいたお客様が25%となり、「見たことがない」とご回答いただいたお客さまが73%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	150名	25%
見たことがない	436名	73%
未回答	15名	2%
合計	601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4%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	451名	75%
やや満足	129名	21%
やや不満	3名	1%
不満	2名	0%
どちらでもない	13名	2%
未回答	3名	1%
合計	601名	100%