

### 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。

当金庫での令和2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。

#### 《令和2年度に実施した利用者満足度向上に向けた取組み》

##### ○振込め詐欺阻止について

- ・新潟県警察本部と連携し、営業店に「特殊詐欺防止だより」、「防犯ニュース速報」を配布、お客様へ注意喚起を図りました。
- ・急増しているキャッシュカード手交型詐欺等の被害低減を目的として、過去3年間キャッシュカードによるATMの出金取引がない70歳以上のお客様を対象に、令和2年12月21日(月)よりATMの出金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

- ・フコクしんらい生命「しんきんらいふ終身FS（無告知型）」、住友生命「ふるはーとF(全期前納)」の保険商品を令和2年4月1日(水)より取扱開始いたしました。
- ・「生活資金支援ローン」を令和2年7月27日(月)から取扱開始いたしました。
- ・「令和3年1月7日からの大雪による災害復旧ローン」を令和3年1月20日(水)から取扱開始いたしました。

##### ○お客様向けの研修・セミナー・講演会の実施

- ・令和2年6月23日(火)に取引先の経営改善と事業承継を支援するため「にいがた事業承継サポート室」とコンサルティング業務に関する協定を締結しました。
- ・令和2年10月30日(金)から令和2年11月20日(金)に信金中央金庫が全国の食品関係企業を対象に開催したオンラインのビジネスマッチングフェア「しんきんフードEXP02020」に当金庫からバイヤー1社、サプライヤー5社が参加しました。
- ・令和2年11月16日(月)に三条信金、柏崎信金との共催による「With コロナ時代の経営手法と働き方」Webセミナーを開催し13社が参加申込みしました。
- ・令和2年12月9日(水)に県内9信金共催で開催した対面式ビジネスマッチングフェア「しんきん個別商談会」に当金庫から7社が参加いたしました。
- ・令和3年2月16日(火)に取引先の事業承継を支援するため「ABNアドバイザーズ」と業務提携に関する協定を締結しました。
- ・信金中央金庫が10月に公募した「SCBふるさと応援団」事業に当金庫と長岡市が応募して採択され、2月24日に長岡市が推進する「高度外国人材を活かした未来産業創出システムの構築」事業に対して「企業版ふるさと納税」を活用した寄附金1千万円が信金中央金庫から贈られました。
- ・令和3年3月22日、三条信金、柏崎信金との共催による「事業再構築促進補助金」Webセミナーを開催しました。
- ・取引先の「ものづくり補助金」の申請を10社支援し、8社が採択されました。

# 利用者満足度アンケート調査の結果

【令和3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. お客様との約束について	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. ディスクロージャー誌・ホームページについて	8
17. 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、令和3年3月5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・店週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

■情報開示についてお尋ねいたします。

Q16. 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。

Q17. 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。

【令和3年2月】



店名 \_\_\_\_\_

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、令和3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

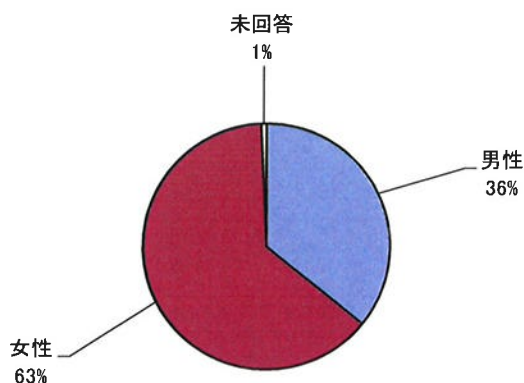
調査時期 令和3年2月5日～令和3年3月5日  
 調査店舗 全店舗  
 調査方法 訪問直接配布、郵送回収  
 回答数 1,000名に配布し、670名の方より回答いただきました。

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	80枚	36枚	45.0%
千手支店	70枚	63枚	90.0%
台町支店	80枚	42枚	52.5%
新町支店	80枚	52枚	65.0%
大島支店	70枚	49枚	70.0%
六日町支店	40枚	16枚	40.0%
川崎支店	40枚	24枚	60.0%
宮内支店	70枚	62枚	88.6%
中島支店	40枚	35枚	87.5%
土合支店	70枚	60枚	85.7%
栃尾支店	70枚	24枚	34.3%
見附支店	70枚	48枚	68.6%
美園支店	40枚	20枚	50.0%
江陽支店	70枚	58枚	82.9%
宝支店	70枚	42枚	60.0%
小千谷支店	40枚	39枚	97.5%
合計	1,000枚	670枚	67.0%

# 満足度アンケート調査結果

## 1. お客様の性別について

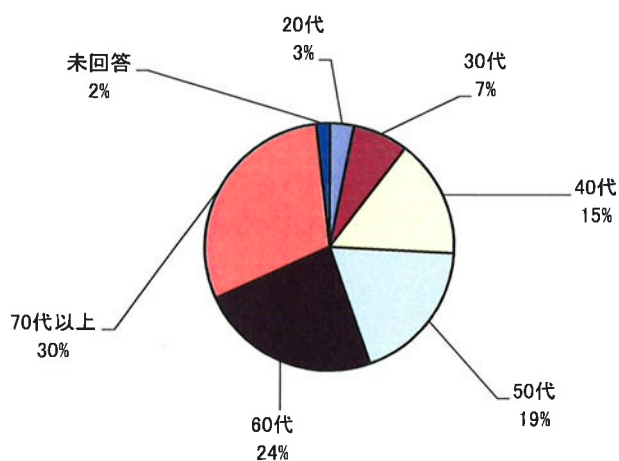


### <コメント>

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。

男性	240名	36%
女性	425名	63%
未回答	5名	1%
合計	670名	100%

## 2. お客様の年齢について

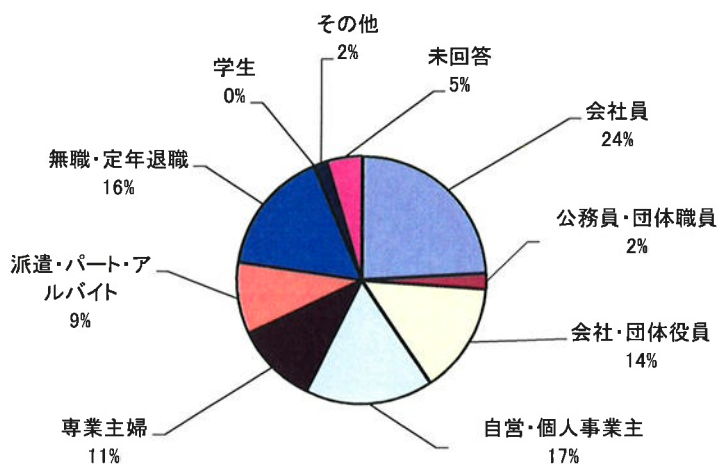


### <コメント>

50歳代以上の方が75%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	21名	3%
30代	48名	7%
40代	104名	15%
50代	126名	19%
60代	158名	24%
70代以上	201名	30%
未回答	12名	2%
合計	670名	100%

## 3. お客様のご職業について

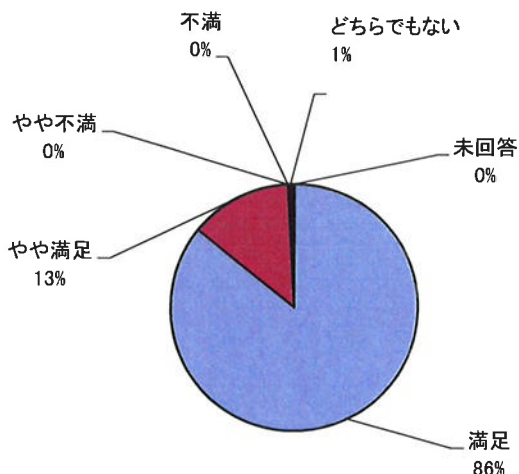


### <コメント>

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	162名	24%
公務員・団体職員	13名	2%
会社・団体役員	97名	14%
自営・個人事業主	112名	17%
専業主婦	71名	11%
派遣・パート・アルバイト	63名	9%
無職・定年退職	109名	16%
学生	1名	0%
その他	11名	2%
未回答	31名	5%
合計	670名	100%

#### 4. 職員の身だしなみ、言葉づかいについて

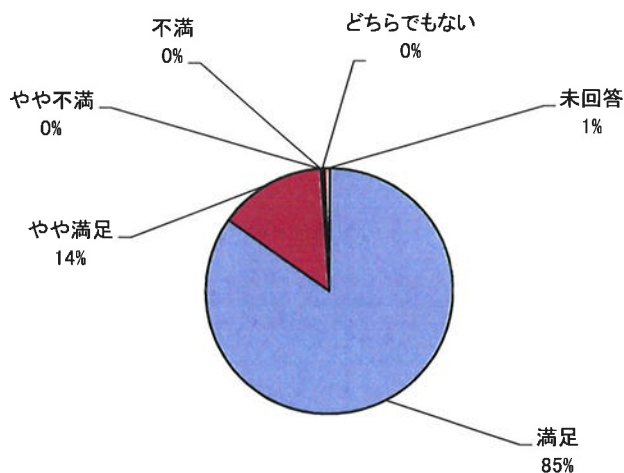


#### <コメント>

「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	575名	86%
やや満足	89名	13%
やや不満	0名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	5名	1%
未回答	1名	0%
合計	670名	100%

#### 5. 職員のあいさつについて

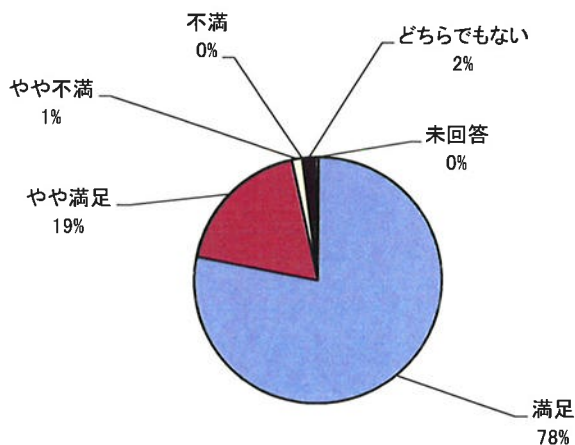


#### <コメント>

「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	568名	85%
やや満足	94名	14%
やや不満	0名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	3名	0%
未回答	5名	1%
合計	670名	100%

#### 6. 職員の事務処理のスピード・正確さについて

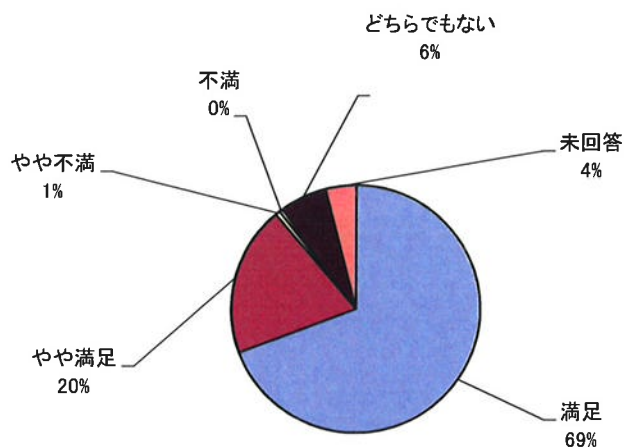


#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が97%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	523名	78%
やや満足	124名	19%
やや不満	9名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	11名	2%
未回答	3名	0%
合計	670名	100%

### 7. 商品内容等の説明について

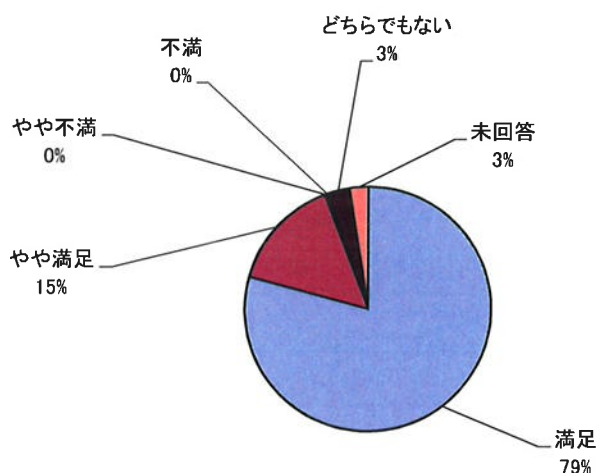


#### <コメント>

「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」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	464名	69%
やや満足	131名	20%
やや不満	4名	1%
不満	3名	0%
どちらでもない	41名	6%
未回答	27名	4%
合計	670名	100%

### 8. 相談・質問等に対する対応について

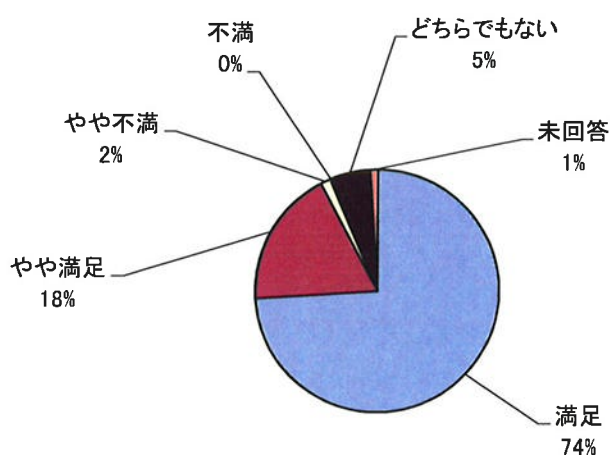


#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が94%と評価をいただきました。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	531名	79%
やや満足	100名	15%
やや不満	2名	0%
不満	1名	0%
どちらでもない	19名	3%
未回答	17名	3%
合計	670名	100%

### 9. 窓口の待ち時間について



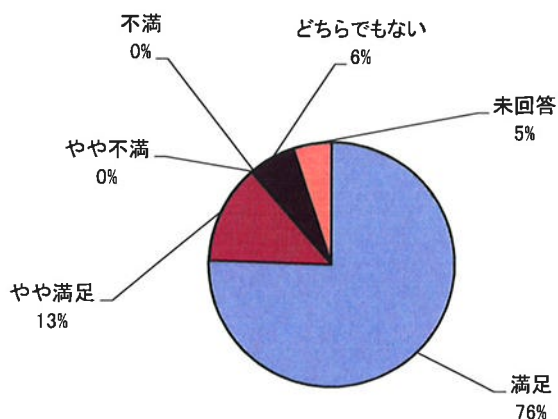
#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が92%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	496名	74%
やや満足	122名	18%
やや不満	9名	2%
不満	1名	0%
どちらでもない	35名	5%
未回答	7名	1%
合計	670名	100%



### 10. 電話対応について

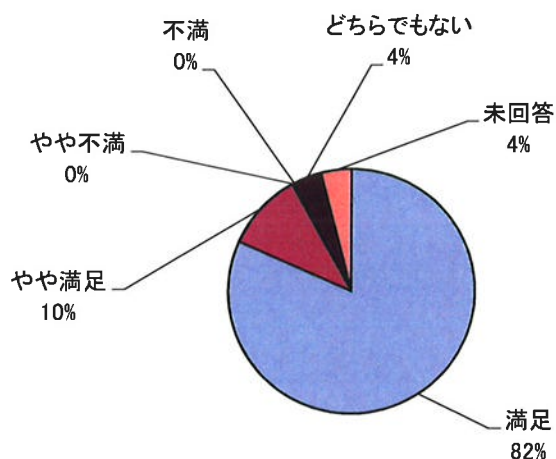


#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が89%と評価をいただきました。今後も丁寧な応対に努めてまいります。

満足	506名	76%
やや満足	88名	13%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	40名	6%
未回答	34名	5%
合計	670名	100%

### 11. お客様との約束について

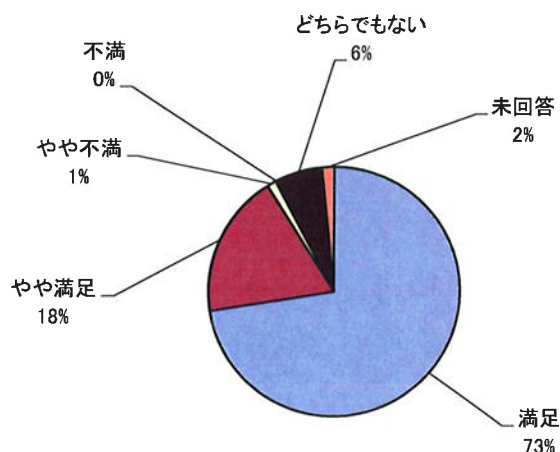


#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が92%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	547名	82%
やや満足	69名	10%
やや不満	2名	0%
不満	0名	0%
どちらでもない	25名	4%
未回答	27名	4%
合計	670名	100%

### 12. 店内の雰囲気について

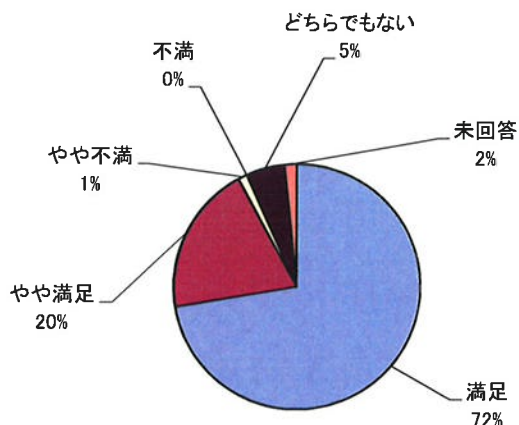


#### <コメント>

「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」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	486名	73%
やや満足	124名	18%
やや不満	8名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	40名	6%
未回答	11名	2%
合計	670名	100%

### 13. 店内・店週の美化について

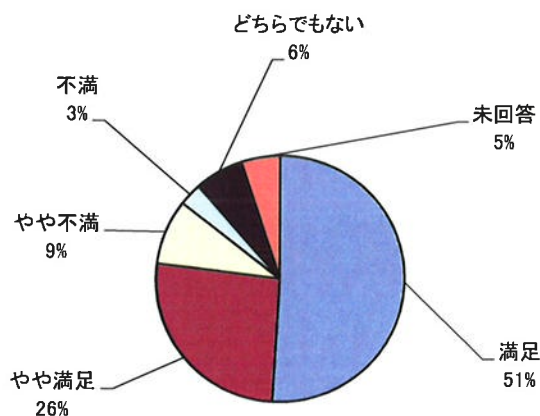


#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が92%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	485名	72%
やや満足	132名	20%
やや不満	8名	1%
不満	0名	0%
どちらでもない	34名	5%
未回答	11名	2%
合計	670名	100%

### 14. 駐車場について



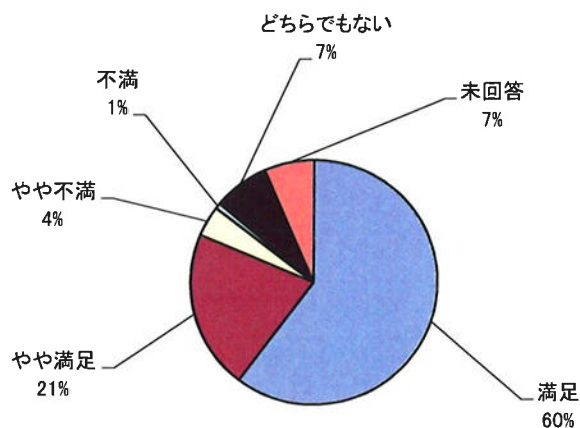
#### <コメント>

「満足」「やや満足」とご回答いただいたお客様が77%となりましたが、「やや不満」「不満」とのご回答の方が12%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	341名	51%
やや満足	175名	26%
やや不満	57名	9%
不満	20名	3%
どちらでもない	43名	6%
未回答	34名	5%
合計	670名	100%

### 15. ATMコーナーの営業時間について

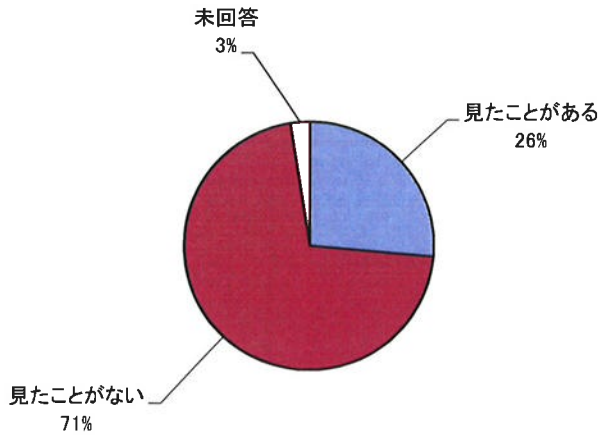


#### <コメント>

「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5%おられ、今後ともご利用状況を勘案し、ご不満を解消できるよう改善を図ってまいります。

満足	404名	60%
やや満足	141名	21%
やや不満	27名	4%
不満	5名	1%
どちらでもない	49名	7%
未回答	44名	7%
合計	670名	100%

16. ディスクロージャー誌・ホームページについて

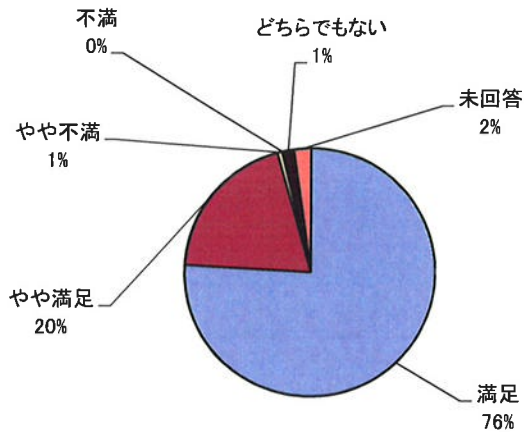


<コメント>

「見たことがある」とご回答いただいたお客様が26%となり、「見たことがない」とご回答いただいたお客さまが71%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き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	177名	26%
見たことがない	476名	71%
未回答	17名	3%
合計	670名	100%

17. 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%となりましたが、「やや不満」とのご回答の方が1%おられ、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	509名	76%
やや満足	132名	20%
やや不満	4名	1%
不満	1名	0%
どちらでもない	9名	1%
未回答	15名	2%
合計	670名	100%