

お客様アンケート調査結果のお知らせ

平成21年3月

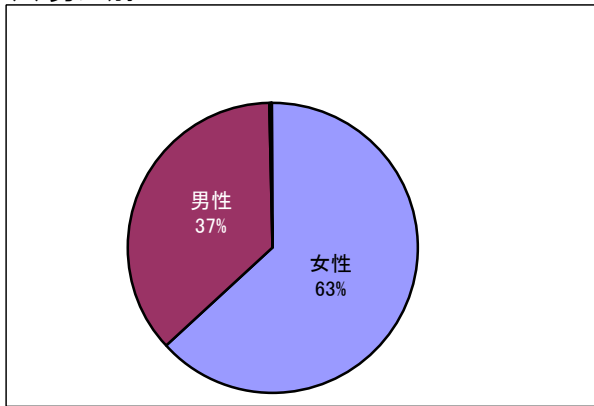
<アンケート調査要領>

1. 調査方法 渉外係訪問先および窓口来店のお客さまに、アンケート用紙をお渡しして回収する方法で調査いたしました。
2. 調査対象 渉外係訪問先および窓口来店のお客さま
3. 調査期間 平成21年2月12日(木)～平成21年2月18日(水)の5日間

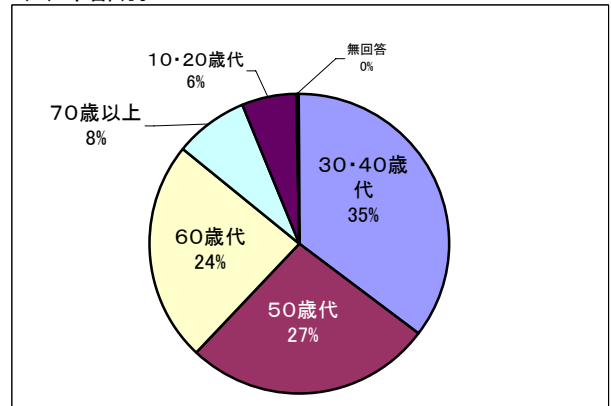
<アンケート調査結果>

1. ご回答いただいたお客様
596名
2. ご回答いただいたお客様の内訳

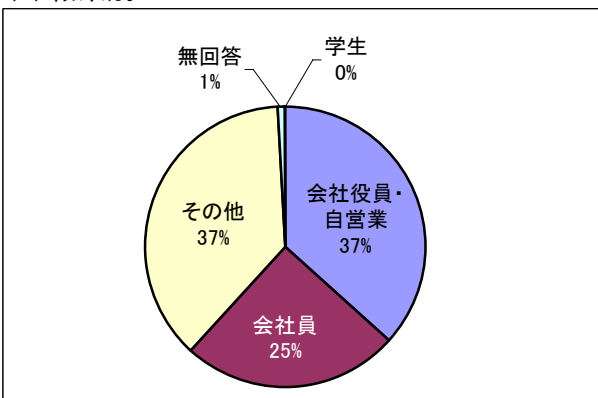
(1)男女別



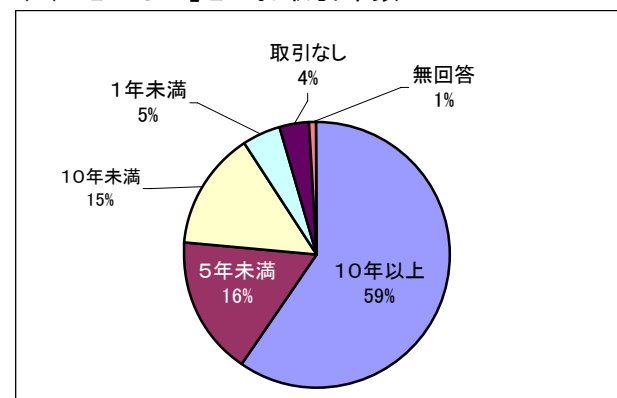
(2)年齢別



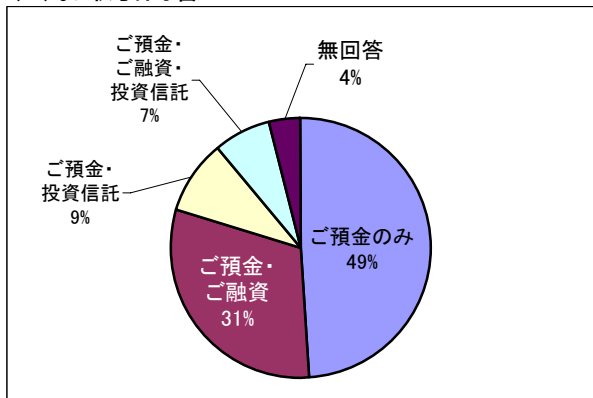
(3)職業別



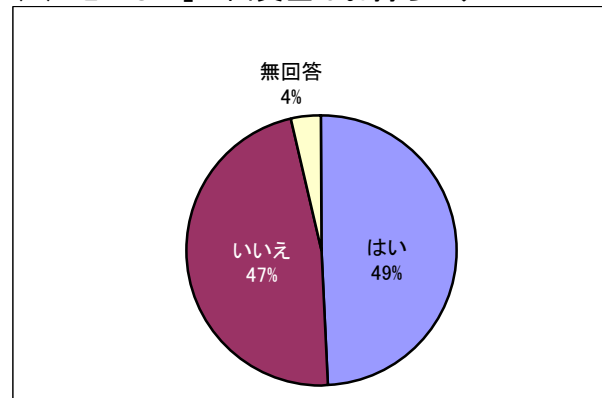
(4)「せいしん」とのお取引年数について



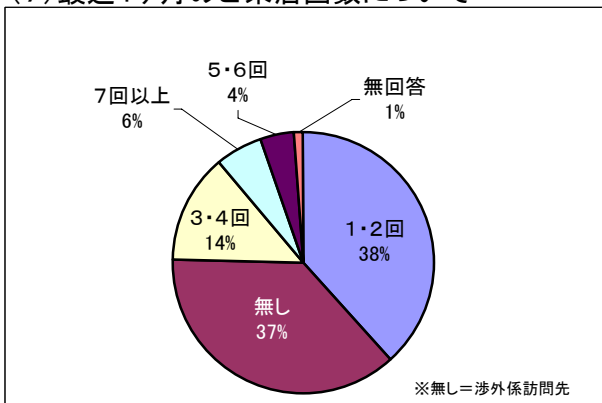
(5) お取引内容について



(6) 「せいしん」の出資金はお持ちですか



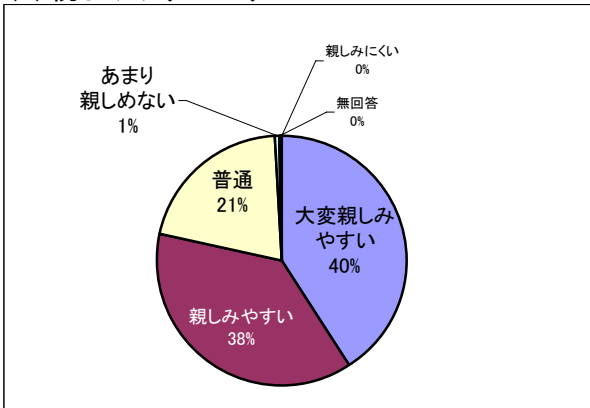
(7) 最近1ヶ月のご来店回数について



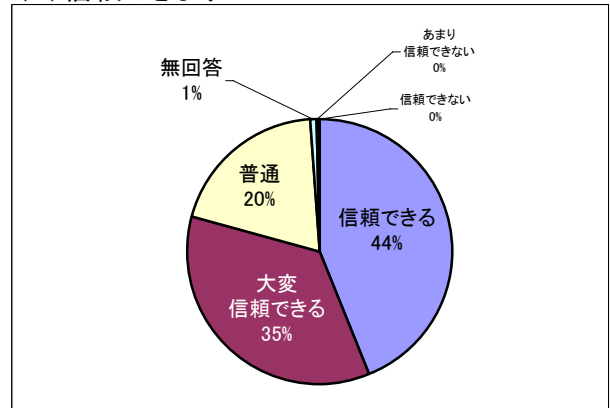
お客様アンケート調査の集計のご報告

I. せいしんのイメージについて

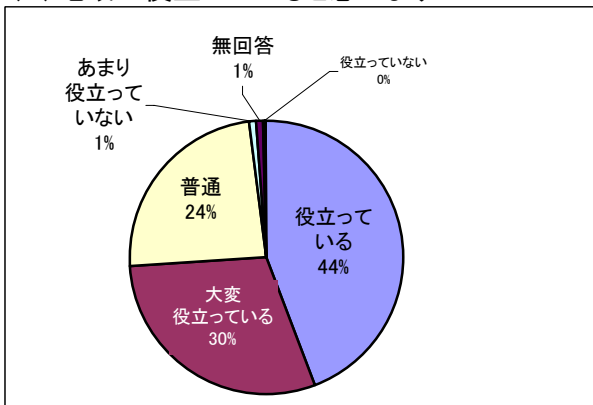
(1) 親しみやすいですか



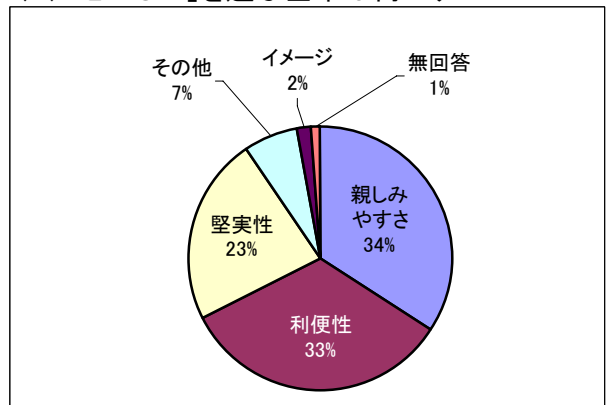
(2) 信頼できますか



(3) 地域に役立っていると思いますか



(4) 「せいしん」を選ぶ基準は何ですか



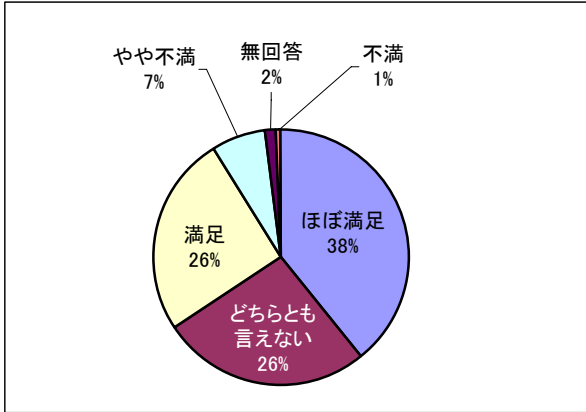
「せいしん」のイメージについて

- ◆「親しみやすいですか」、「信頼できますか」、「地域に役立っていると思いますか」の項目では、7割以上のお客さまから高い評価をいただきました。
- ◆「せいしんを選ぶ基準は何ですか」の項目では、「親しみやすさ」、「利便性」、「堅実性」の項目で9割を占めました。

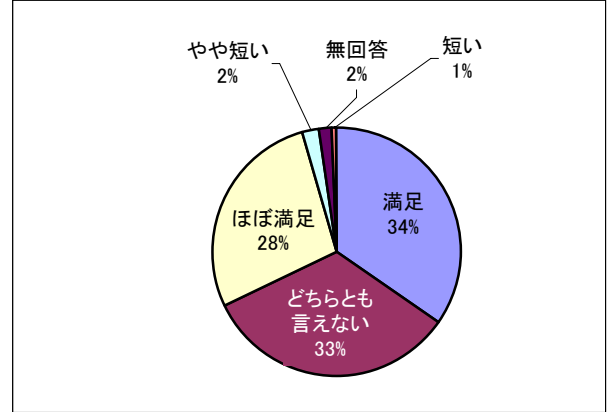
これらのご意見を参考にして、さらに信頼性・利便性が高く親しみやすい地元の金融機関となれるよう努力してまいります。

Ⅱ. 「せいしん」の営業体制について

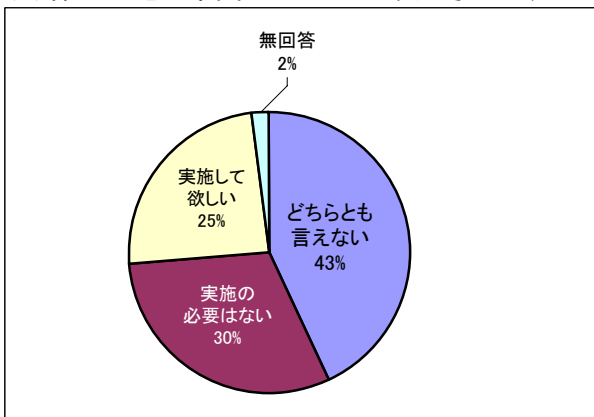
(1) 店舗網(ATMを含む)は充分と思われますか



(2) 金曜日の「5時まで営業」についてどう思われますか



(3) 休日の窓口営業についてどうお考えですか



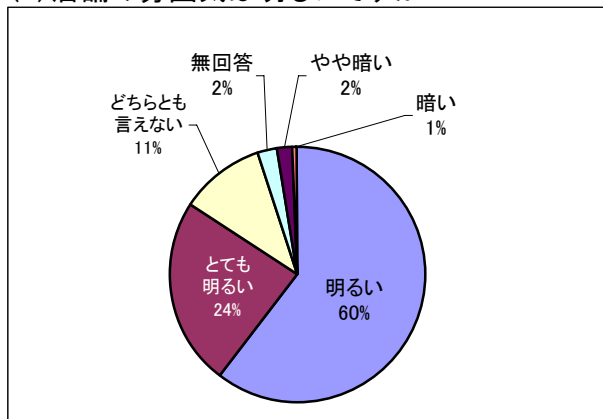
「せいしん」の営業体制について

- ◆「店舗網について」、「金曜日の5時まで営業」の項目では、6割以上のお客様から「満足」、「ほぼ満足」とのご回答をいただきました。
- ◆「休日の窓口営業について」の項目では、「実施の必要はない」とのご回答が3割あり、また「どちらとも言えない」とのご回答は約4割ありました。

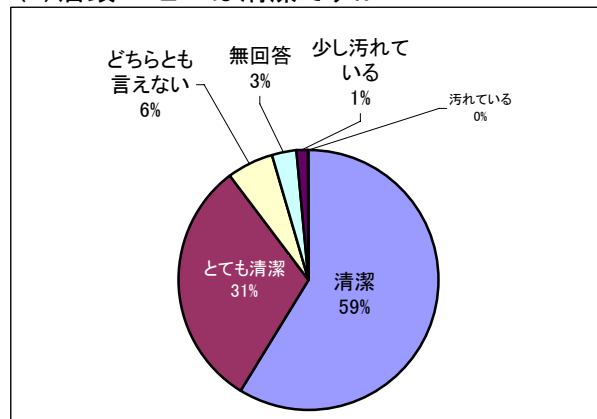
「せいしん」の営業体制についてさらにより良いものにしていく為、貴重なご意見を参考にさせていただき努力してまいります。

Ⅲ. 「せいしん」の営業店へ最近1ヶ月間にご来店されたことがあるお客様(370名)のご回答

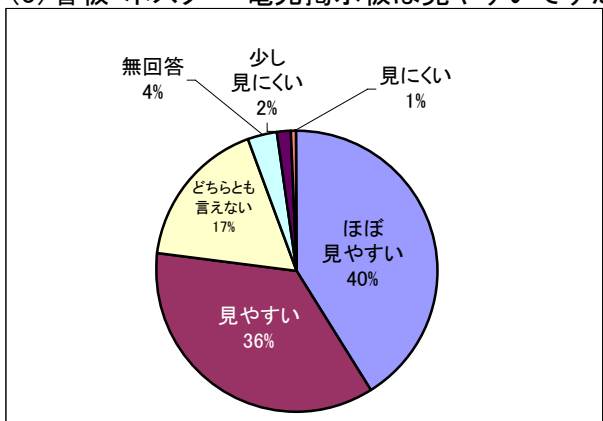
(1) 店舗の雰囲気は明るいですか



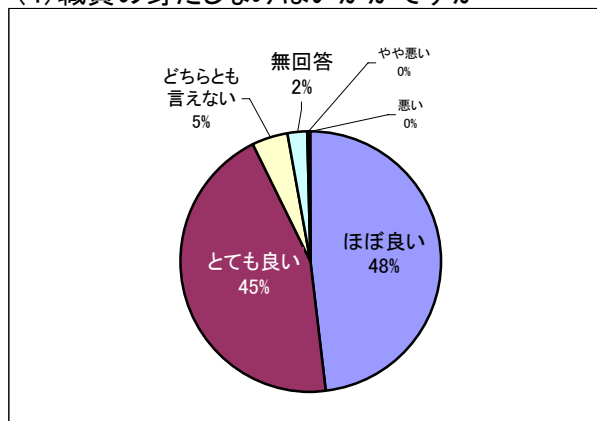
(2) 店頭・ロビーは清潔ですか



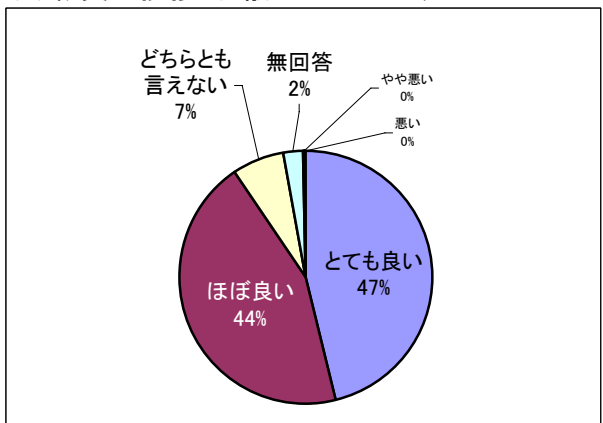
(3) 看板・ポスター・電光掲示板は見やすいですか



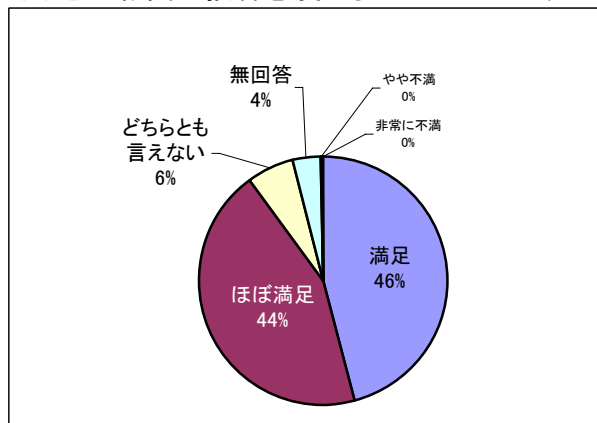
(4) 職員の身だしなみはいかがですか



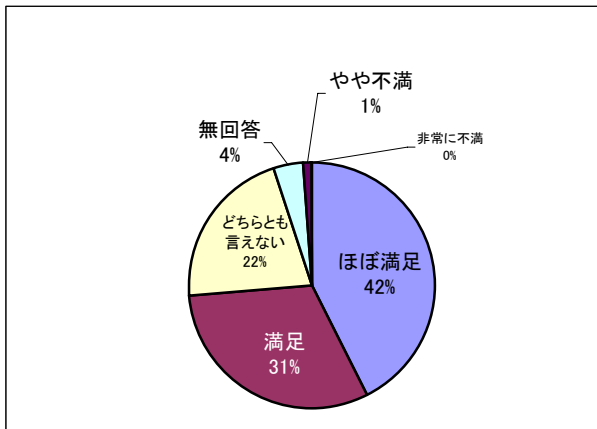
(5) 職員の挨拶・礼儀はいかがですか



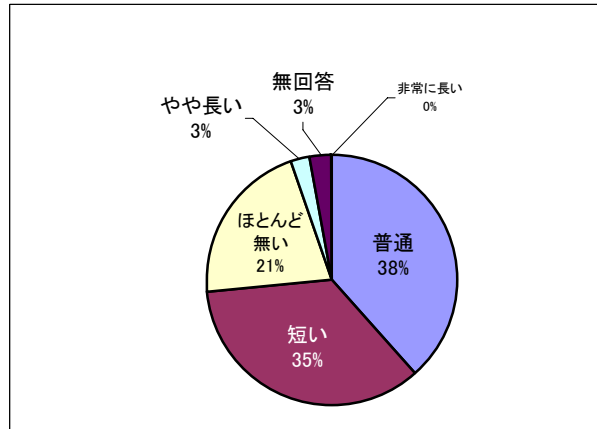
(6) 窓口職員の接客態度・対応はいかがですか



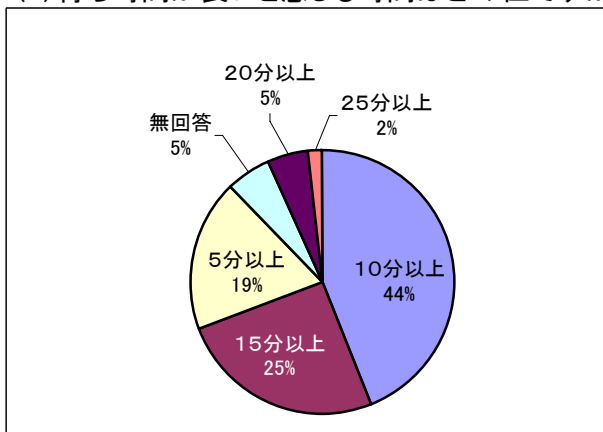
(7) 窓口職員の商品知識は豊富ですか



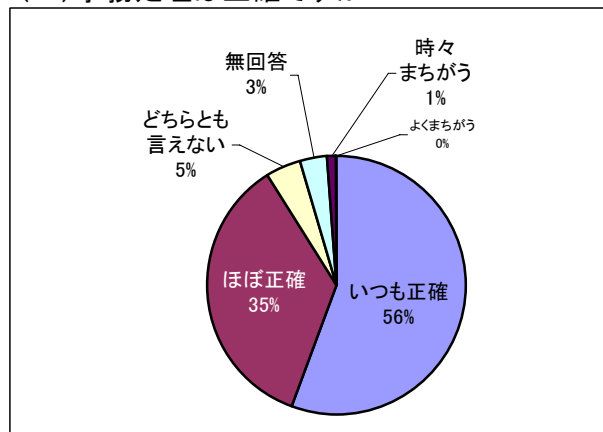
(8) せいしんの店頭での待ち時間はいかがですか



(9) 待ち時間が長いと感じる時間はどの位ですか



(10) 事務処理は正確ですか

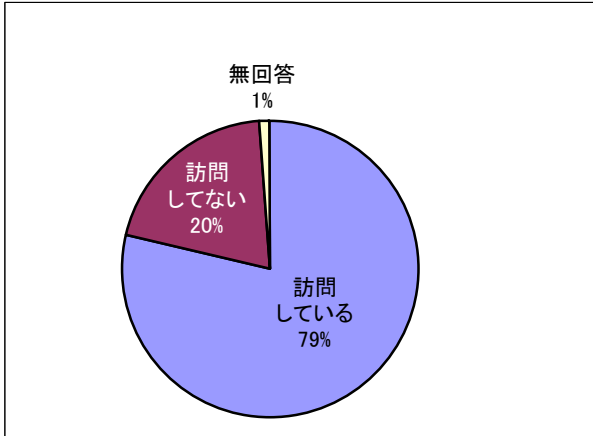


「せいしん」の営業店へ最近1ヶ月間にご来店されたことがあるお客様のご回答

- ◆「職員の挨拶・礼儀」、「窓口職員の接客態度・対応」の項目では、9割以上のお客様から「とても良い」、「ほぼ良い」、「満足」、「ほぼ満足」との評価をいただきました。
- ◆「せいしんの店頭での待ち時間について」の項目では、5割以上のお客様から「短い」、「ほとんど無い」とご回答をいただき、また約4割のお客様から「普通」とのご回答をいただきました。
- ◆「店頭での待ち時間が長いと感じる時間について」の項目では、約4割のお客様から「10分以上」とご回答をいただき、次いで「15分以上」、「5分以上」がそれぞれ約2割ありました。

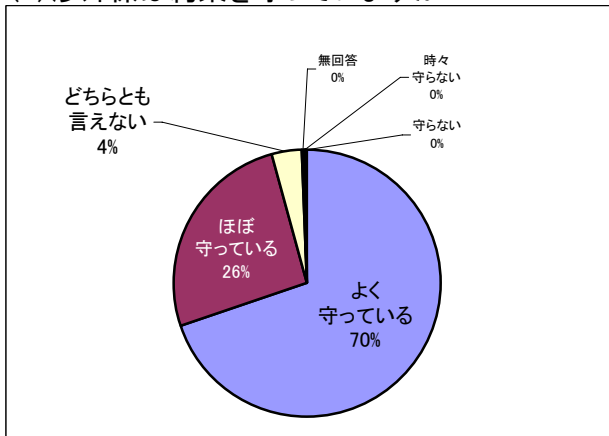
今後とも、気持ちの良い窓口での応対を目指して努力してまいります。

IV. 渉外係がご自宅(又は職場)を訪問していますか

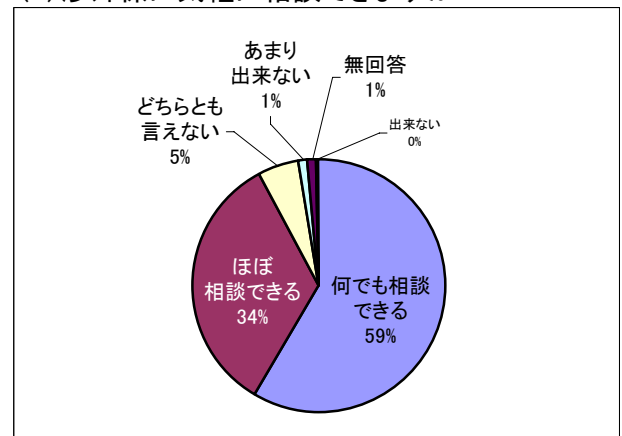


渉外係がご自宅(又は職場)を訪問している方(468名)のご回答

(1) 渉外係は約束を守っていますか



(2) 渉外係に気軽に相談できますか

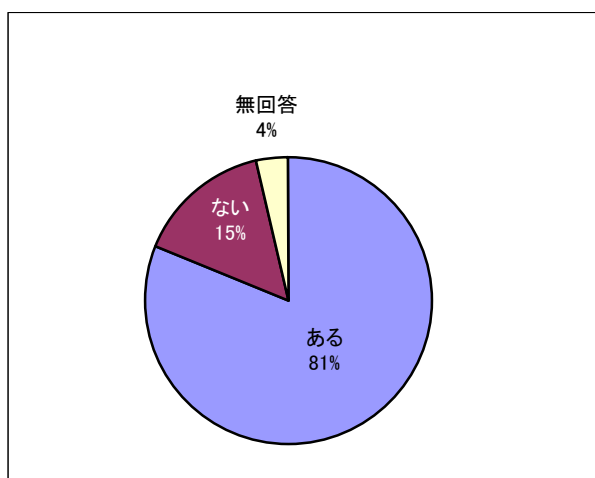


渉外係がご自宅(又は職場)を訪問している方のご回答

◆ 渉外係について「約束を守っていますか」、「気軽に相談できますか」の項目では、9割以上のお客様からご満足をいただいている旨の評価をいただきました。

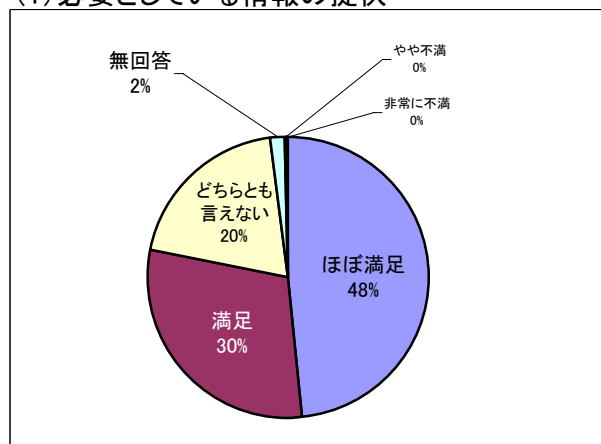
今後とも、より多くのお客様からご満足いただけるよう努力してまいります。

V. 「せいしん」から商品の提案や情報の提供を受けたことがありますか

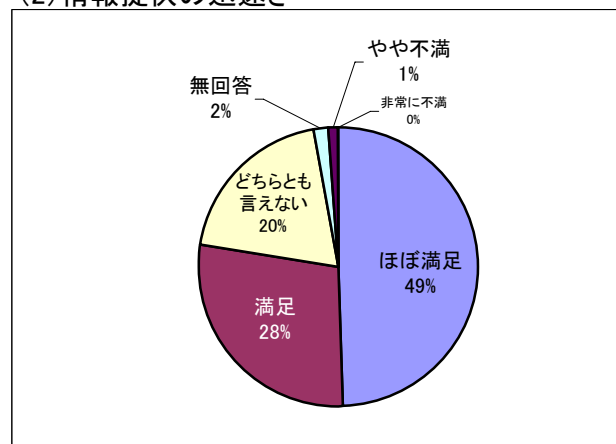


「せいしん」から商品の提案や情報の提供を受けたことがある方(483名)のご回答

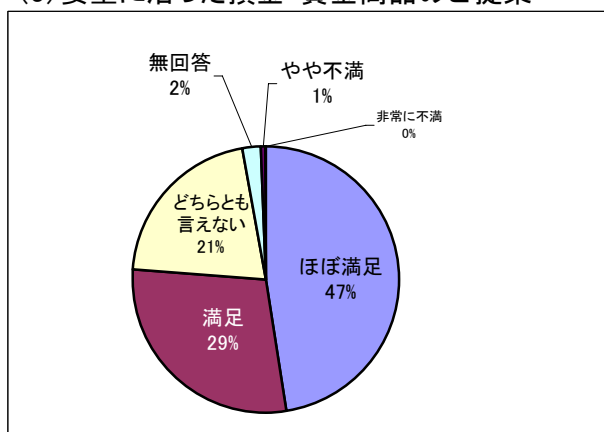
(1) 必要としている情報の提供



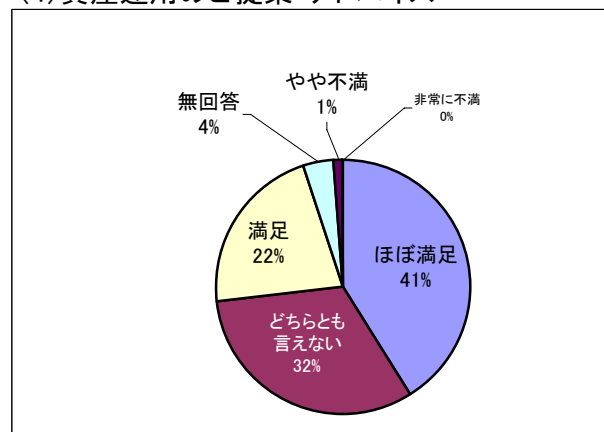
(2) 情報提供の迅速さ



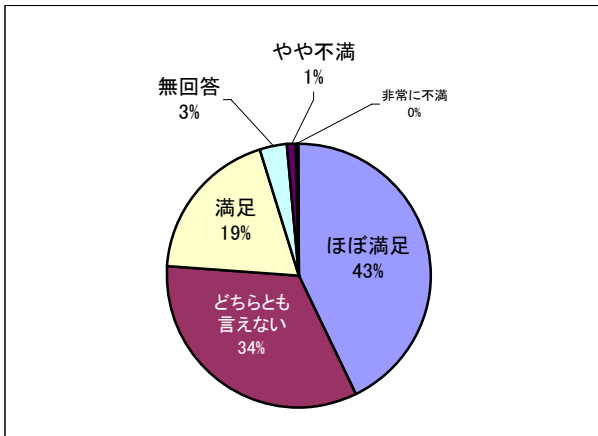
(3) 要望に沿った預金・貸金商品のご提案



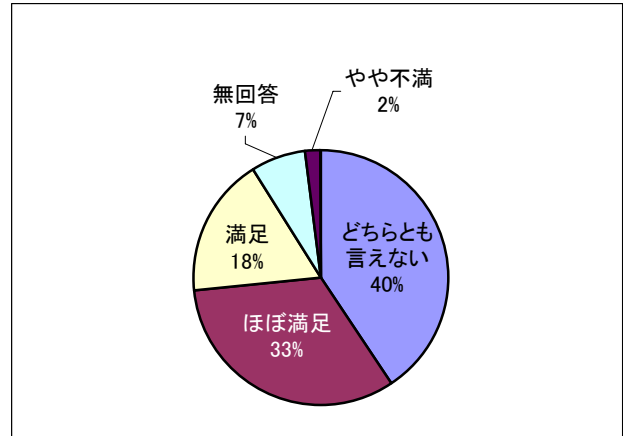
(4) 資産運用のご提案・アドバイス



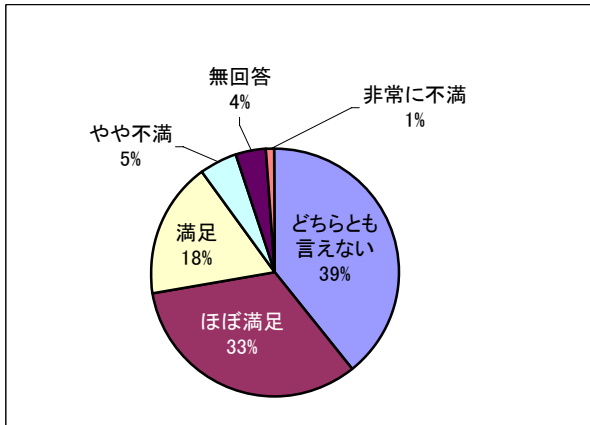
(5) 各商品の品揃え



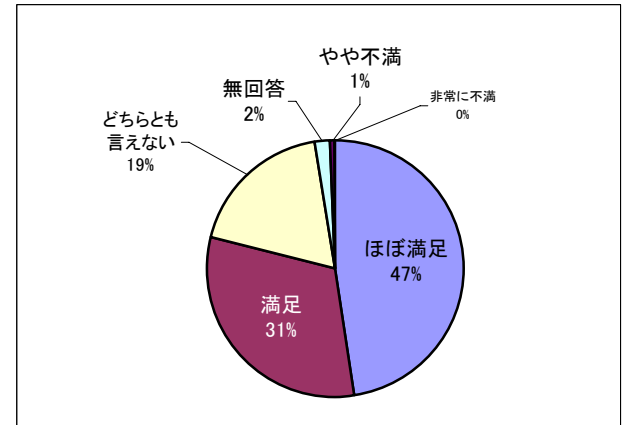
(6) 借入手続きが簡単な商品がある



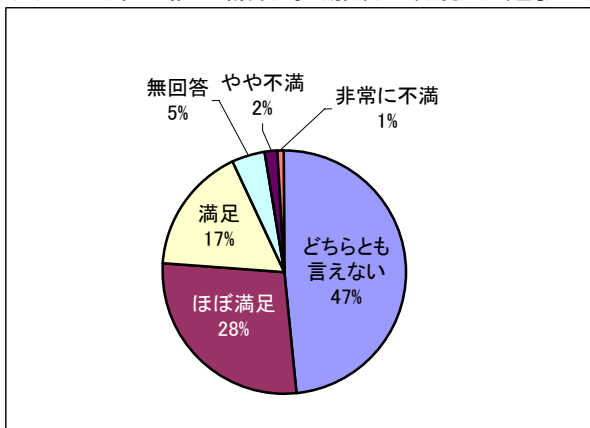
(7) 取引状況に応じた金利等の優遇や特典がある



(8) 質問・相談などへの的確な対応



(9) 当金庫主催の諸行事(旅行・観劇会・勉強会等)

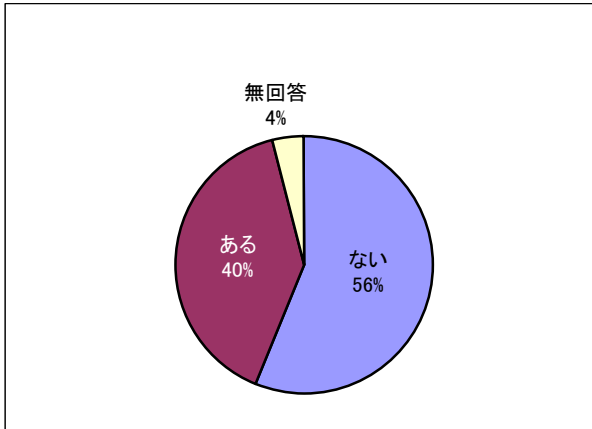


「せいしん」から商品の提案や情報の提案を受けたことがある方のご回答

- ◆「情報提供」や「情報提供の迅速さ」、「要望に沿った預金・貸金商品のご提案」、「質問・相談などへの的確な対応」の項目では、7割以上のお客様から「満足」、「ほぼ満足」との評価をいただきました。
- ◆「取引状況に応じた金利等の優遇や特典」の項目では、5%のお客様から「やや不満」、1%のお客様から「非常に不満」とのご回答をいただきました。

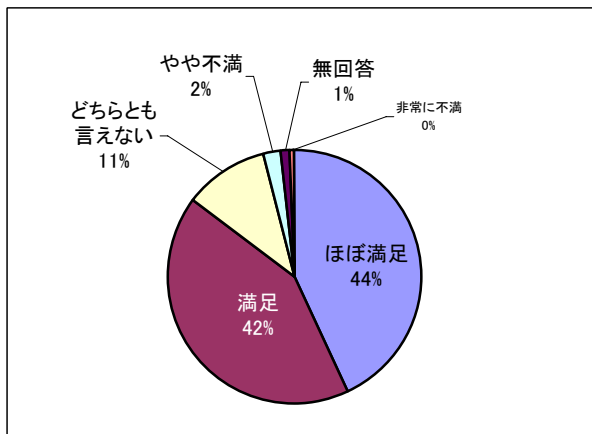
今後とも、お客様から満足いただけるよう、改善を図ってまいります。

VI. 「せいしん」とのご融資取引はありますか

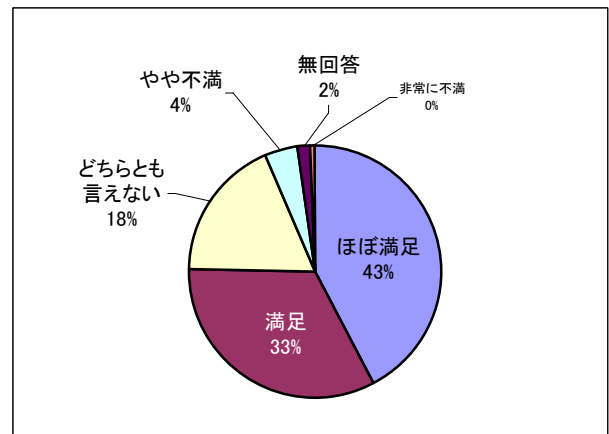


「せいしん」とのご融資取引のある方(239名)のご回答

(1) ご融資の申込から実行までの速さ



(2) ご融資期間・担保・保証面での柔軟な対応



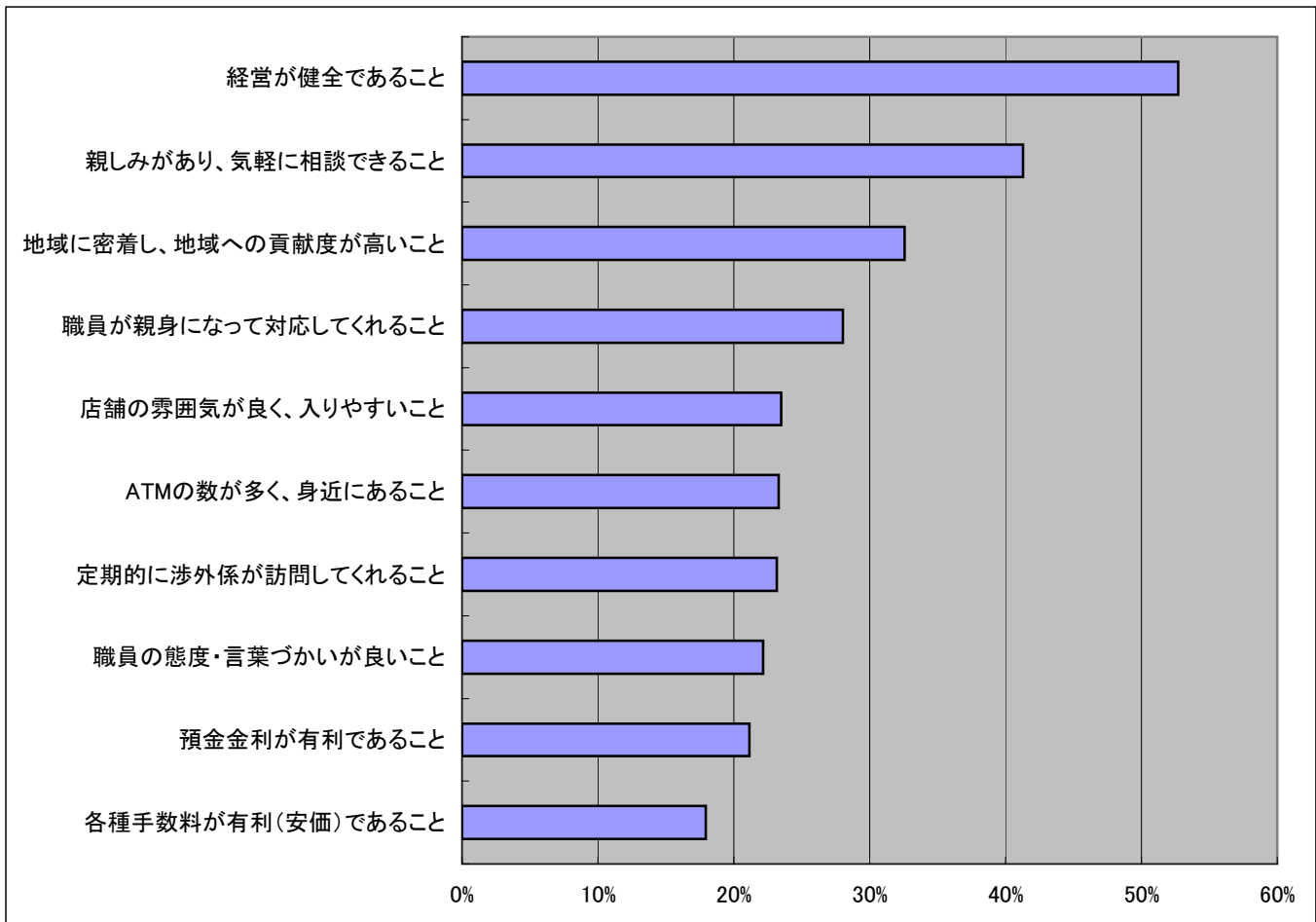
「せいしん」とのご融資取引のある方のご回答

- ◆「ご融資の申込から実行までの速さ」の項目では、8割以上のお客様から「満足」、「ほぼ満足」との評価をいただきました。
- ◆「ご融資期間・担保・保証面での柔軟な対応」の項目では、7割以上のお客様から「満足」、「ほぼ満足」との評価をいただきました。

今後とも、お客様から一層ご満足いただけるよう、迅速・柔軟な対応に心がけてまいります。

VII. お客様が「せいしん」に望んでおられること、期待しておられること

回答率の高い項目



お客様が「せいしん」に望んでおられること、期待しておられること

- ◆この項目は複数回答が可能な質問ですが、お客様が一番多く望んでおられることは、「経営が健全であること」でありました。
- ◆次に「親しみがあり、気軽に相談できること」、「地域に密着し、地域への貢献度が高いこと」、「職員が親身になって対応してくれること」等、身近な金融機関としての役割を果たすことを期待していただいております。

今後とも、皆さまのご期待に沿えますよう健全経営に心掛けるとともに、明るく親切な対応・地域密着・地域への貢献を通じて、いつまでも身近な「せいしん」であるよう、努力を惜しまず取り組んでまいります。