

# お客様アンケート調査結果のお知らせ

平成23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様に、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様
3. 調査期間 平成23年2月17日(木)～平成23年2月23日(水)の5日間

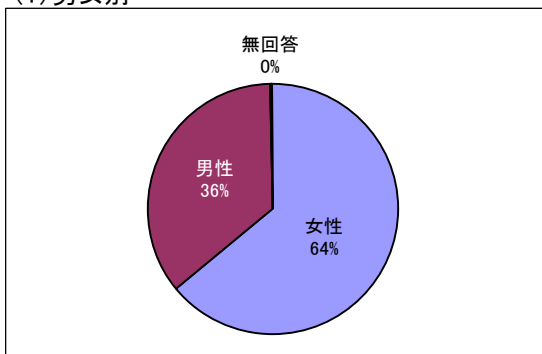
## 〈アンケート調査結果〉

1. ご回答いただいたお客様

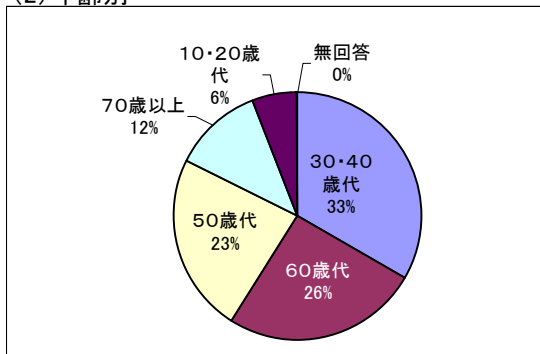
555名

2. ご回答いただいたお客様の内訳

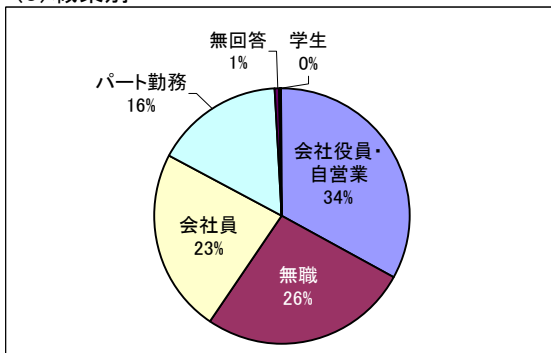
(1) 男女別



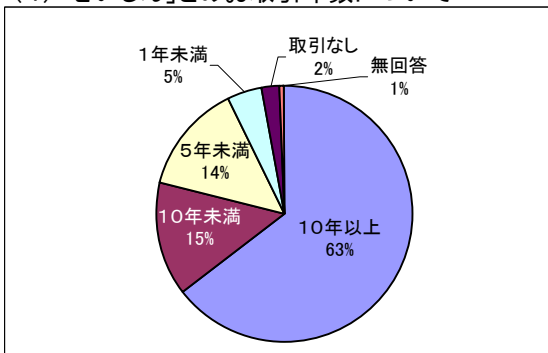
(2) 年齢別



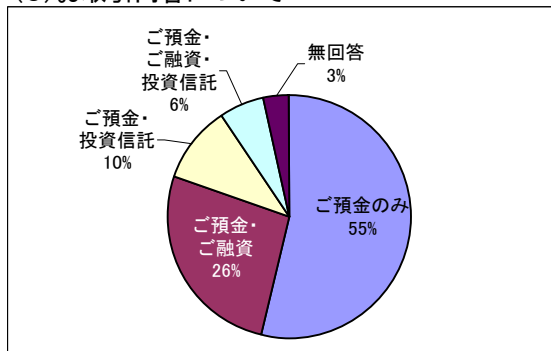
(3) 職業別



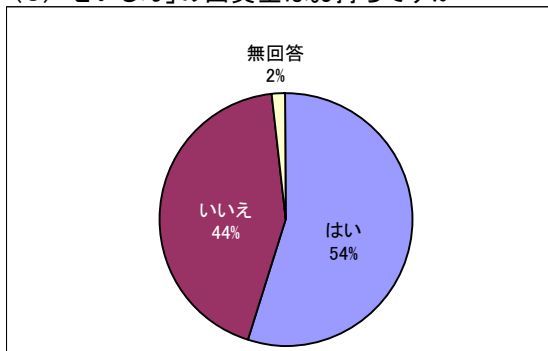
(4) 「せいしん」とのお取引年数について



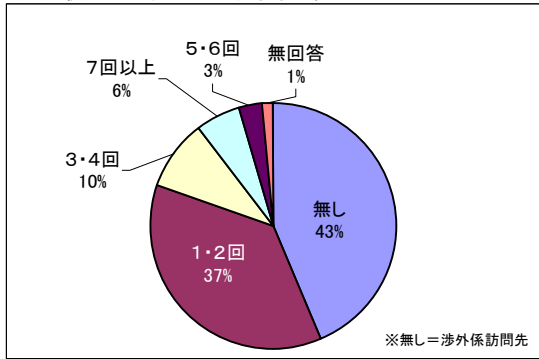
(5) お取引内容について



(6) 「せいしん」の出資金はお持ちですか



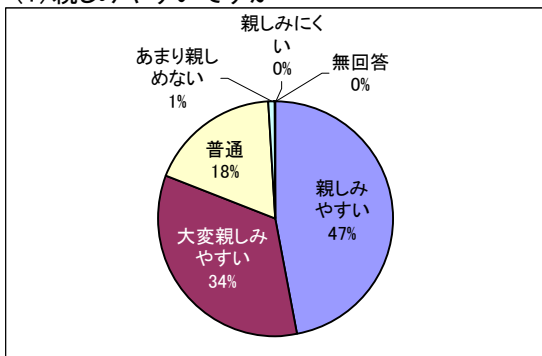
(7)最近1ヶ月のご来店回数について



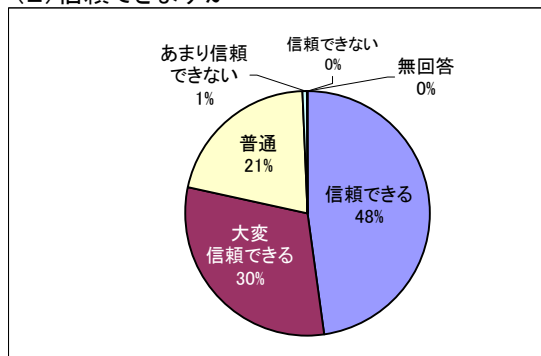
# お客様アンケート調査の集計のご報告

## I. せいしんのイメージについて

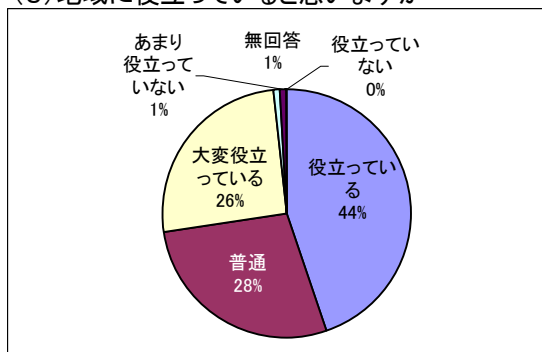
(1) 親しみやすいですか



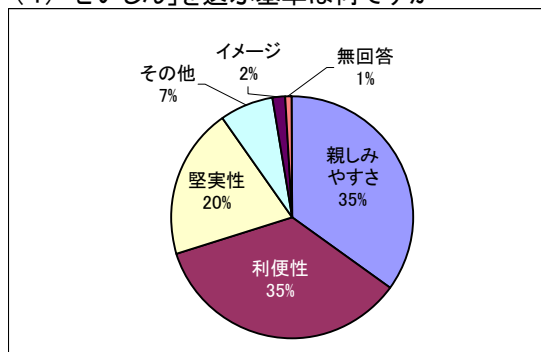
(2) 信頼できますか



(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



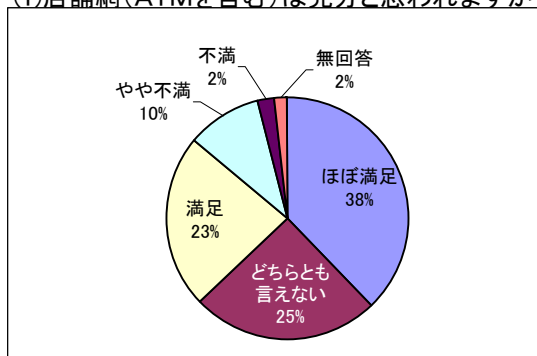
### 「せいしん」のイメージについて

- ◆「親しみやすいですか」、「信頼できますか」、「地域の役立っていると思いますか」の3項目では、約7割のお客さまより高い評価をいただきました。
- ◆「金融機関を選ぶ基準は何ですか」の項目では、「利便性」「堅実性」「親しみやすさ」の3項目で8割を占めました。

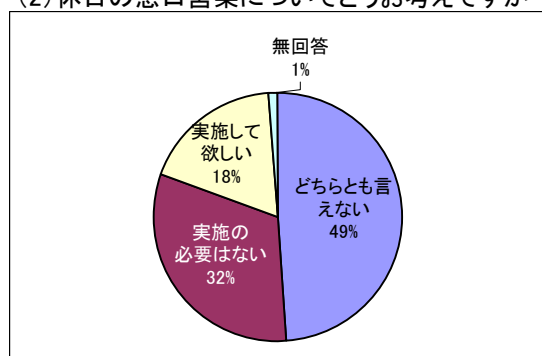
これらのご意見を参考にして、さらに信頼性のある親しみやすい地元の金融機関となれるよう努力してまいります。

## 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) 休日の窓口営業についてどうお考えですか



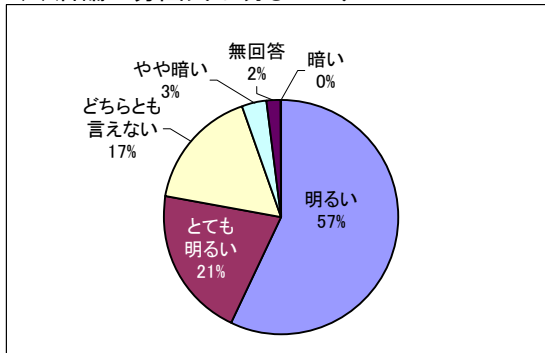
### 「せいしん」の営業体制について

◆「休日の窓口営業について」の項目では、「実施して欲しい」「実施の必要はない」との回答がそれぞれ約3割あり、また「どちらとも言えない」との回答は約4割ありました。

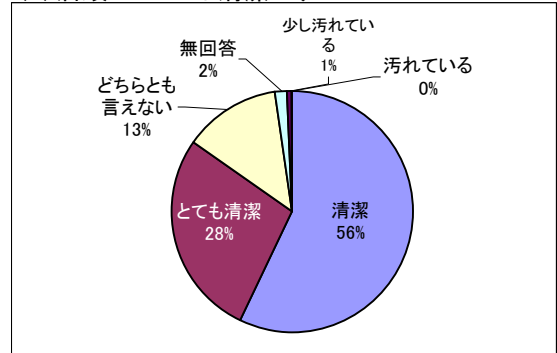
「せいしん」の営業体制についてさらにより良いものにしていく為、貴重なご意見を参考にさせていただき努力してまいります。

### 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(394名)のご回答

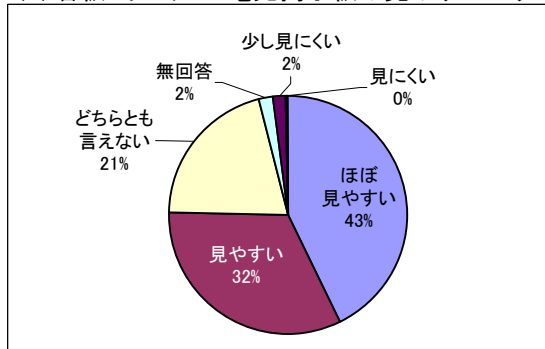
(1) 店舗の雰囲気は明るいですか



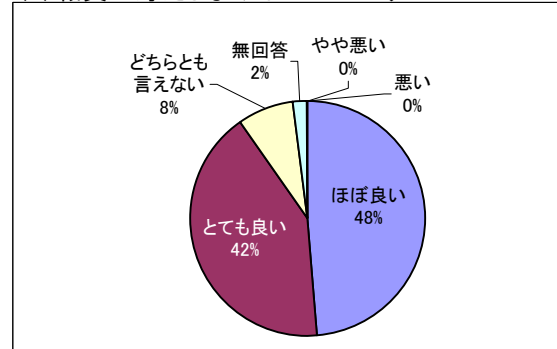
(2) 店頭・ロビーは清潔ですか



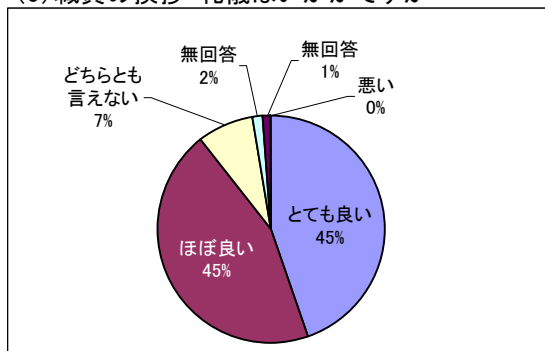
(3) 看板・ポスター・電光掲示板は見やすいですか



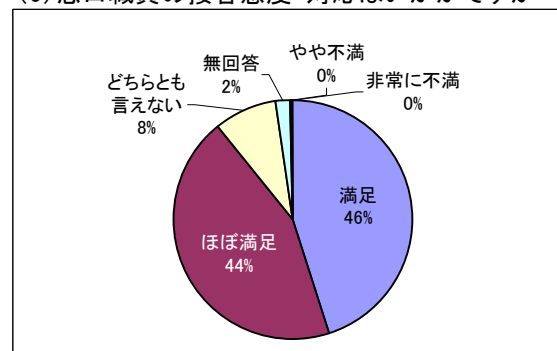
(4) 職員の身だしなみはいかがですか



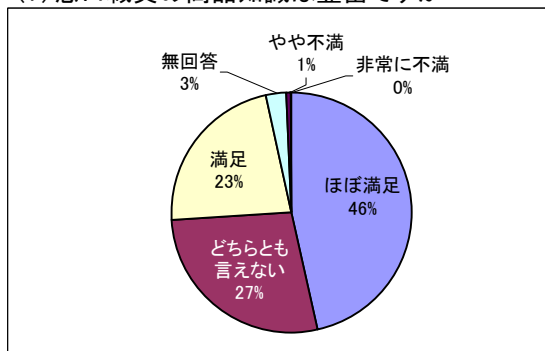
(5) 職員の挨拶・礼儀はいかがですか



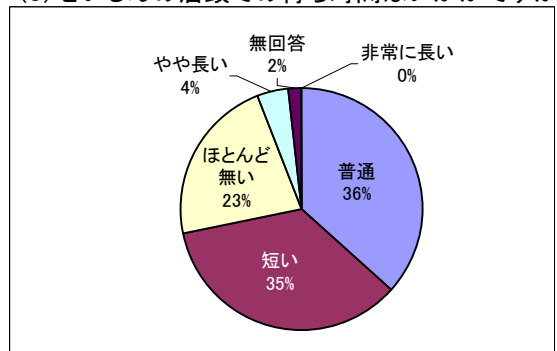
(6) 窓口職員の接客態度・対応はいかがですか



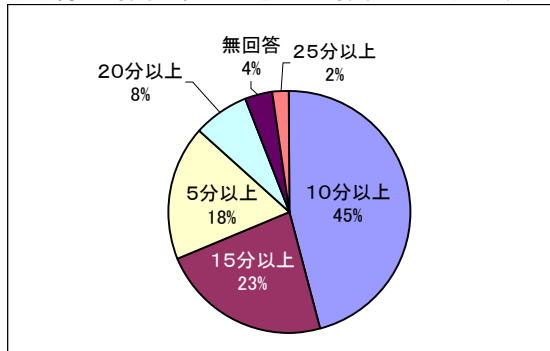
(7) 窓口職員の商品知識は豊富ですか



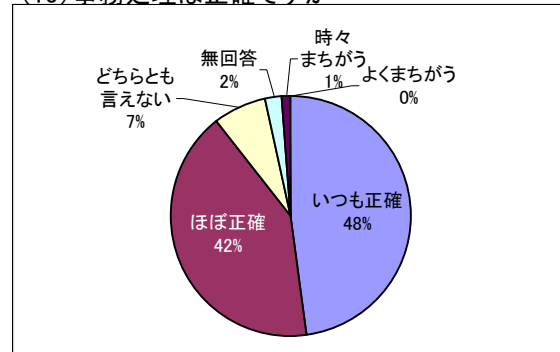
(8) せいしんの店頭での待ち時間はいかがですか



(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

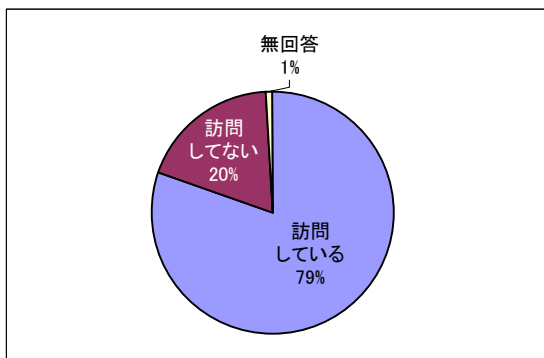


「せいしん」の営業店へ最近1ヶ月間にご来店されたことがあるお客様の回答

- ◆「職員の挨拶、礼儀、接客態度、対応」などの項目では、全般的に約9割のお客様より「満足」「ほぼ満足」との評価をいただきました。
- ◆「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、45%のお客様より「10分以上」とご回答いただき、次いで「15分以上」、「5分以上」が約2割ありました。
- ◆「せいしんの店頭での待ち時間について」の項目では、約5割のお客様より「ほとんど無い」「短い」、また約4割のお客様より「普通」とのご回答をいただきました。

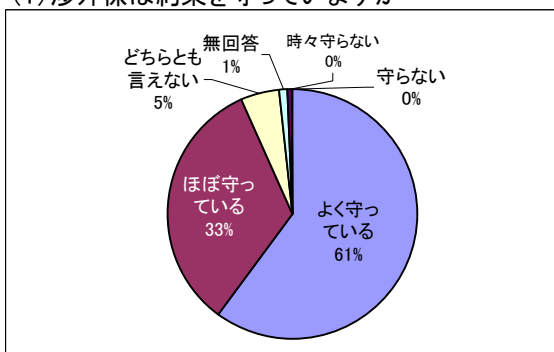
今後とも、気持ちの良い窓口での対応を目指して努力してまいります。

#### IV. 渉外係がご自宅(又は職場)を訪問していますか

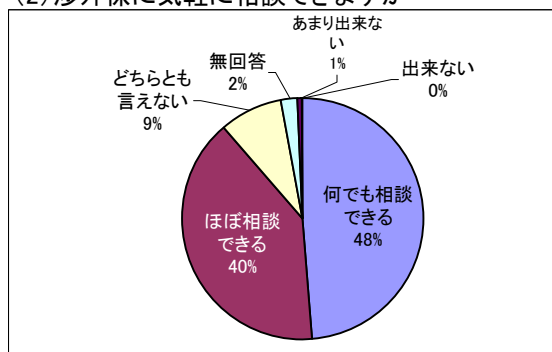


渉外係がご自宅(又は職場)を訪問している方(454名)のご回答

##### (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

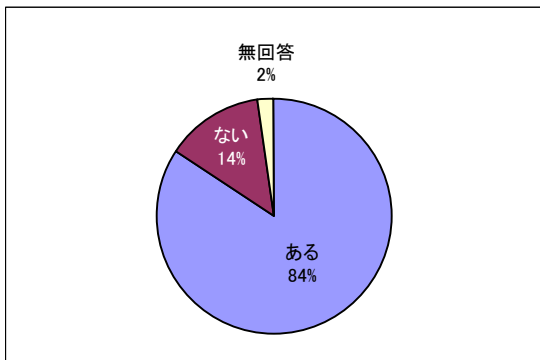


渉外係がご自宅(又は職場)を訪問している方の回答

◆ 渉外係について「約束を守っていますか」「何でも相談できますか」の項目では、約9割のお客様よりご満足いただいている旨の評価をいただきました。

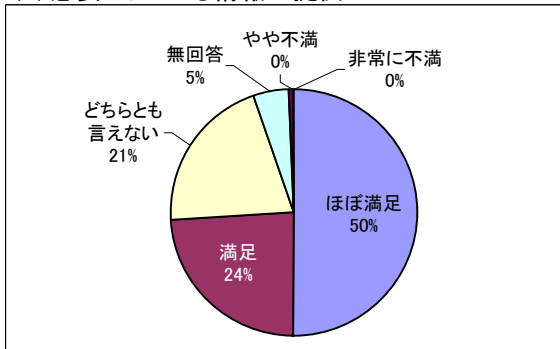
今後とも、より多くのお客様からご満足いただけるよう、努力してまいります。

## 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

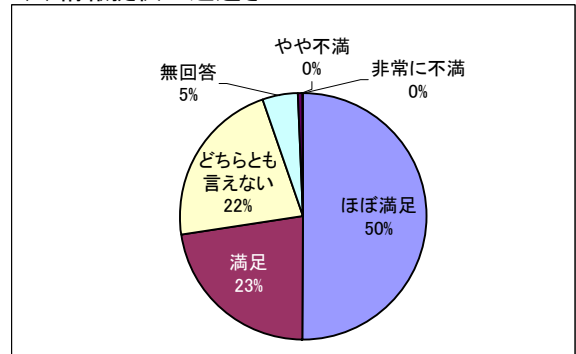


「せいしん」から商品の提案や情報の提供を受けたことがある方(468名)のご回答

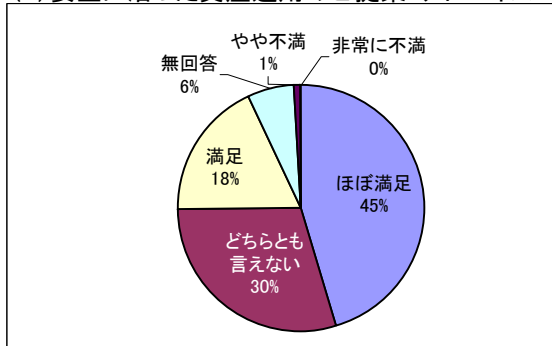
(1) 必要としている情報の提供



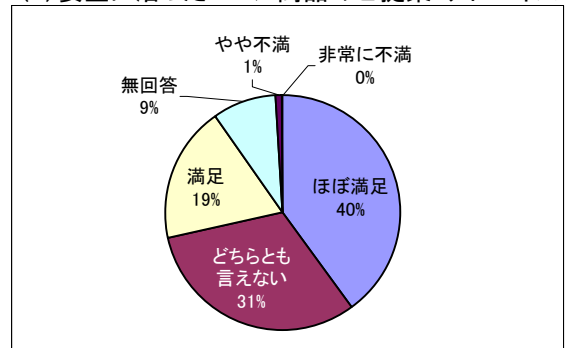
(2) 情報提供の迅速さ



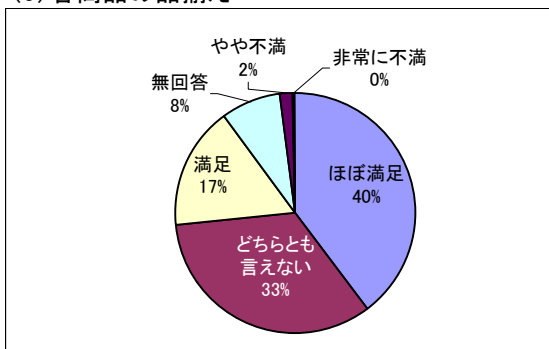
(3) 要望に沿った資産運用のご提案・アドバイス



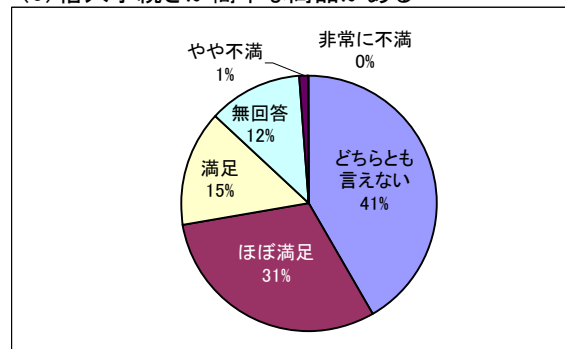
(4) 要望に沿ったローン商品のご提案・アドバイス



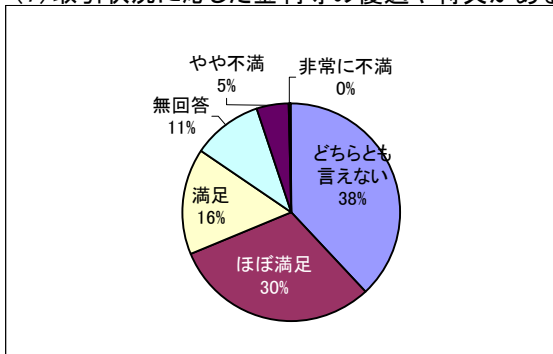
(5) 各商品の品揃え



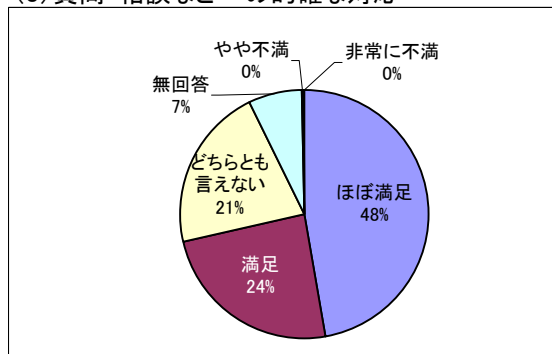
(6) 借入手続きが簡単な商品がある



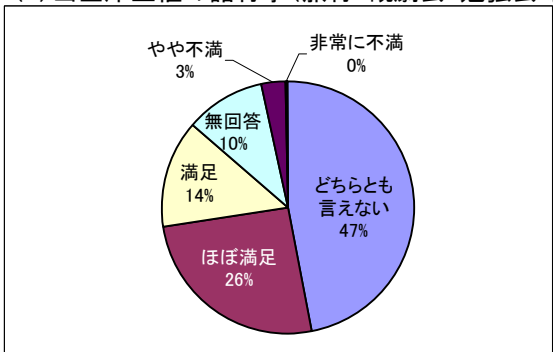
(7) 取引状況に応じた金利等の優遇や特典がある



(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)

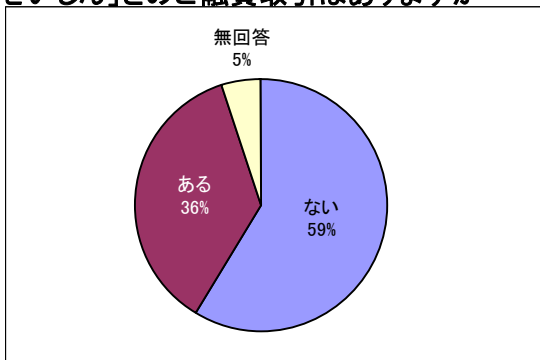


「せいしん」から商品の提案や情報の提案を受けたことがある方の回答

- ◆「情報提供」や「情報提供の迅速さ」、「質問・相談などへの的確な対応」に関する項目では、7割以上のお客様より「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」に関する項目では、5%ほどのお客様より「やや不満」とのご回答をいただきました。

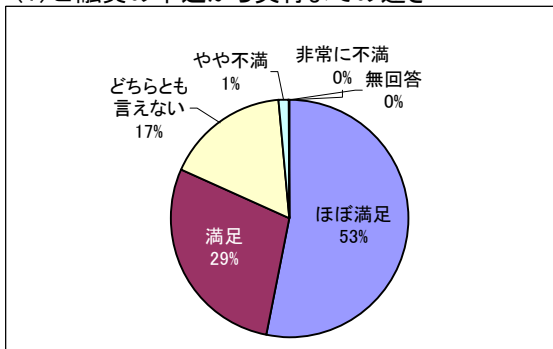
今後ともお客様から満足いただけるよう、改善を図ってまいります。

## VI. 「せいしん」とのご融資取引はありますか

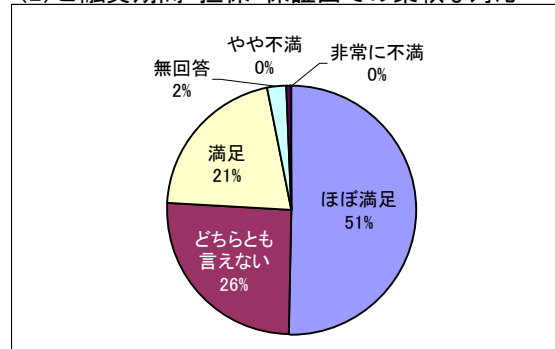


### 「せいしん」とのご融資取引のある方(187名)のご回答

#### (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



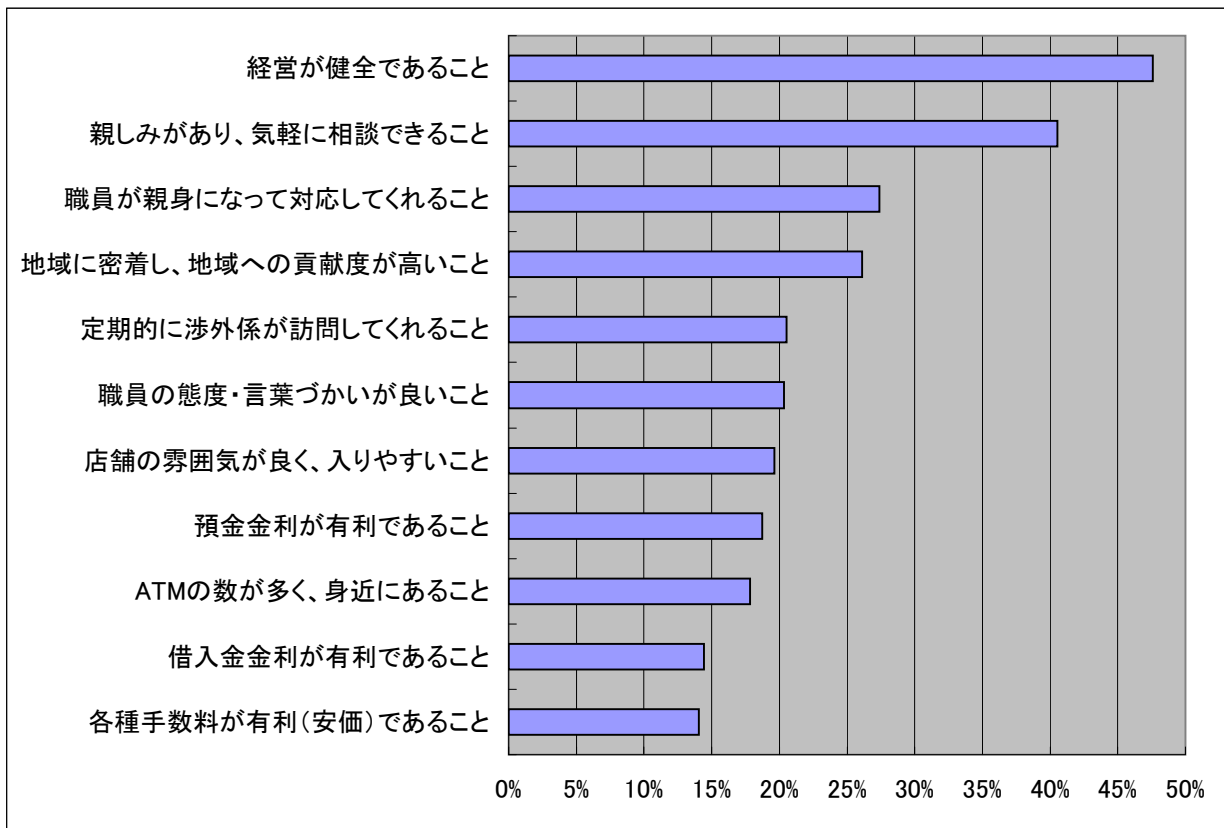
### 「せいしん」とのご融資取引のある方の回答

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

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」、「職員が親身になって対応してくれること」、「地域に密着し、地域への貢献度が高いこと」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」であるよう取り組んでまいります。