

## お客さま満足度に関するアンケート結果のお知らせ

当金庫では地域の皆さまに愛され信頼される金融機関をめざし、「お客さまに心からご満足していただける」金融サービスをご提供することに心がけて取り組んでおります。サービス向上のために、平成15年より毎年無作為に抽出したお客さまに「お客さま満足度アンケート」をお願いしてまいりましたが、毎回依頼先が異なっていたため、お客さまのお気持ちの傾向がつかみにくい状況にありました。

平成20年度よりお客さまアンケートの「モニタ制」を導入し、賛同いただいた方には3年間にわたり、中兵庫信用金庫の有り様を見ていただき、率直なご意見、ご要望をお聞かせ願ひ、サービスの改善に役立てたく考えております。

この度、平成21年9月7日から10月15日までの期間に、642名さまのモニタに郵便回答方式でアンケートを実施させていただきました。ご協力誠にありがとうございました。

アンケート結果ならびに貴重なご意見は真摯に受け止め、今後の業務運営に反映させ、お客さまの満足度向上に努めてまいります。

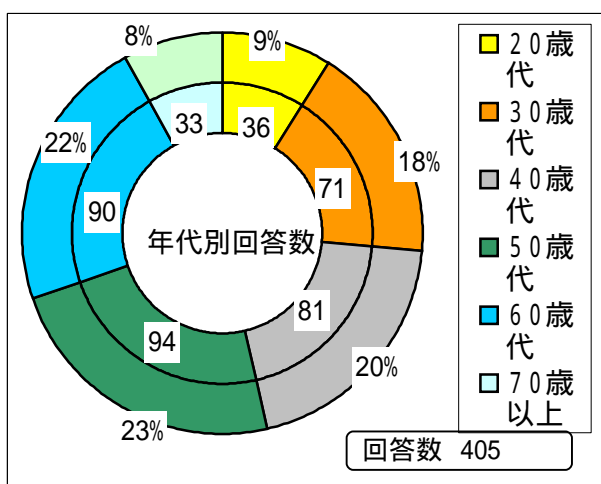
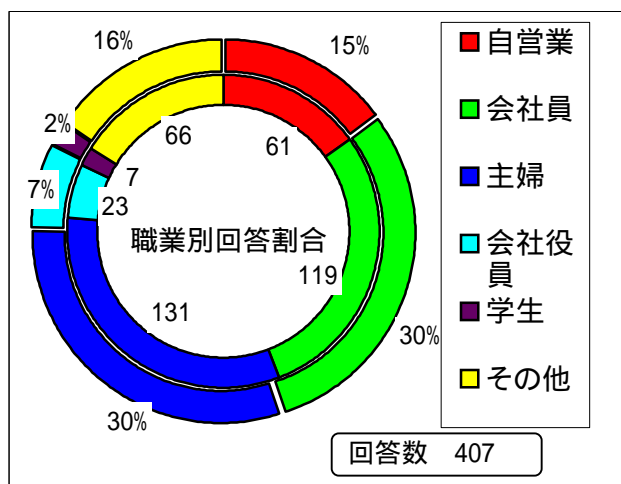
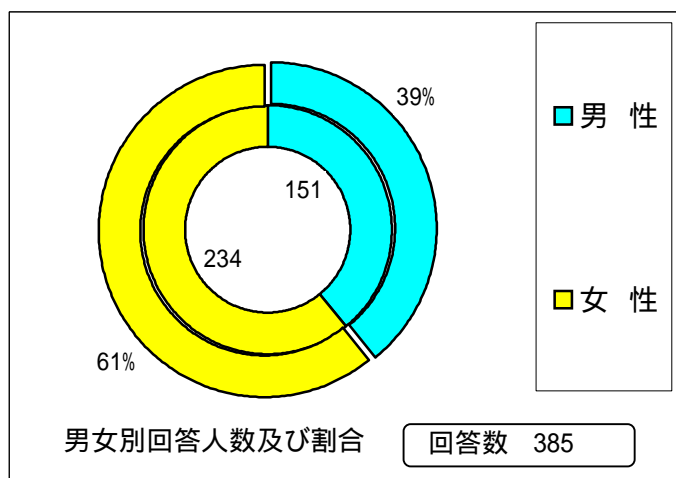
お客さま満足度アンケートの集計結果を以下の通りご報告申し上げます。

# お客さま満足度アンケート

調査期間平成21年9月7日～10月15日

## 1. 回答者の分類 (項目別回答人数及び回答割合)

モニタ - 642人 (回答総数 429)



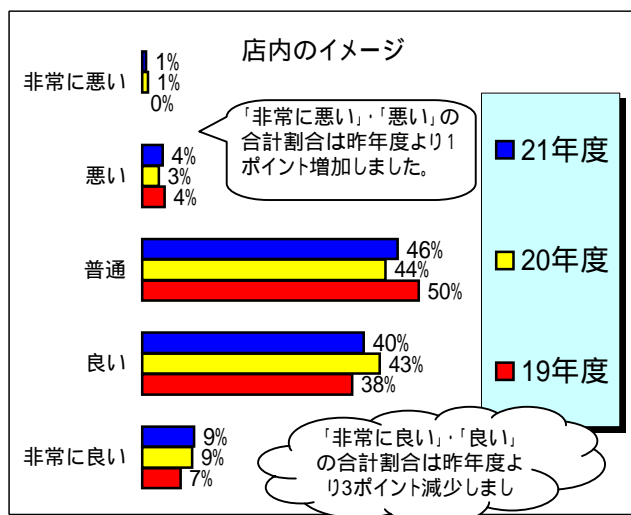
\* 性別、職業、年齢項目未記入分はカウントしていないので各項目の回答数は一致しません。

\* 円グラフ内側数字は回答人数。

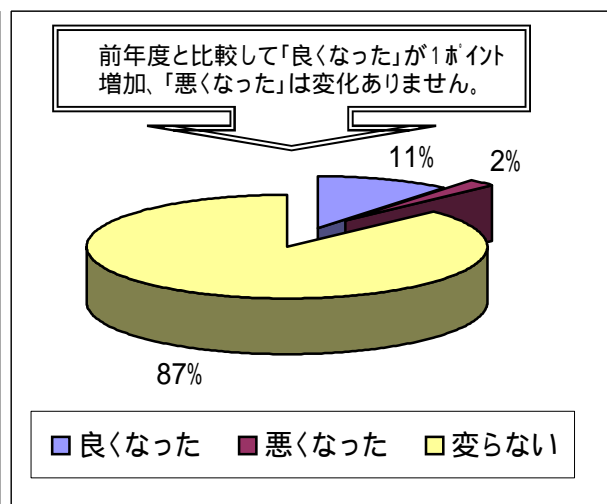
## 2. 質問事項

### 【1】店内のイメージについて

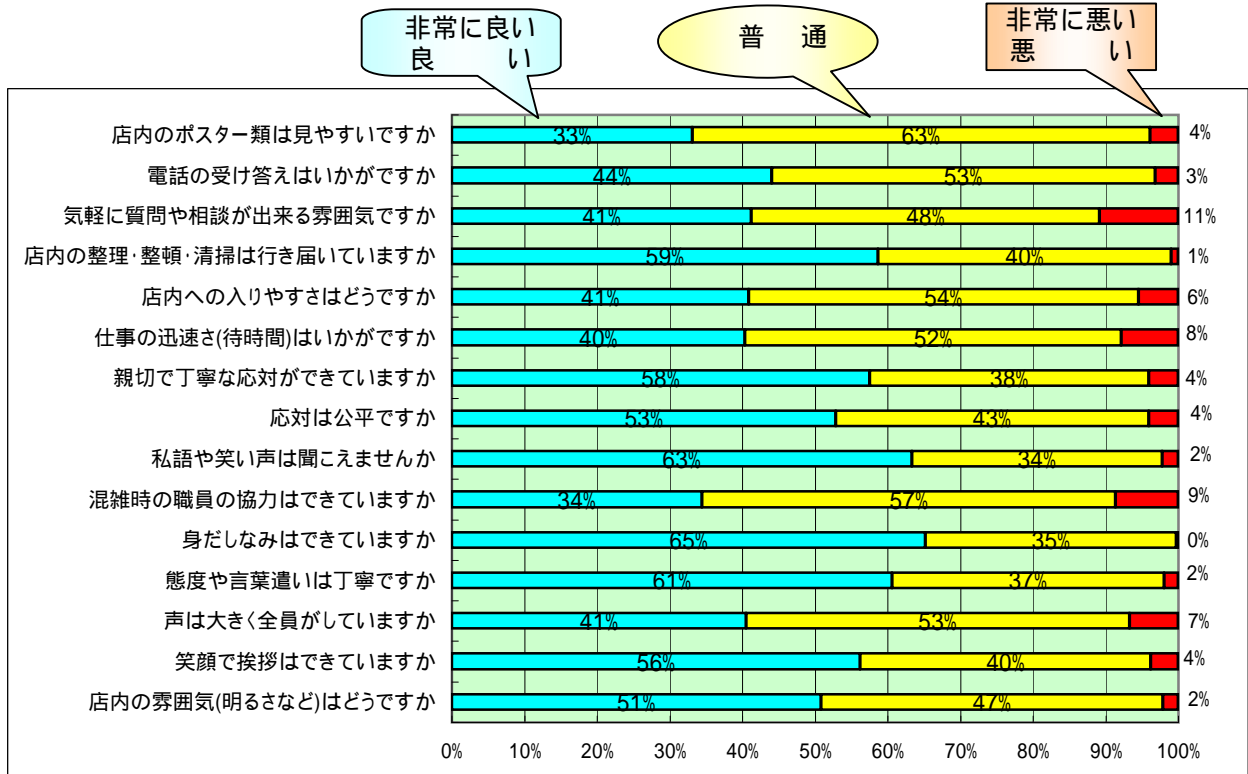
#### 総合評価



#### 総合評価 [以前と比べて]

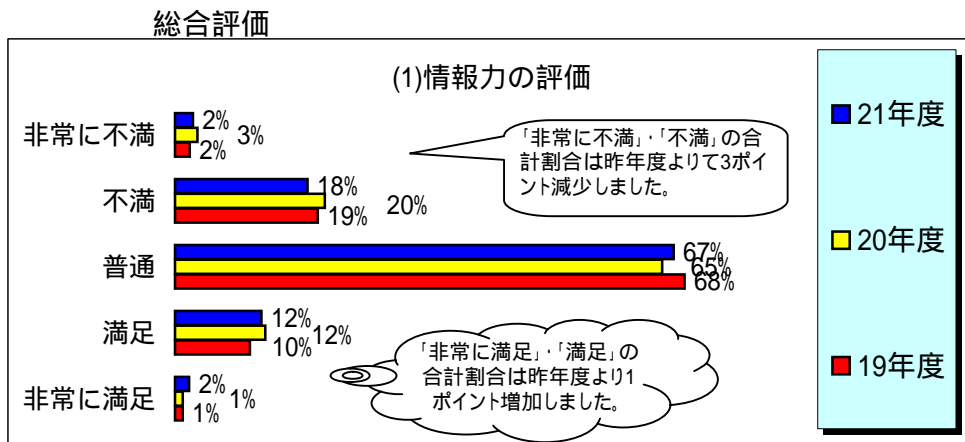


## 店内のイメージ項目別評価

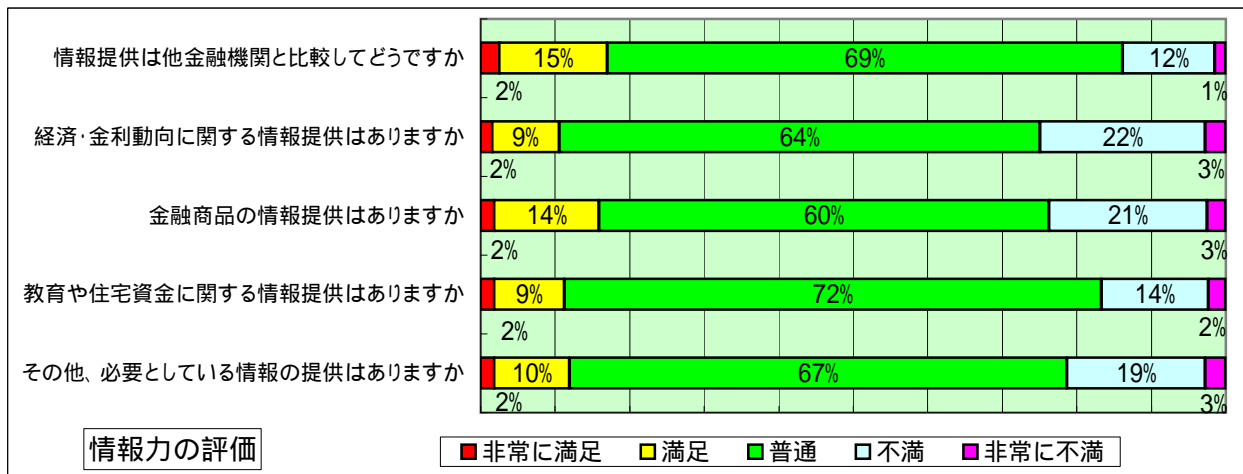


## [2] 各種サービスについての評価

### (1) 情報力の評価

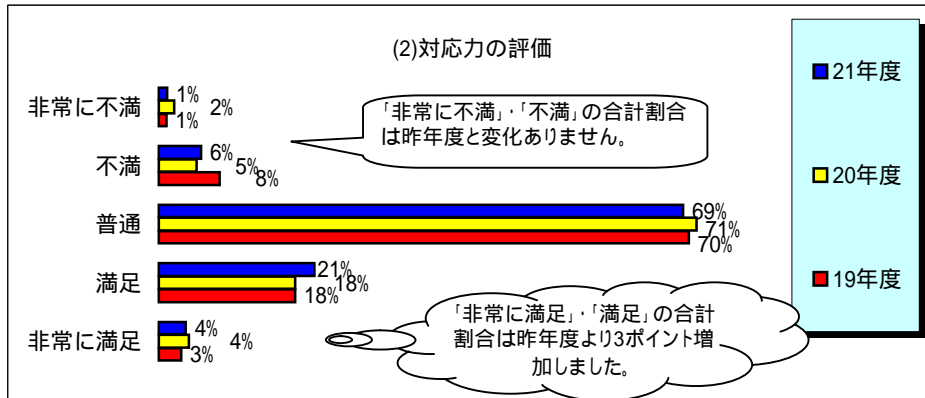


### 項目別評価

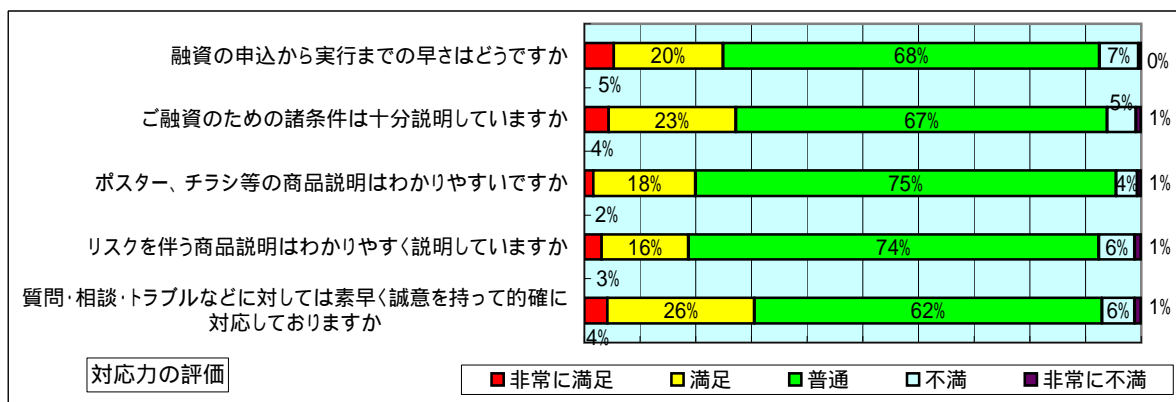


## (2)対応力の評価

### 総合評価

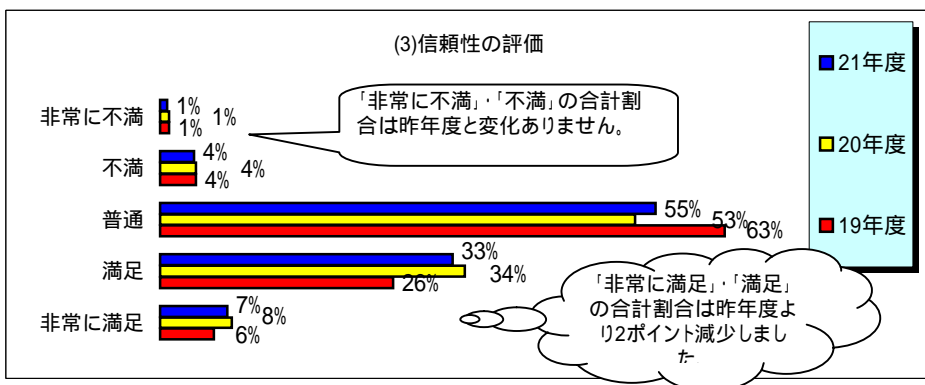


### 項目別評価

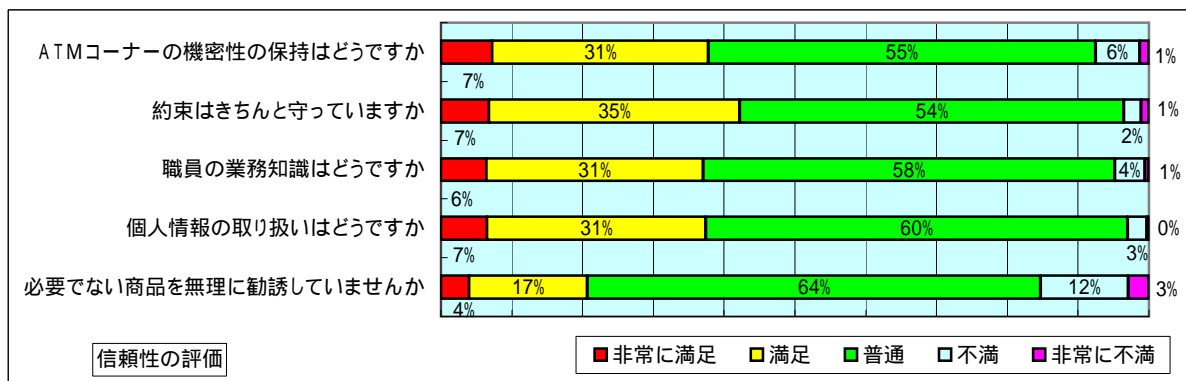


## (3)信頼性の評価

### 総合評価

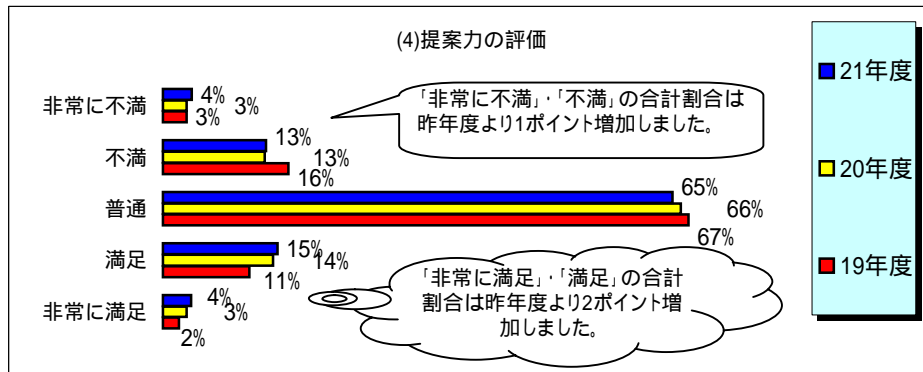


### 項目別評価

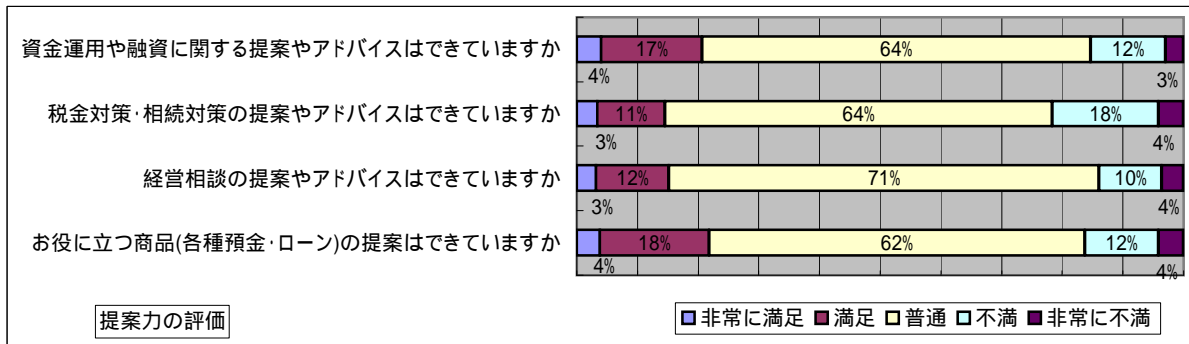


#### (4)提案力の評価

##### 総合評価

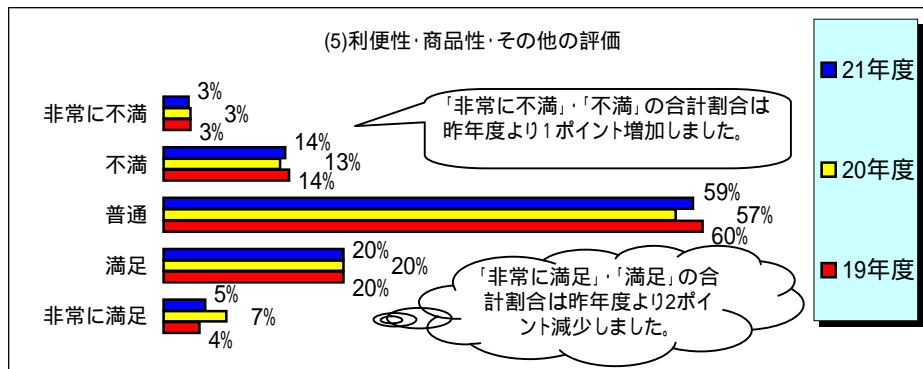


##### 項目別評価

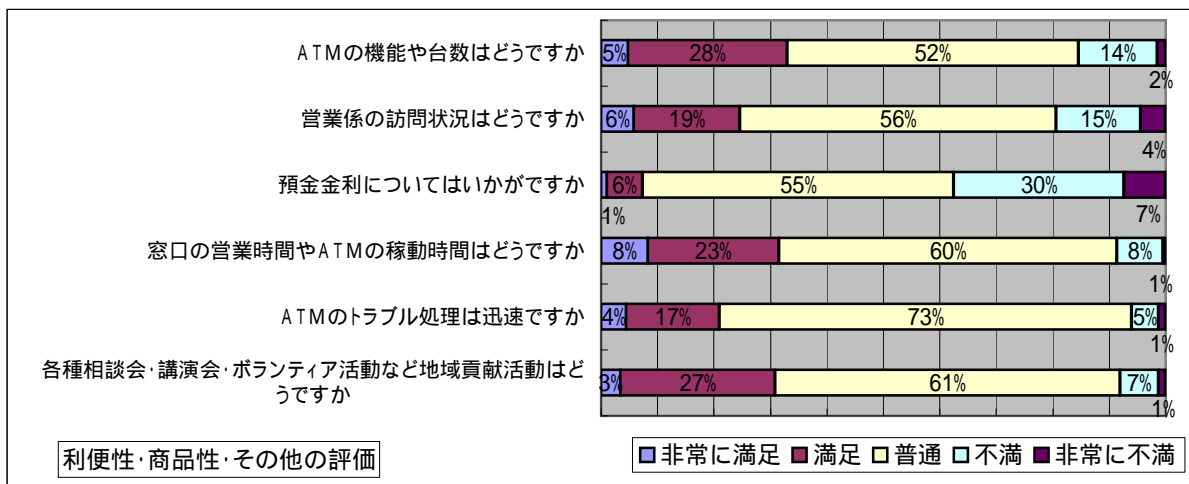


#### (5)利便性・商品性・その他の評価

##### 総合評価

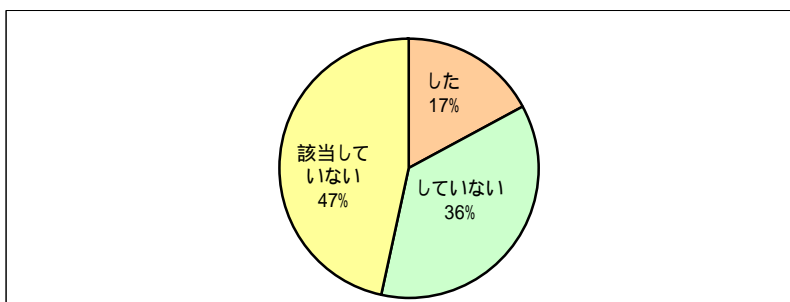


##### 項目別評価

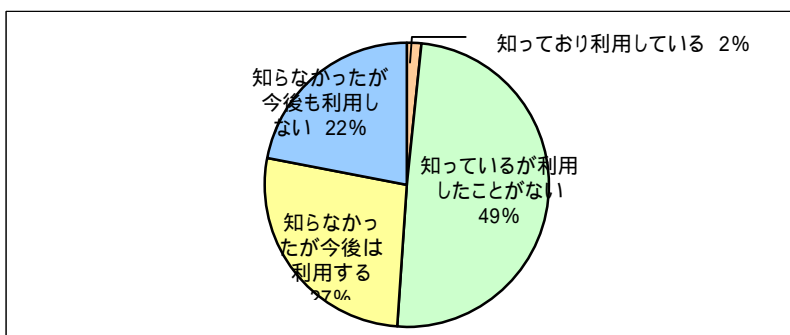


## 特別調査結果

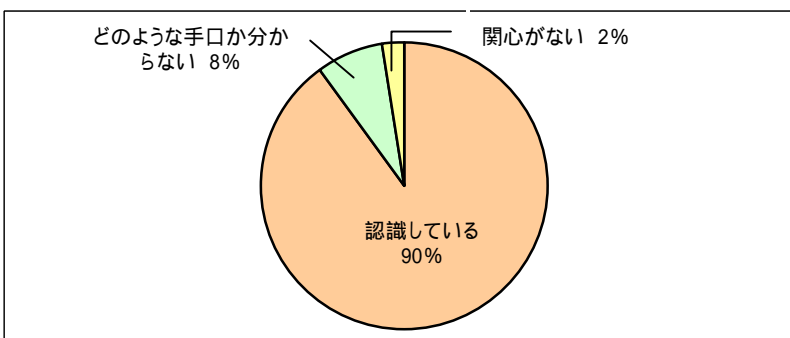
1. 誕生日等他人に知られやすい暗証番号を変更されましたか。



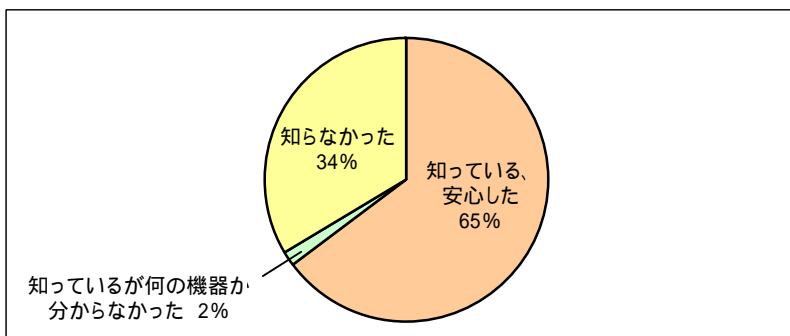
2. 「生体認証ICキャッシュカード」の取扱いを開始しておりますがご存知でしたか。



3. 振り込め詐欺についてのご認識はいかがですか。



4. 全店にAEDを設置していますがご存知ですか。



アンケート調査の「自由意見」欄で、ご不満、ご要望、お褒め等のお言葉を頂戴しておりますので、ご紹介させていただきます。

- ・ いちばん身近で利用しやすいので、口座振替等はほとんどお世話なっています。支店によっては休日（土、日曜日）営業や毎週金曜日に午後 6 時まで営業されているのでとても便利です。
- ・ 両替機も休日利用できるようにしてほしい。
- ・ 居住地の支店以外も利用しますが、駐車場が狭く困ることがあります。
- ・ お金の大小にかかわらず、利用しているお客様には公平性を持って接客していただきたい。
- ・ 定期的に絵画等ロビ - 展をされており、心和ませていただいております。
- ・ ATM の休日利用手数料が無料なのでありがたい。また、預金の金利も上げていただきたい。
- ・ 大きな金額の出金の際は、防犯面を考慮しカウンタ - 以外の場所で受けとれるよう配慮願いたい。
- ・ 大変気安く利用できる金融機関だと思っています。
- ・ 生体認証 IC キャッシュカードの説明不足ではないでしょうか。
- ・ AED を店外に設置されていることは、地域住民の安全安心に寄与しており大変良いと感じているが、職員の方は使い方を勉強されているのでしょうか。
- ・ いつも店内にお花が飾られていて、気持ちよく利用しています。職員の方もとても親切です。
- ・ 成年後見制度利用の事務処理をスムーズに行えるよう、理解を深めていただきたい。
- ・ 店内の照明が少し暗いように感じます。
- ・ 休日に年金やローン相談をされているが、夜間（6 時～8 時）の相談日も実施していただきたい。
- ・ 営業係の方はいつも元気で気持ちよく、大変親切で好感を持っています。

たくさんのご意見を頂戴しており一部のみのご紹介となりますが、お寄せいただいたご意見を糧として、皆さまにご満足いただける金融機関をめざして一層努力してまいります。

忌憚のないご意見、誠にありがとうございました。