

地域の皆さまの金融機関として

「お客様の声をお聞かせください」のアンケート調査結果について

当金庫は、「地域の中で最も、身近で、便利で、頼りになる」地域金融機関として評価を得ることを経営理念として掲げ営業しています。
今般、地域の特性等を活かした地域金融機関として、更なるお客様の満足度を重視した経営を目指すために、アンケート調査を実施いたしました。
今後も皆さまのご意見を参考とし、ご満足とご期待にお応えすることで、「最高の金融サービス」の提供を目指します。

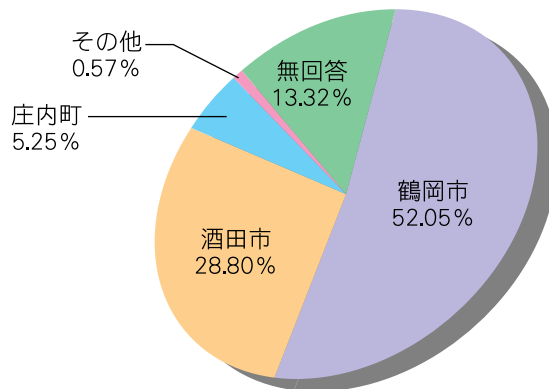
<アンケート実施の概要>

調査期間：平成21年11月24日(火)～平成22年1月29日(金)
調査対象：個人・個人事業主・法人
調査先数：3,000人
回答率：75.6% (回収枚数 2,267枚)
調査方法：店頭・訪問によるアンケート結果

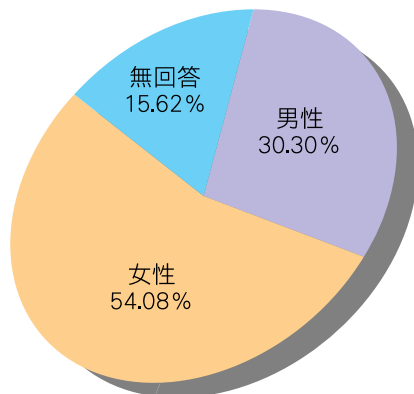
回答者の属性

1.お住まいについて

回答された方のお住まい別では、
鶴岡市 52.05%
酒田市 28.80%
庄内町 5.25%
その他 0.57%
となっており、
13.32%の方が無回答です。



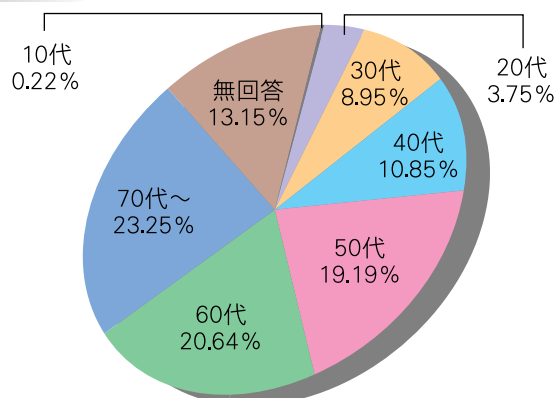
2.性別について



回答された方の性別では、
女性が54.08%、男性が30.30%となっており、
15.62%の方が無回答です。

3.年齢について

回答された方の年代別では、
70代以上 23.25%
60代 20.64%
50代 19.19%
40代 10.85%
30代 8.95%
20代 3.75%となっており、
13.15%の方が無回答です。



4.職業について

回答された方の職業別では、

会社員 24.53%

無職 20.95%

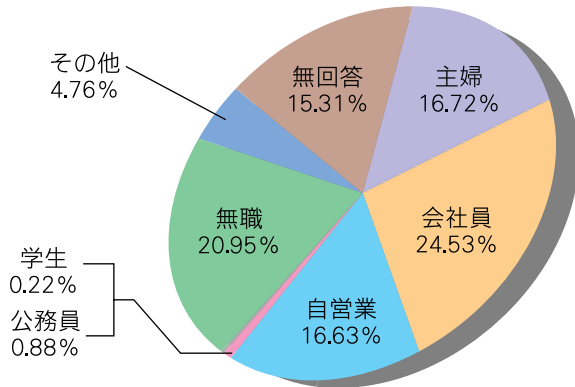
主婦 16.72%

自営業 16.63%

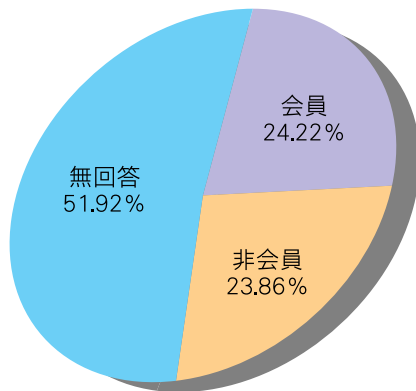
その他 4.76%

公務員 0.88% となっており、

15.31%の方が無回答です。



5.会員状況について



回答された方の会員状況は、

会員 24.22% 非会員 23.86%

となっており、51.92%の方が無回答です。

当庫について 職員について

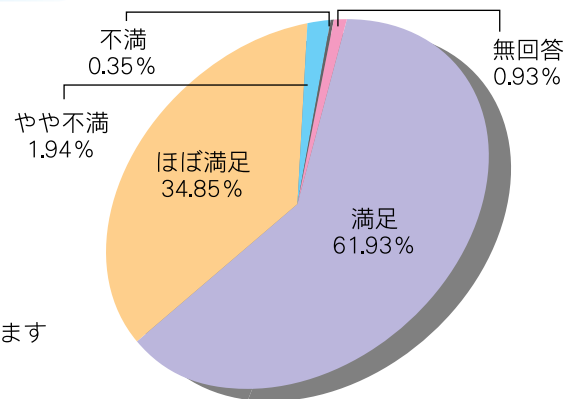
1.当金庫職員の接客態度や対応はいかがですか。

「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて96.78%、

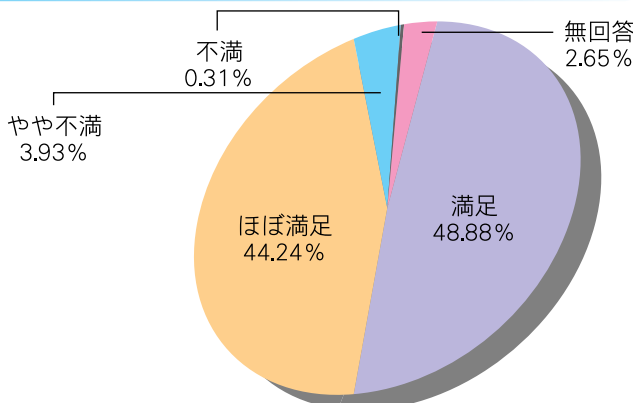
「やや不満」、「不満」とされる方が2.29%です。

尚、ご意見ご要望は次のとおりです。

- ・電話窓口対応が良い
- ・受付対応が良い
- ・窓口対応が良い
- ・接客態度や対応が支店によって違う
- ・いつも笑顔でお迎えてくださいます、ありがとうございます
- ・迅速な対応が良い



2.当金庫の店舗は、お客様が相談しやすい環境(雰囲気)になっていますか。



「満足」、「ほぼ満足」とされる方が

合わせて93.12%、「やや不満」、

「不満」とされる方が4.24%です。

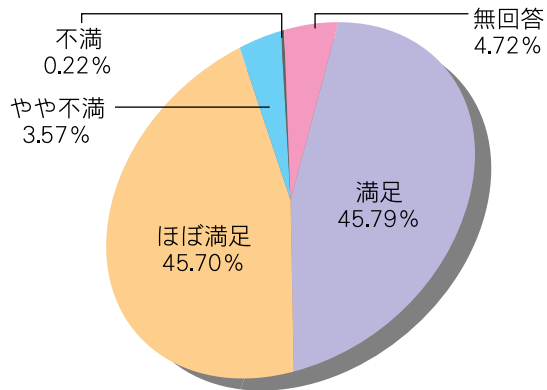
尚、ご意見ご要望は次のとおり

です。

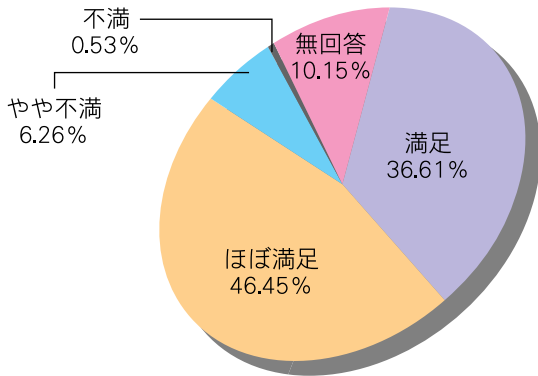
- ・支店により、雰囲気に格差がある
- ・全体的に笑顔が少ない気がする

3.当金庫職員の商品内容等の説明はいかがですか。

「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて91.49%、「やや不満」、「不満」とされる方が3.79%です。



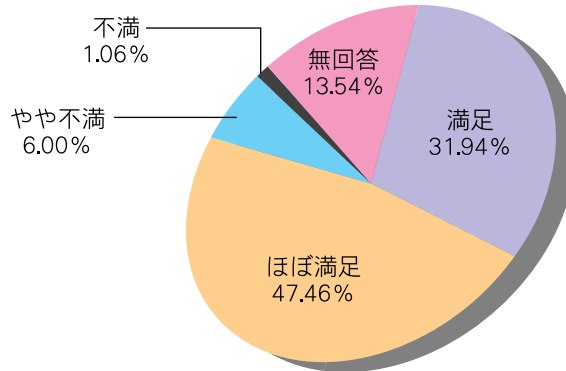
4.当金庫の職員お客様に合った商品の提案や、資産形成のアドバイスを行っています。



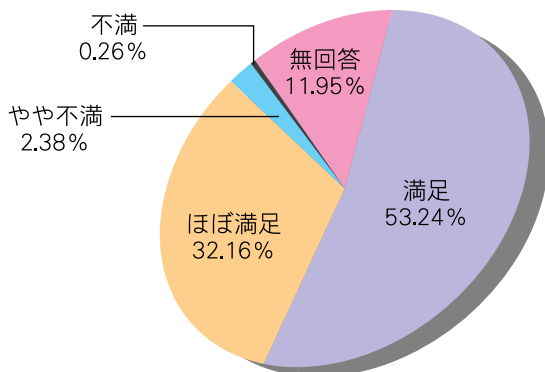
「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて83.06%、「やや不満」、「不満」とされる方が6.79%です。

5.預金・融資商品・投資信託・保険の品揃えはいかがですか。

「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて79.40%、「やや不満」、「不満」とされる方が7.06%です。



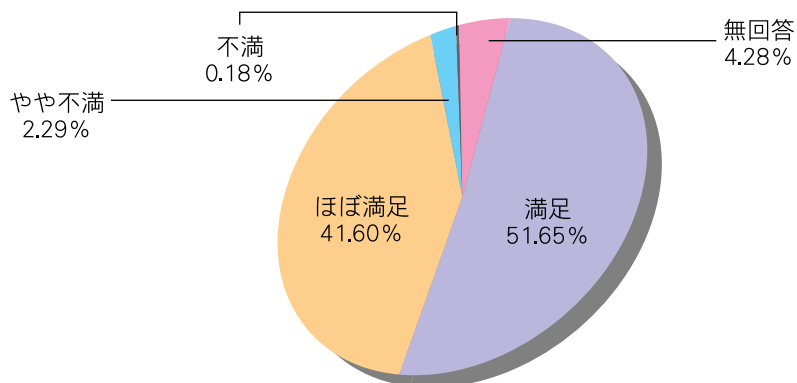
6.営業担当者(渉外)の対応はいかがですか。



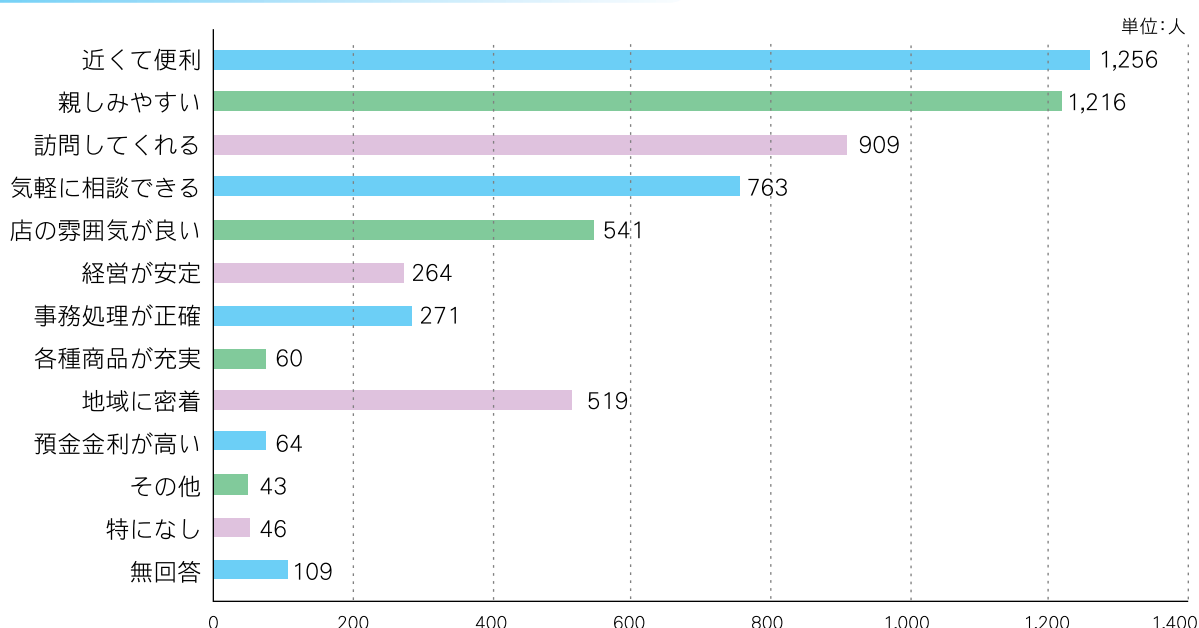
「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて85.40%、「やや不満」、「不満」とされる方が2.64%です。

7.当金庫との取引に満足していますか。

「満足」、「ほぼ満足」とされる方が合わせて93.25%、「やや不満」、「不満」とされる方が2.47%です。



8.当金庫が他金融機関に比べて優れているところは何ですか。



【その他ご意見・ご要望】

●ATMについて

- ・ATMが使いづらい。
- ・ATMを2台にしてください。
- ・ATMに、お金を入れる現金袋を置いて欲しい。
- ・ATMに硬貨が利用できるので助かる。
- ・ATMのサービス時間の延長が良かった。

●駐車場について

- ・駐車場が狭い。
- ・駐車場が使いやすい。
- ・駐車場をきれいに除雪をしてもらいたい。

●その他

- ・ATM定期の金利を高くして欲しい。
- ・ATMコーナーでのカレンダー配布が今回遅かったように思う。
- ・お得な面白い企画を期待しています。
- ・早く来た人から受付処理して欲しい。
- ・ロビーの椅子の配置を考えて欲しい。
- ・移転して場所が遠くなってしまった
- ・いつも笑顔でお迎えてくださいます、ありがとうございます。
- ・振込手数料が安い。
- ・椅子の配置が以前より座りにくい。
- ・店舗が狭い。