

<平成 23 年 8 月に実施した「利用者満足度アンケート」調査結果について>

【アンケート発送総数】 全営業店 45 店舗のお取引先 550 先

【アンケート回収先数】 370 先(回収率 67.3%)

前回調査(平成 22 年 8 月)とは異なるお客様にアンケートをお願いいたしました。

【調査方法】 実態の把握を行うため無記名とし、返信用封筒により本部(業務部:お客様相談)へ直接郵送いただきました。

※アンケート項目に未回答があるため、回収数と回答数が一致しない項目があります。

性別

男性	163 人	44.1%
女性	200 人	54.1%

年代別

20 代	1 人	0.3%
30 代	10 人	2.7%
40 代	33 人	8.9%
50 代	81 人	21.9%
60 歳以上	243 人	65.7%

【調査結果】※「前回」は、平成 22 年 8 月調査結果です。

質問 1

店舗内外の環境

	今回調査		前回
清潔	201 人	54.3%	52.7%
概ね清潔	142 人	38.4%	42.5%
時々悪い	12 人	3.2%	2.8%
清潔感なし	0 人	0.0%	0.5%

質問 2

職員の挨拶・マナー

	今回調査		前回
満足	235 人	63.5%	60.4%
概ね満足	118 人	31.9%	36.8%
やや不満	14 人	3.8%	2.1%
不満	3 人	0.8%	0.8%

質問 3

職員の事務的対応

	今回調査		前回
信頼できる	206 人	55.7%	54.7%
概ね信頼	153 人	41.4%	42.5%
やや不満	7 人	1.9%	2.3%
信頼できない	1 人	0.3%	0.3%

質問 4

相談や質問に対する説明

	今回調査		前回
満足	212 人	57.3%	61.1%
概ね満足	137 人	37.0%	34.5%
やや不満	15 人	4.1%	2.3%
不満	0 人	0.0%	0.5%

質問 5 今後重視する金融商品(預金除く)

	今回調査		前回
	人数	割合	割合
投資信託	36人	9.7%	10.0%
株 式	23人	6.2%	2.6%
生命保険	35人	9.5%	6.4%
個人年金	112人	30.3%	29.9%
外貨預金	14人	3.8%	3.6%
個人国債	27人	7.3%	9.2%

質問 6 今後希望する相談業務

	今回調査		前回
	人数	割合	割合
税務相談	29人	7.8%	7.4%
経営相談	43人	11.6%	10.0%
資産運用	42人	11.4%	12.5%
年金相談	64人	17.3%	16.6%
法律相談	17人	4.6%	5.1%
相続相談	54人	14.6%	17.1%

質問 7 ATM に対する要望

	今回調査		前回
	人数	割合	割合
時間延長	79人	21.4%	23.0%
提携拡大	51人	13.8%	12.5%
振込機能	66人	17.8%	14.3%
安全対策	59人	15.9%	15.4%
その他	47人	12.7%	15.4%

質問 8 商品提案を受けた際の説明

	今回調査		前回
	人数	割合	割合
満足した	122人	36.6%	35.2%
概ね満足した	206人	61.9%	61.9%
もう少し聞きたい	5人	1.5%	2.9%

質問 9 今後当組合に期待すること(複数回答)

	今回調査		前回
	人数	割合	割合
情報の提供	172人	22.9%	23.4%
時間延長	67人	8.9%	7.5%
金融商品の充実	79人	10.5%	9.4%
個人情報保護	58人	7.7%	7.4%
ローン充実	56人	7.5%	8.3%
組合員特典	120人	16.0%	16.2%
経営情報公開	18人	2.4%	2.4%
正確な事務処理	65人	8.7%	9.4%
親切的対応	115人	15.3%	16.1%

アンケート調査に多くのお客様からご協力をいただき誠にありがとうございました。

当組合では、皆様からいただいたご意見、ご要望を参考に今後の業務改善・サービスの一層の向上に努めてまいります。

今後とも、より一層のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

以 上

【本件に対するお問合せ先】 025(228)4111(代表)
新潟縣信用組合本店業務部／松川(内線:2511)