

『だいしん』お客さまアンケートの実施結果について（ご報告）

お客さまの当組合に対する利用度満足度を調査するため、本年2月に『だいしん』アンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、ご協力賜りました皆さまに厚くお礼申し上げます。

お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望は可能な限り業務に反映させ、よりご満足いただけるよう役職員一同鋭意努力する所存でございますので、よろしくお願い申し上げます。

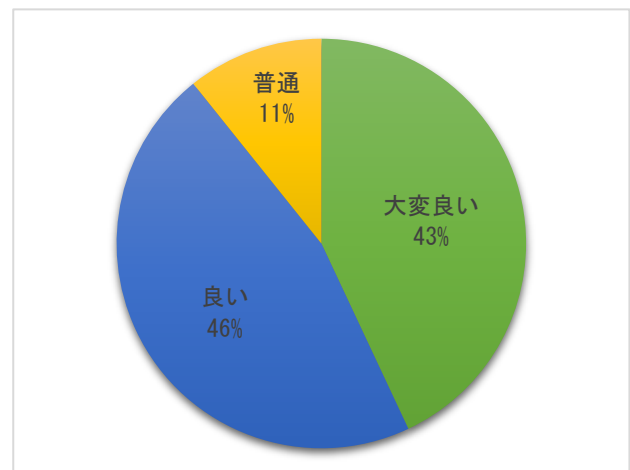
○調査方法 「渉外担当者がお客さまを訪問した機会にご協力をお願いする方式」と「来店されたお客さまにご協力をお願いする方式」を組み合わせ実施いたしました。

○調査対象 113名のお客さまからご協力をいただきました。
(アンケート配付数 200通、回収率 56.5%)

1. 窓口の対応について

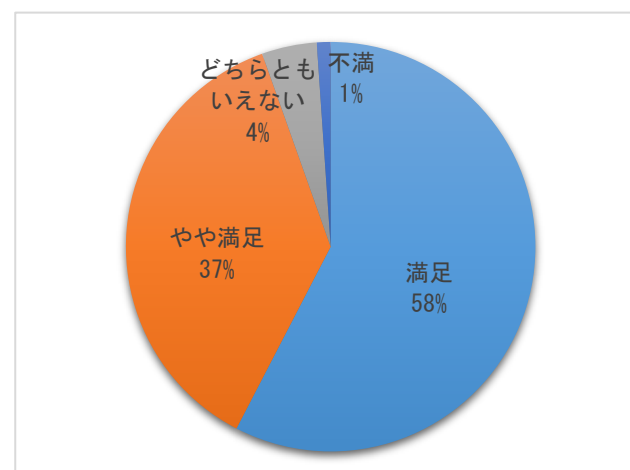
・職員のあいさつ・マナー・身だしなみはいかがですか。

大変良い	40人
良い	43人
普通	10人
あまり良くない	0人
悪い	0人



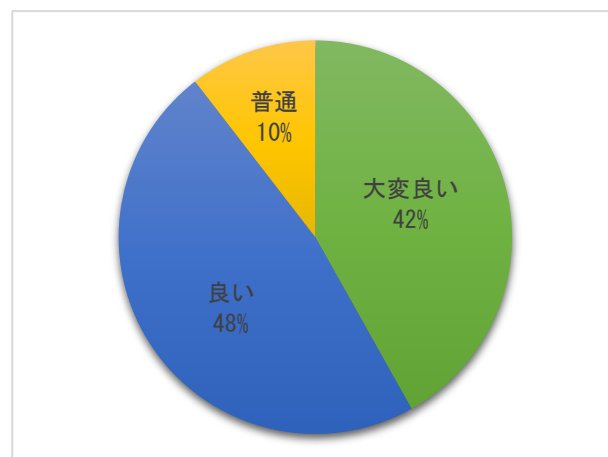
・窓口での「待ち時間」はいかがですか

満足	53人
やや満足	34人
どちらともいえない	4人
やや不満	0人
不満	1人



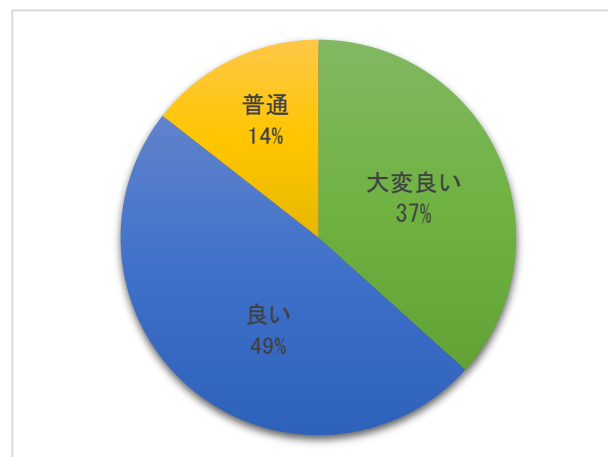
・電話対応・取次ぎの正確性はいかがですか

大変良い	36人
良い	41人
普通	9人
あまり良くない	0人
悪い	0人



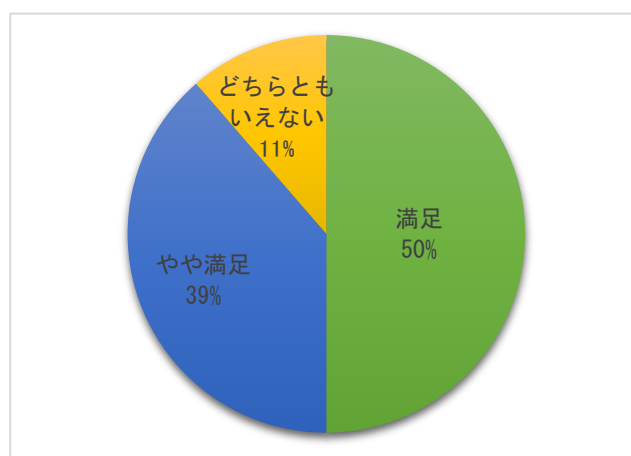
・職員の事務処理（正確性・迅速性）はいかがですか。

大変良い	33人
良い	44人
普通	13人
あまり良くない	0人
悪い	0人



・お取引の際の商品内容や手続等に関する説明はわかりやすいですか

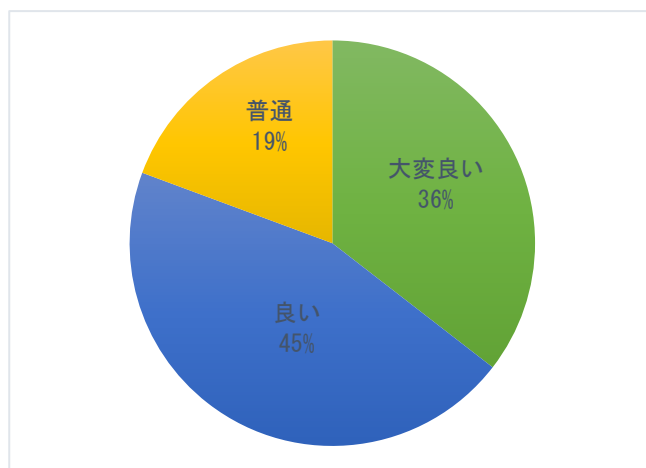
満足	44人
やや満足	34人
どちらともいえない	10人
やや不満	0人
不満	0人



2. 店舗の様子について

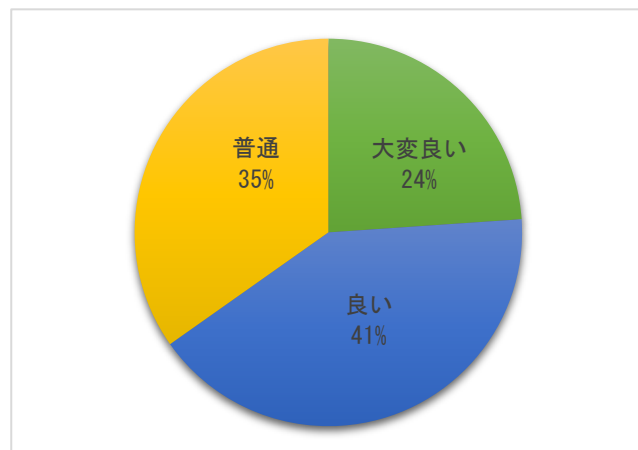
・店内ロビーは整理整頓されていますか

大変良い	33人
良い	42人
普通	18人
あまり良くない	0人
悪い	0人



・店内ポスター・掲示物はいかがですか

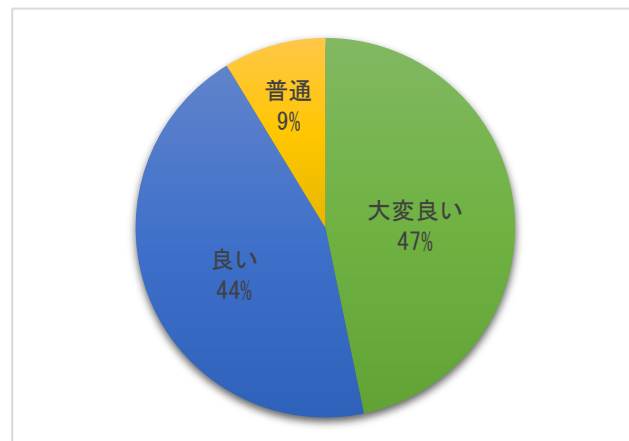
大変良い	22人
良い	38人
普通	32人
あまり良くない	0人
悪い	0人



3. お伺いしている渉外担当者について

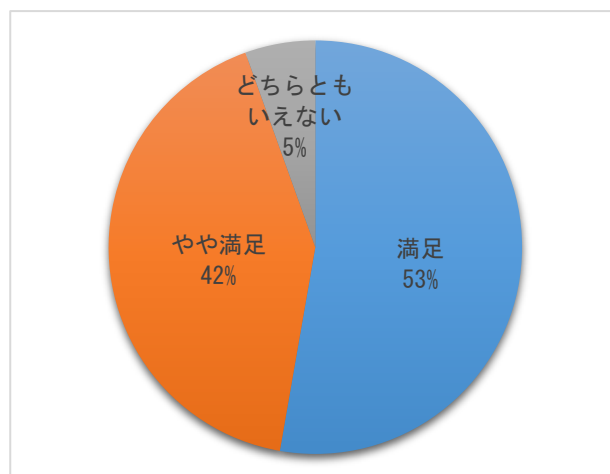
・渉外担当者のあいさつ・マナー・身だしなみはいかがですか

大変良い	43人
良い	41人
普通	8人
あまり良くない	0人
悪い	0人



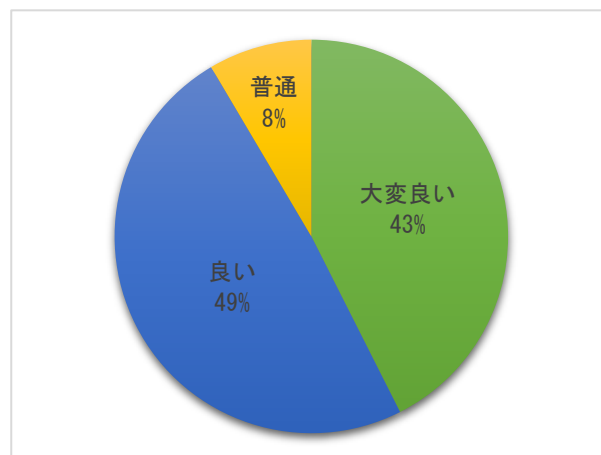
・お客さまに対する商品内容や手続等に関する説明はわかりやすいですか

満足	48人
やや満足	38人
どちらともいえない	5人
やや不満	0人
不満	0人



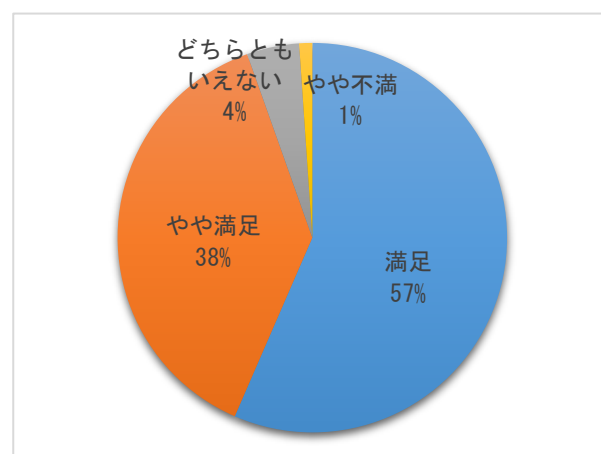
・事務処理の正確さ・迅速さ（お預かりした物件の返却）はいかがですか

大変良い	40人
良い	46人
普通	8人
あまり良くない	0人
悪い	0人



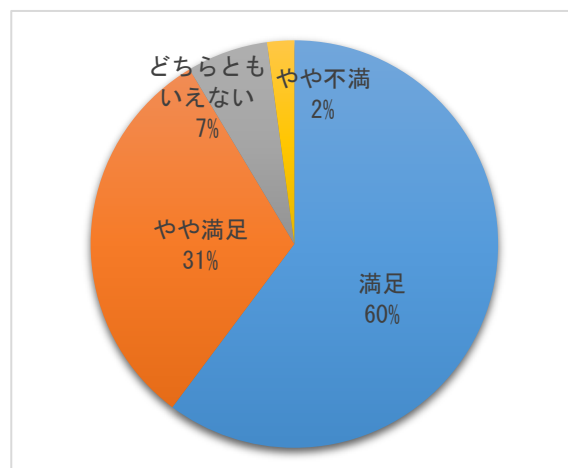
・お客さまからの質問や相談に対する渉外担当者の対応はいかがですか

満足	52人
やや満足	35人
どちらともいえない	4人
やや不満	1人
不満	0人



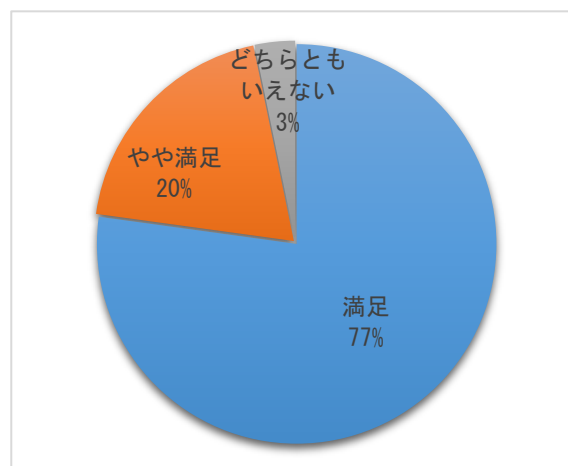
・訪問頻度・時間はいかがですか

満足	56人
やや満足	29人
どちらともいえない	6人
やや不満	2人
不満	0人



・お客さまとの約束事を守り、実行していますか

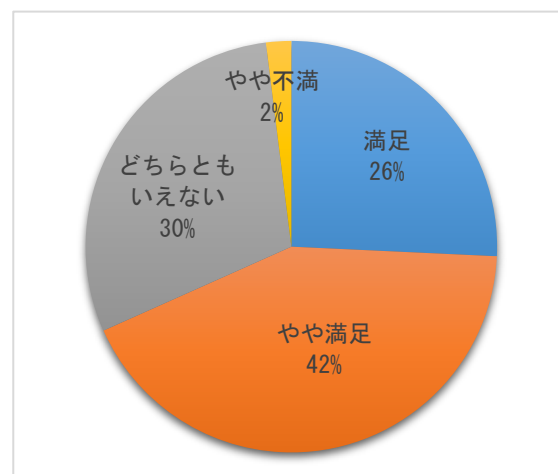
満足	71人
やや満足	18人
どちらともいえない	3人
やや不満	0人
不満	0人



4. 当組合の商品・サービスについて

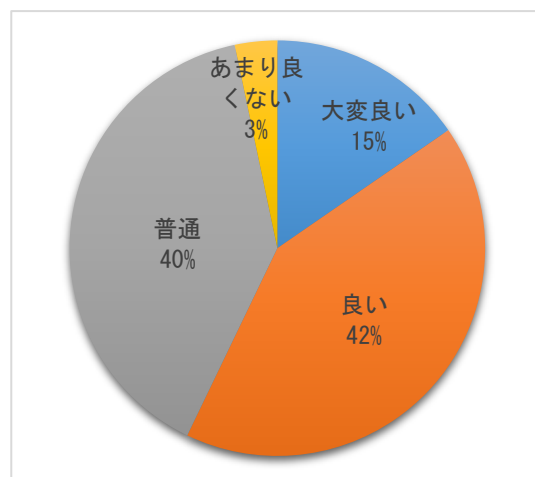
・当組合が取り扱う金融商品はいかがですか

満足	26人
やや満足	43人
どちらともいえない	30人
やや不満	2人
不満	0人



・ A T M（現金自動預払機）の設置場所・稼働時間についてはいかがですか

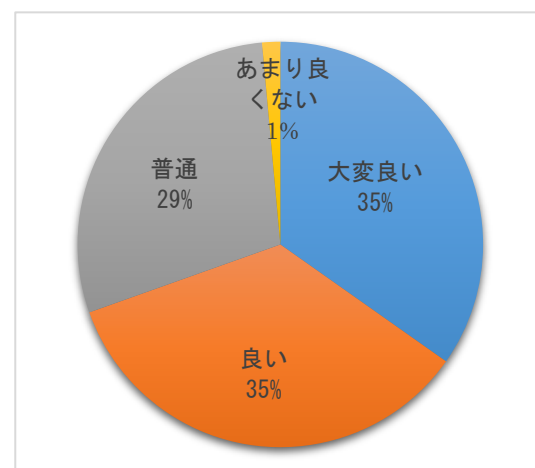
大変良い	14人
良い	38人
普通	36人
あまり良くない	3人
悪い	0人



5. 融資のご相談について

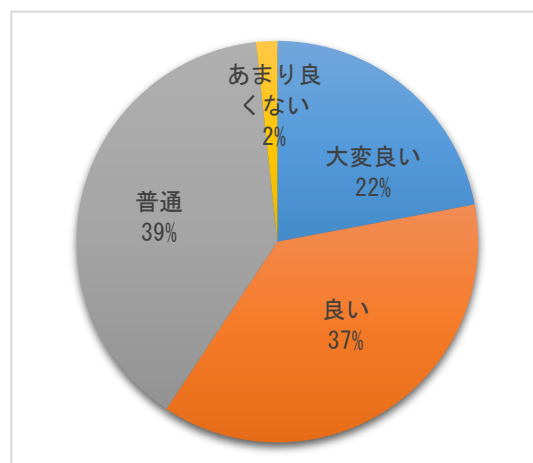
・ 融資のご相談に対して、当組合の対応はいかがですか

大変良い	24人
良い	24人
普通	20人
あまり良くない	1人
悪い	0人



・ 経営相談・情報提供について当組合の対応に満足されていますか

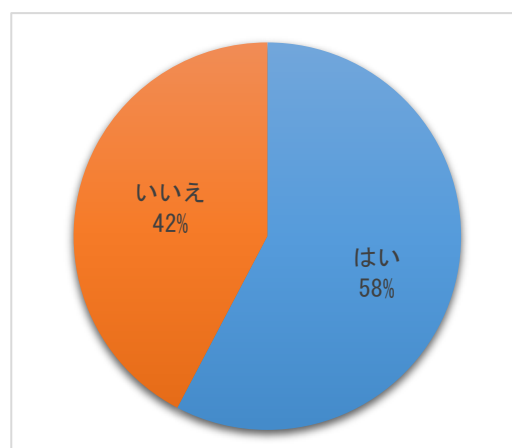
大変良い	13人
良い	22人
普通	23人
あまり良くない	1人
悪い	0人



6. メインバンクについて

- ・当組合は皆様にとってメインバンクですか。

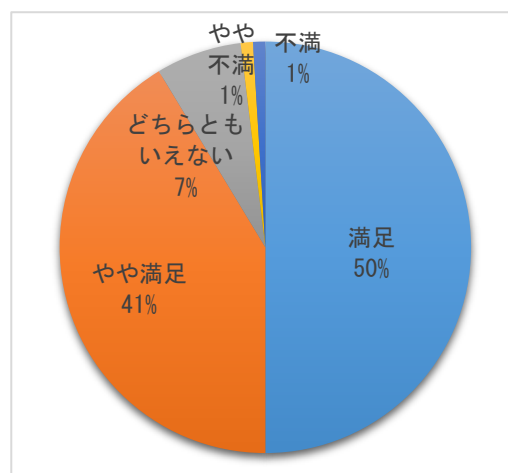
はい	60人
いいえ	44人



7. 総合的な満足度について

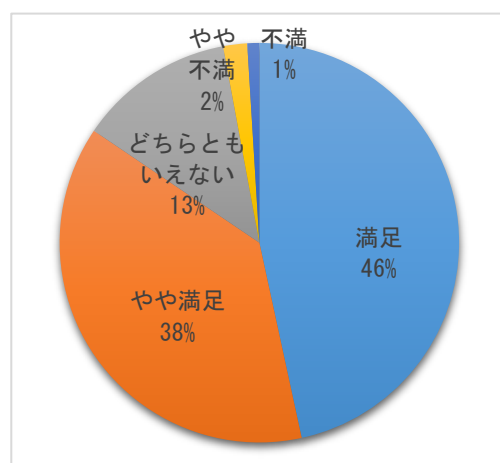
- ・当組合に対する総合的な満足度はいかがですか

満足	52人
やや満足	43人
どちらともいえない	7人
やや不満	1人
不満	1人



- ・ご利用経験がある他の金融機関と比べて、当組合の満足度はどうですか

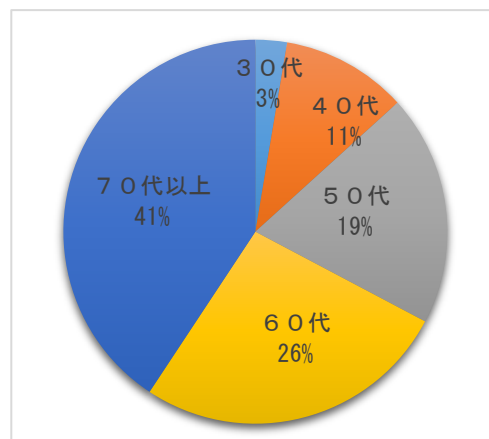
満足	48人
やや満足	39人
どちらともいえない	13人
やや不満	2人
不満	1人



8. ご回答いただいた方について

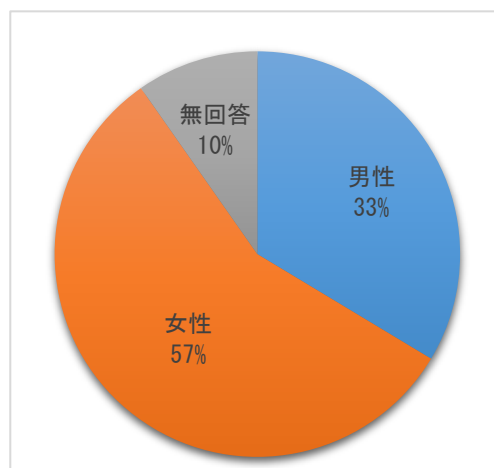
・年齢

20代	0人
30代	3人
40代	12人
50代	22人
60代	30人
70代以上	46人



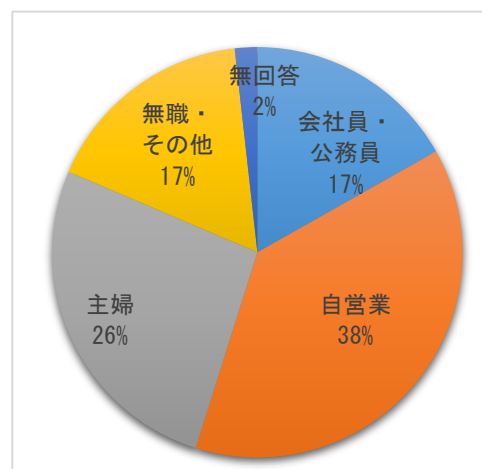
・性別

男性	38人
女性	64人
無回答	11人



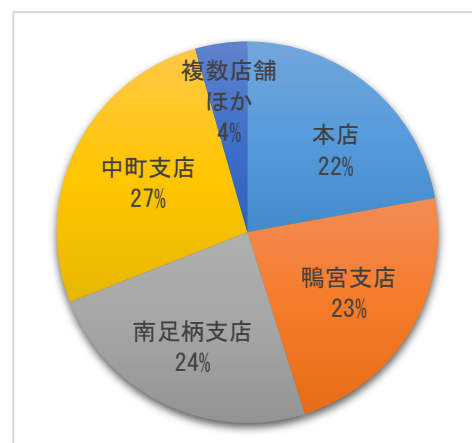
・職業

会社員・公務員	19人
自営業	43人
主婦	30人
無職・その他	19人
無回答	2人



・取扱店舗

本店	25人
鴨宮支店	26人
南足柄支店	27人
中町支店	30人
複数店舗ほか	5人



9. 当組合に対してお気づきの点や、ご意見ご要望がございましたらご記入ください。

- * これからの金融機関は一段と厳しくなると思います。すぐれた計画と実効力のあるプランを築いてください。(70代以上男性、鴨宮支店お取引先)
- * 職員間の円滑な事務引継ぎ、言い換えれば職員の育成。(60代男性、全店舗お取引先)
- * 本店用駐車場の利便性の向上(サブバンクとして利用する他行の場合、車で来ているかとの問いかけを受けており、気持ち良く駐車場チケット等をもたらしているが、当組合では駐車場チケットを貰い忘れそのまま出店してしまうことがある)(70代以上男性、本店お取引先)
- * 些少の金額ですが、顧客の利益よりも貴組合の利益を優先していると感じたことがある。(60代男性、本店お取引先)
- * 中町支店は夜暗いので、外灯をつけてほしいです。(70代以上男性、中町支店お取引先)
- * ATMが少ない。(60代女性、中町支店お取引先)
- * 貸出金利引き下げの素早い対応をお願いします。(50代女性、本店お取引先)
- * カレンダーの使い勝手がいいが、紙質は以前の方が良い。(40代男性、本店お取引先)
- * 入金票等は1件毎ではなく、複数記入できれば便利。(60代男性、南足柄支店お取引先)
- * 年金定期で誕生日のプレゼントが小田原市内の商品(今年は「いいちみそ」)で良かった。今後も地元商店の物を使ってほしい。(70代以上女性、中町支店お取引先)
- * 窓口へ行けない時、電話をすればすぐに担当の方が自宅まで来てくださり、とても助かります。(70代以上男性、本店お取引先)
- * 女性職員の対応や身だしなみ等に好感が持てます。第一信組としての継往開来(先人の事業を受け継ぎ、発展させながら未来を切り開くこと)を今後も大切にしてください。微力ながら応援します。(70代以上男性、鴨宮支店お取引先)

- * 渉外担当の方が良くやったださるので助かります。中々お店に行けないので来てくれてありがたいです。これからもよろしく願います。(60代女性、中町支店お取引先)
- * 資金繰りの相談やお金のことで分からないことを聞くと、丁寧にアドバイスを頂きます。いつも頼りにしています。(30代女性、南足柄支店お取引先)
- * 対応にとっても満足しています。(40代女性、中町支店お取引先)
- * 安心してお付き合いできて親しみのある銀行だと思います。(50代女性、本店お取引先)
- * ATMも窓口も待ち時間が少なく、いつも助かっています。窓口の方は親切で親しみもあります。中町支店は雰囲気がとても良いと思います。(40代女性、中町支店お取引先)
- * 店に大変入りやすい。(70代以上女性、南足柄支店お取引先)
- * 来店時、孫にも声を掛けてくださり、気持ち良く利用させて頂いています。(60代女性、南足柄支店お取引先)

本件に関するお問い合わせ先 小田原第一信用組合 業務部

〒250-0011 小田原市栄町2-9-35

TEL 0465-23-0292

FAX 0465-24-0092