

平成 29 年 3 月 22 日
長野県信用組合

お客さまアンケートの実施結果等について

長野県信用組合では、お客さまの当組合に対する利用者満足度を調査するため、昨年 7 月に「お客さまアンケート」を実施しました。アンケートは、当組合全 51 店舗の個人・法人別に抽出したお客さまにご協力いただき、1,071 人の方から回答を得ることができました。お客さまのご協力に対して、厚く御礼申し上げます。

なお、アンケートの実施結果及びアンケートでお寄せいただいたお客さまの貴重なご要望・ご意見等に基づき経営や施策に反映する事項について、以下のとおり取りまとめましたので、当組合ホームページ及び各店店頭(書面)で公表させていただきます。

今後も、お客さまのご要望・ご意見等を可能な限り経営や施策に反映させ、地域金融機関としての使命を果たすべく、鋭意努力する所存でございますので、引続きご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

《個人用》

①. お客様について教えてください。

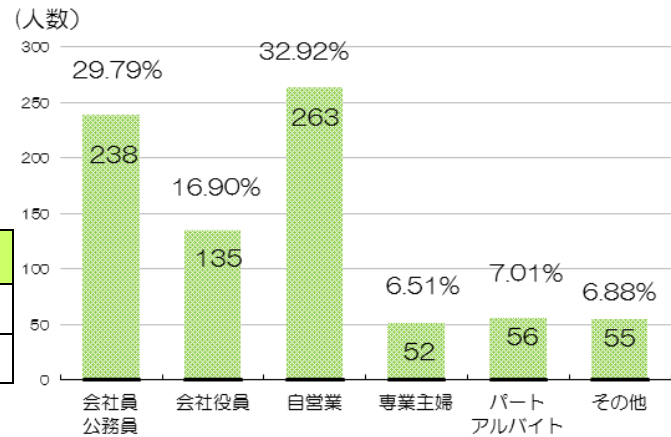
(1) 性別

男性	女性	合計
517	286	803
64.38%	35.62%	

(2) 年齢

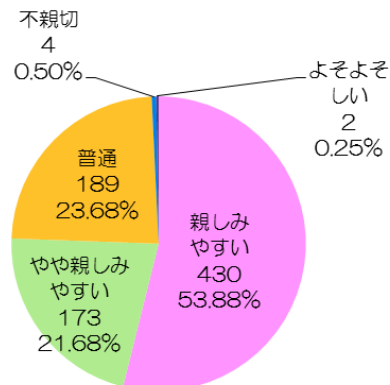
20歳以上 ~40歳未満	40歳以上 ~60歳未満	60歳以上	合計
57	374	365	796
7.16%	46.98%	45.85%	

(3) ご職業



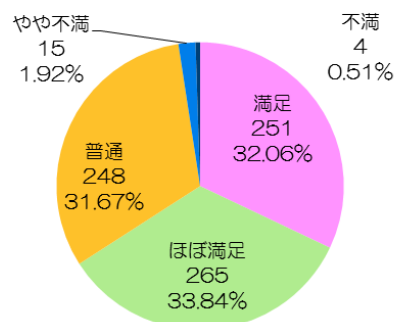
②. 当組合の印象について

(1) 当組合の印象はいかがですか？

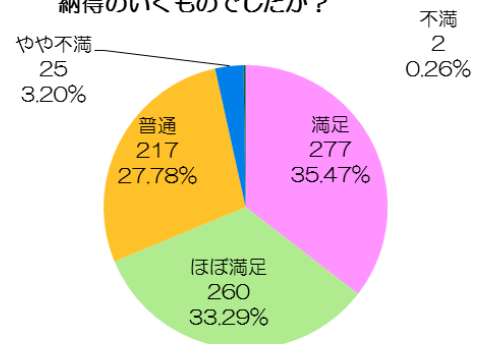


③. 窓口対応について

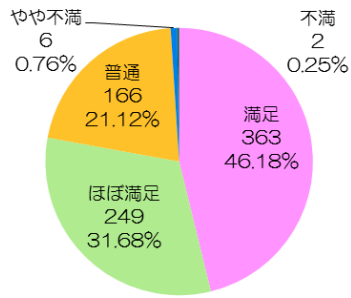
(1) 明るい笑顔と元気な挨拶を行い、店内は活気がありますか？



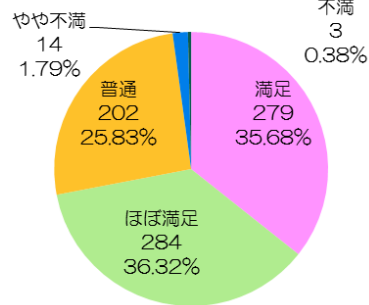
(2) 窓口の対応は迅速で、待ち時間の長さは納得のいくものでしたか？



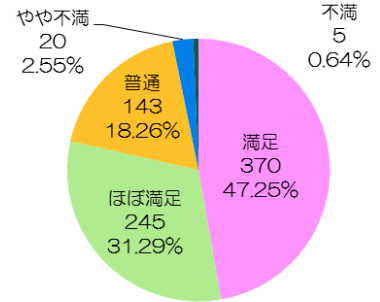
(3) 職員の言葉づかい、身だしなみは好感を持てるものでしたか？



(4) 各種商品内容やお手続きの説明は、丁寧に分かり易いものでしたか？

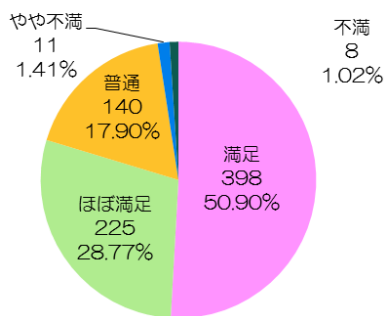


(5) お客さまからのご相談に対して親身になって対応できていますか？

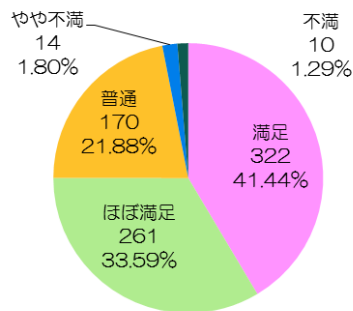


④. 渉外担当者について

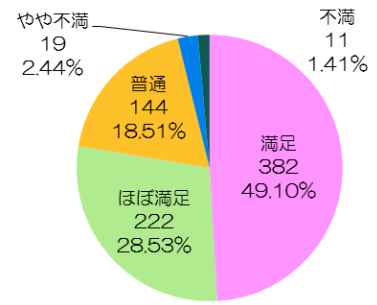
(1) 担当者の挨拶、言葉づかい、身だしなみ等は好感を持てるものでしたか？



(2) 各種商品内容やお手続きの説明は、丁寧に分かり易いものでしたか？

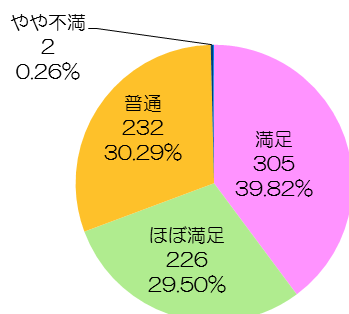


(3) お客さまからのご相談に対して親身になって対応できていますか？

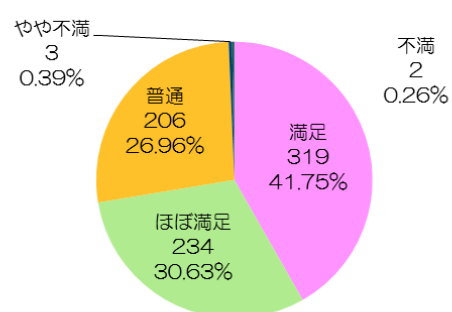


⑤. 電話の対応について

(1) 電話の待ち時間の長さは納得のいくもので、対応は迅速でしたか？

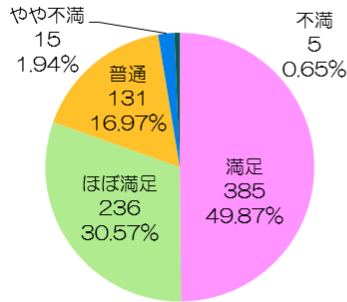


(2) 電話の対応は、明るい声で聞き取りやすく、親切丁寧でしたか？

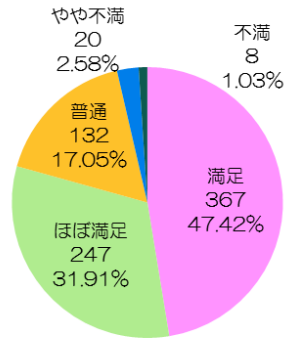


⑥. お借入れ等のご利用について

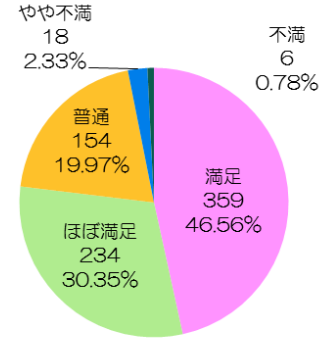
(1) お借入れ等のご相談には親身になって対応できていますか？



(2) お借入れ等のご相談の結果、お客さまにとってお役に立ちましたか？

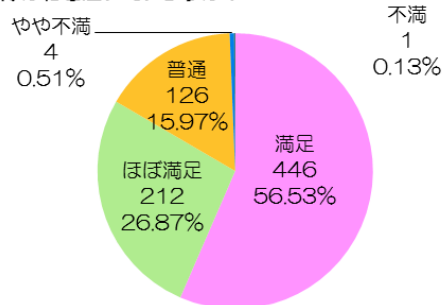


(3) お借入れ時の申込み、ご契約等の際は、分かり易い説明ができていますか？



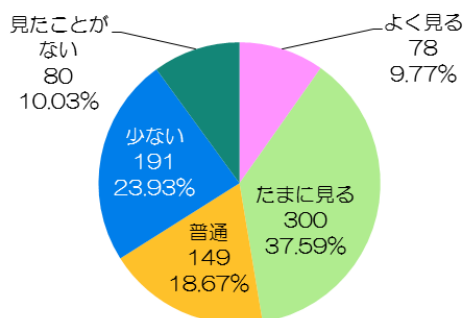
⑦. 店舗について

(1) 店舗の外観、ATMコーナー、店舗内のロビー・カウンター・記帳台等は整頓され、掃除が行き届いていますか？

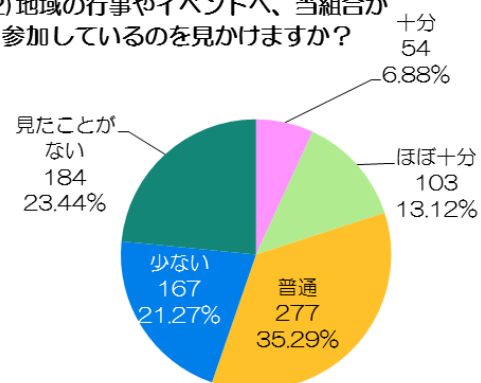


⑧. 当組合のPRについて

(1) 新聞広告やテレビCMは、どの程度ご覧になったことがありますか？



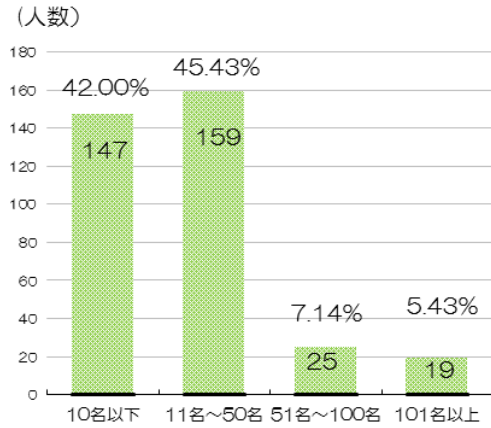
(2) 地域の行事やイベントへ、当組合が参加しているのを見かけますか？



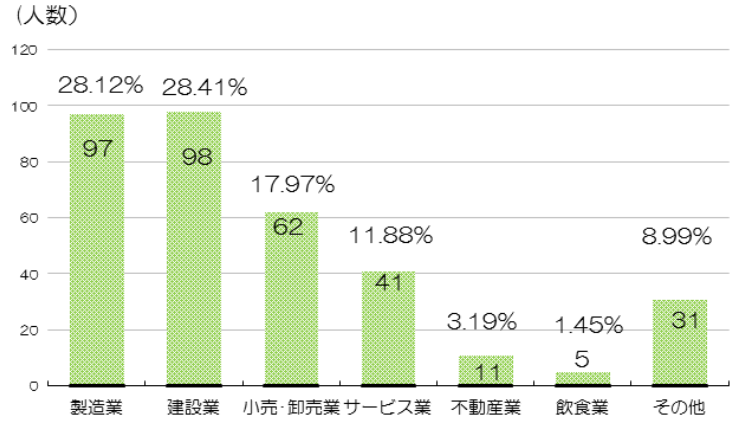
《法人用》

①. 貴社について教えてください。

(1) 従業員数



(2) 業種

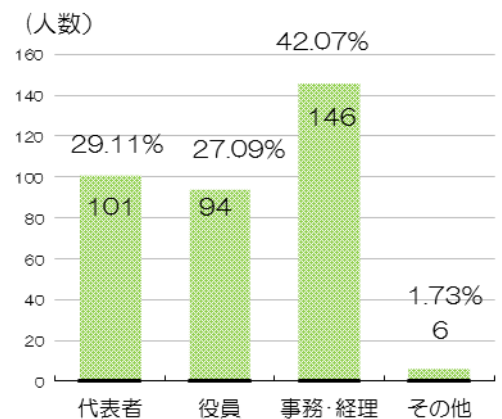


②. お答えいただくお客さまについて教えてください。

(1) 性別

性別	人数	割合
男性	163	46.31%
女性	189	53.69%
合計	352	

(3) 職種

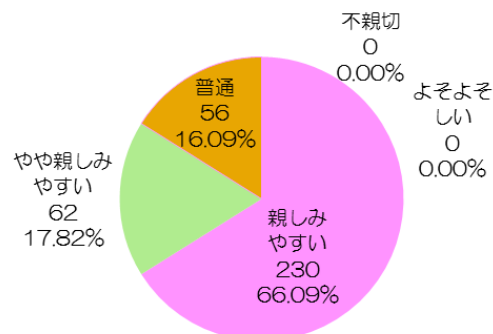


(2) 年齢

年齢範囲	人数	割合
20歳以上~40歳未満	21	5.97%
40歳以上~60歳未満	164	46.59%
60歳以上	167	47.44%
合計	352	

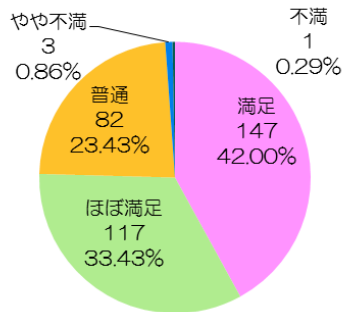
③. 当組合の印象について

(1) 当組合の印象はいかがですか？

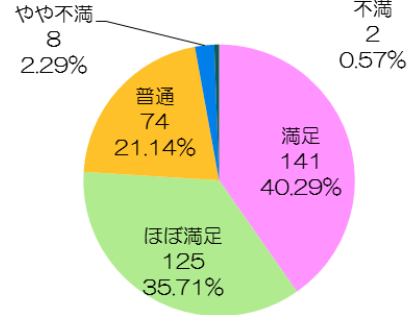


④. 窓口対応について

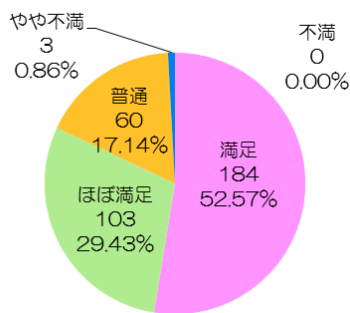
(1) 明るい笑顔と元気な挨拶を行い、店内は活気がありますか？



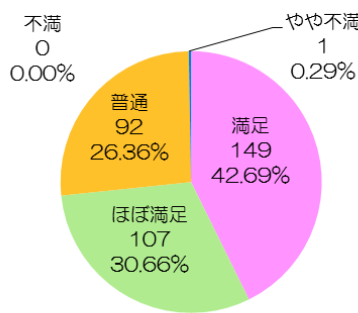
(2) 窓口の対応は迅速で、待ち時間の長さは納得のいくものでしたか？



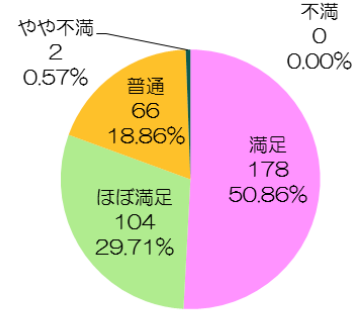
(3) 職員の言葉づかい、身だしなみは好感を持てるものでしたか？



(4) 各種商品内容やお手続きの説明は、丁寧に分かり易いものでしたか？

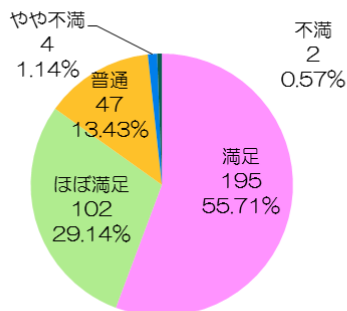


(5) お客さまからのご相談に対して親身になって対応できていますか？

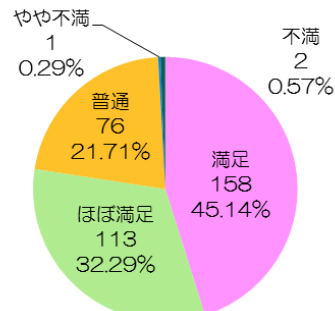


⑤. 渉外担当者について

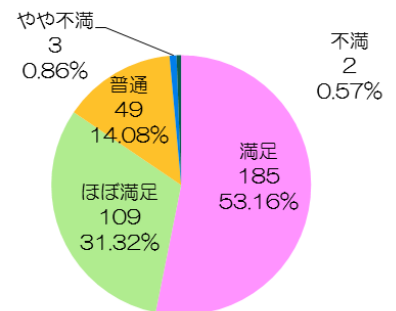
(1) 担当者の挨拶、言葉づかい、身だしなみ等は好感を持てるものでしたか？



(2) 各種商品内容やお手続きの説明は、丁寧に分かり易いものでしたか？

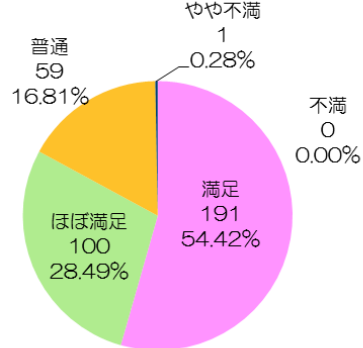


(3) お客さまからのご相談に対して親身になって対応できていますか？

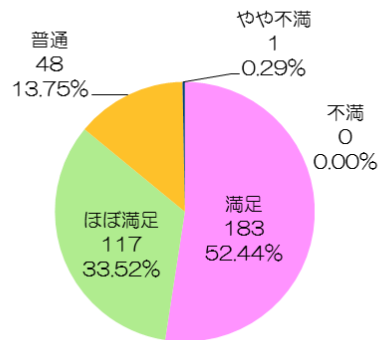


⑥. 電話の対応について

(1) 電話の待ち時間の長さは納得のいくもので、対応は迅速でしたか？

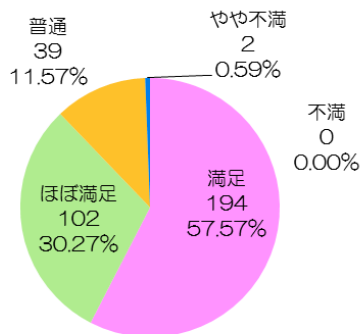


(2) 電話の対応は、明るい声で聞き取りやすく、親切丁寧でしたか？

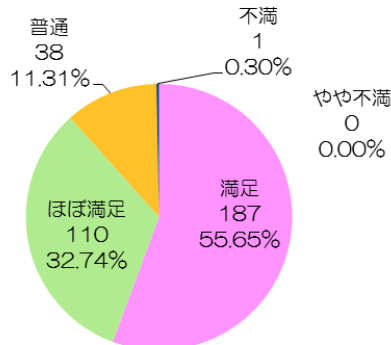


⑦. お借入れ等のご利用について

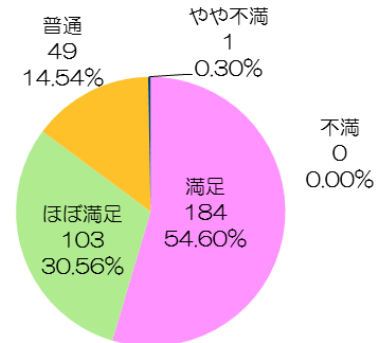
(1) お借入れ等のご相談には親身になって対応できていますか？



(2) お借入れ等のご相談の結果は、お客様にとってお役に立ちましたか？

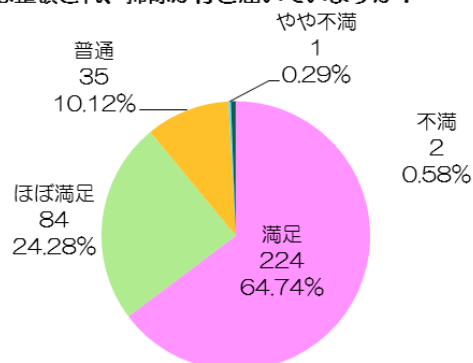


(3) お借入れ時の申込み、ご契約等の際は、分かり易い説明ができていますか？



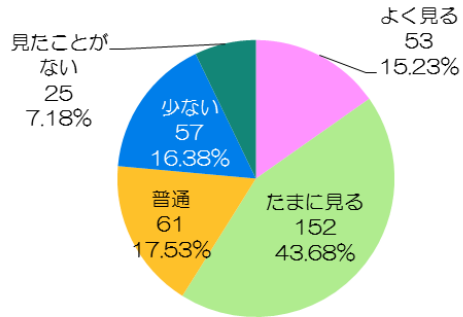
⑧. 店舗について

(1) 店舗の外観、ATMコーナー、店舗内のロビー・カウンター・記帳台等は整頓され、掃除が行き届いていますか？

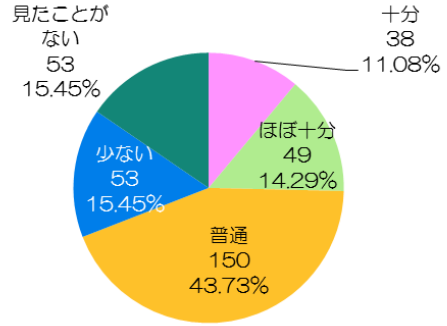


⑨. 当組合のPRについて

(1) 新聞広告やテレビCMは、
どの程度ご覧になったことがありますか？



(2) 地域の行事やイベントへ、
当組合が参加しているのを見かけますか？



お客さまのご要望・ご意見等に基づき、経営・施策に反映する事項

お客さまのご要望・ご意見等		当組合の取組み
商品 サービス等	特別金利の商品企画をして欲しい	現在、金利優遇商品として、年金定期預金・ニュー福祉定期預金・退職金プランプラチナエース・相続定期預金の取扱を行っています。平成 29 年度からは年金受給予約者向けに金利優遇した、年金予約定期預金の取扱いを開始いたします。
	年金誕生日プレゼントを複数から選びたい	平成 28 年度から平成 30 年度までは、有田焼「南天の実」シリーズとしてプレゼントが決定しております。その後につきましては、ご意見を参考に検討をさせていただきます。
	住宅ローン残高証明書の発行手続きが面倒、無料化して欲しい	「住宅取得資金に係る借入金の年末残高証明書」については、事務手続きの効率化及びお客様の利便性向上の観点から、希望するお客様には無料で毎年自動発行できるよう検討しております。
	A T M画面の起動時間を短縮して欲しい	環境保全活動の環境方針として、全A T Mを省エネモード対応としていましたが、店舗内A T M及び一部の店舗外A T Mについて、ご利用の多い時間帯を通常モードで運用することにより、A T M画面の起動時間を短縮しました。
	手のひら静脈の認証に時間がかかる	手のひら静脈認証の認証率の向上を図るよう、A T M機能の改善を行っており、手のひら静脈認証がより早く行える最新型A T Mへ順次入替えを実施しています。
	ネットバンキングが途中でログアウトしてしまう	第三者による成りすまし操作を防止するため、セキュリティ対策として、一定時間無操作状態が継続した場合は、自動ログアウトする機能となっています。今後も、ご利用者様のご意見を参考にさせていただきながら、利用し易いネットバンキングとなるよう、随時改善してまいります。
	担当者の異動による引継ぎ	職員の異動の際には、お客様にご迷惑が掛からないよう、正確な引継ぎの徹底を指導してまいります。
女性職員は制服着用品がいい	平成 17 年に制服を廃止し、当組合の「私服着用ガイドライン」に則り良識的な服装の徹底を図り、お客様にも概ね理解をいただいていたものと判断しております。制服につきましては、男女ともに、今後もガイドラインに沿った服装を徹底してまいります。	
店舗・設備	商業施設へのA T M設置台数を増やして欲しい	今年度は、長野市の青木島ショッピングパーク、岡谷市のレイクウォーク岡谷に当組合独自のA T Mを設置しました。また、他行との共同A T Mとして、長野市のツルヤ長野中央店、佐久市のツルヤ佐久中央店、大町市のフレスポ大町にA T Mを設置しました。今後も商業施設へのA T M設置は、お客様の利便性向上のため、積極的に検討してまいります。
	硬貨が入金可能なA T Mを増設して欲しい	硬貨入金対応A T Mは硬貨入金に起因する故障の発生比率が高く、ご利用者様へのご不便をおかけすることがあるため、硬貨入金の利用状況を考慮しながら、硬貨入金可能なA T Mを設置してまいります。
	駐車場の出入りが不便 (山ノ内・中越・木曾支店)	敷地面積、道路との接続状況等により駐車場の使い勝手については、ご不便をおかけしている店舗があり、申し訳ございません。事実上改善が困難な店舗もありますが、現在新築中の山ノ内支店のように、今後も改善に取り組んでまいります。
	営業時間外に無断駐車と思われる車両が多く、駐車しづらい	A T Mを利用されるお客様専用駐車スペースを確保すべく、表示看板の設置、路面への蛍光文字表示等による改善を試みてまいります。
	ギャラリーの活用	ギャラリーについては、地元の皆様の、美術工芸品等を展示できるよう、有効活用を図ってまいります。
	ロビーの雑誌等の充実	広範なお客様に興味を持っていただける、金融機関に相応しい雑誌等を検討してまいります。

本件に関するお問い合わせ先

長野県信用組合 総合企画部

〒380-8668 長野市新田町1103-1

TEL 026-233-5623 (直通)

FAX 026-233-5611

E-mail nkenshin@naganokenshin.jp