

お客様アンケート調査の実施結果

この度、当金庫はお客様の満足度向上に向けたアンケート調査を実施致しました。ご多用の中、当金庫のアンケート調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。おかげさまで貴重なご意見を多数頂戴することができました。今後はこれらのご意見を参考に、よりきめ細やかでお客様のご期待にそえるサービス体制を確立してまいりたいと存じます。

1. 実施日 平成30年6月14日～7月31日
2. 実施対象先 出資会員様
3. 調査方法 日頃より当金庫をご利用いただいております出資会員様全先
について「お客様アンケート調査」のご協力をお願いいたしました。
4. 調査依頼先数 67,705先
5. 回答先数 1,615先
6. アンケート調査項目

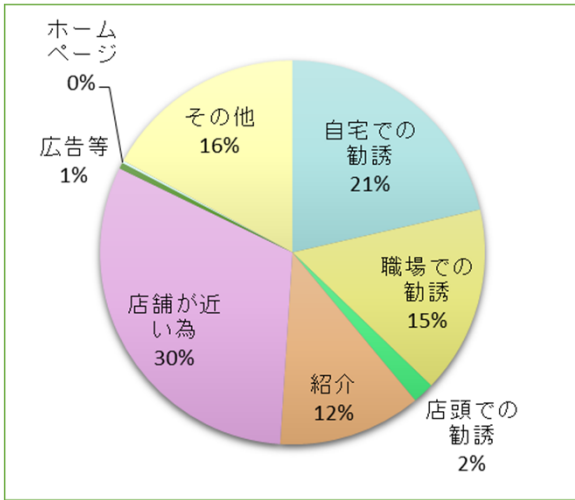
番号	質問項目および回答
1	「だいしん」とのお取引のきっかけについて、下記より教えて下さい。 1 自宅での勧誘 2 職場での勧誘 3 店頭での勧誘 4 紹介 5 店舗が近い為 6 広告等 7 ホームページ等 8 その他
2	お客様が金融機関との取引において重要とされるものを下記より教えて下さい。(複数選択可) 1 丁寧な対応 2 対応のスピード 3 親しみやすさ 4 信頼感 5 相談のしやすさ 6 店舗・ATMの利便性 7 商品力 8 将来性
3	当庫が取り扱っている下記資産形成制度(ニーサ、イデコ)に関心がございますか？ 1 ニーサに関心がある 2 イデコに関心がある 3 ニーサ・イデコともに関心がある 4 いずれも関心がない
4	当庫で無料開催している下記業務で、ご存知のものがございましたら教えて下さい(複数選択可) 1 経営相談会 2 税務相談会 3 法律相談会 4 年金相談会 5 知らない
5	当庫が取組んでいる下記地方創生活動の内、ご存知のものがございましたら教えて下さい(複数選択可) 1 商工会・商工会議所との連携 2 地方公共団体(市町村)との連携 3 知らない
6	当庫が取組または後援している下記イベントで、ご存知のものがございましたら教えて下さい。(複数選択可) 1 街の清掃活動 2 水都・十万石まつりへの参加 3 おおがき・いびがわマラソン 4 文化講演会 5 親子金融教室 6 知らない
7	当庫の下記会員組織等(サークル)について、ご存知のものがございましたら教えて下さい(複数選択可) 1 だいしん会 2 経済クラブ 3 経営者懇話会 4 あおぞら会 5 知らない
8	「だいしん」について、総合的にご満足いただいておりますか？ 1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

7. アンケート回答方法

各質問毎の回答選択項目から、マークシート方式によりお選び頂いております。尚、質問番号2、4、5、6、7については、複数選択可能な質問とさせて頂きました。

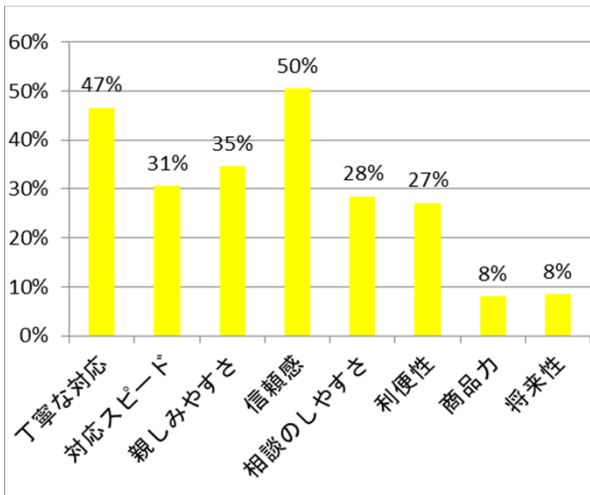
アンケートの調査結果

(1) 「だいしん」とのお取引のきっかけについて、教えてください。



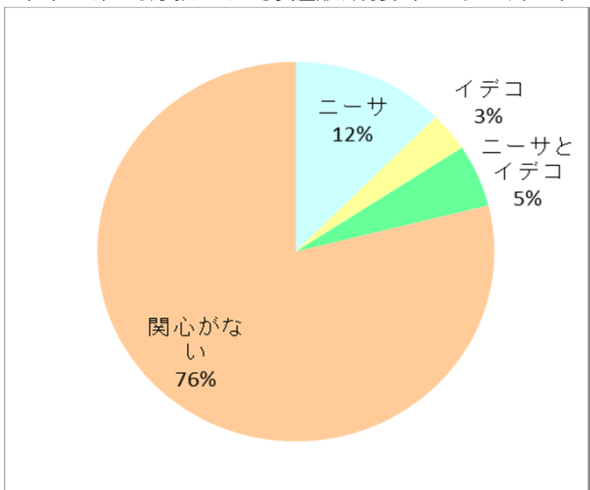
「だいしん」とのお取引のきっかけについては、30%のお客様から「店舗が近い為」とのご回答をいただきました。また、21%のお客様から「自宅での勧誘」、15%のお客様から「職場での勧誘」とのご回答をいただきました。今後とも、地元のお客様から選ばれる金融機関として業務・サービスの向上に努めてまいります。

(2) お客様が金融機関との取引において重要とされるものを教えてください。（複数選択可）



お客様が金融機関との取引において重要とされるものに関しては、50%のお客様から「信頼感」とのご回答をいただきました。次に47%のお客様から「丁寧な対応」、35%のお客様から「親しみやすさ」とのご回答を頂きました。今後とも、お客様との対話を大切にし、お客様に信頼いただける丁寧な対応に心掛けてまいります。

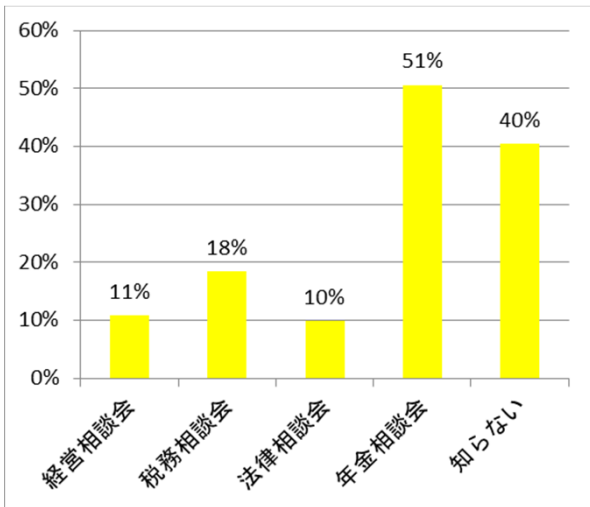
(3) 当庫が取り扱っている資産形成制度（ニーサ・イデコ）に関心がございますか？



当庫が取り扱っている資産形成制度（ニーサ・イデコ）の関心度については、76%のお客様から「関心がない」とのご回答を頂きました。両制度とも、しくみが若干複雑であることも要因の一つと思われます。今後は、お客様に資産形成や各種税制優遇制度に関心をお持ち頂けるような分かり易い説明・ご提案に努めてまいります。

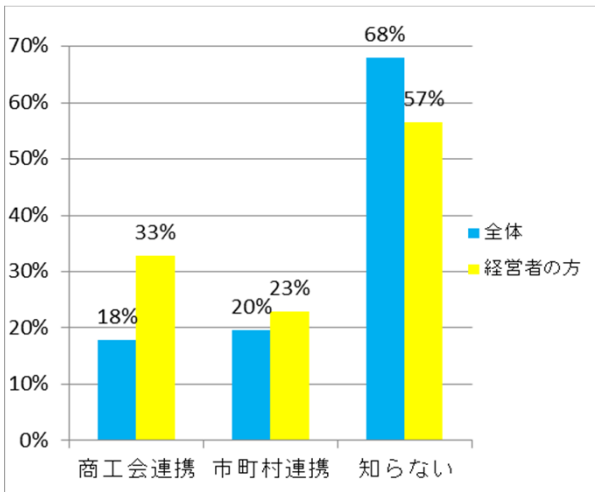
アンケートの調査結果

(4) 当庫で無料開催している相談会業務で、ご存知のものがございましたら教えてください。(複数選択可)



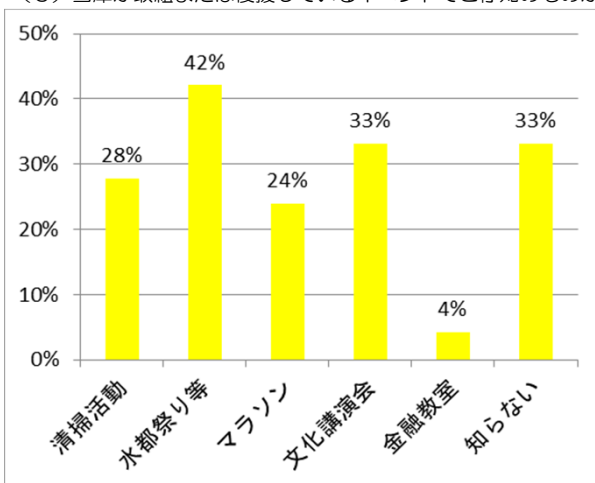
当庫で無料開催している相談会の認知度については、51%のお客様が「年金相談会」をご存知でした。しかしながら、40%のお客様から「知らない」とのご回答を頂きました。今後は、お客様のご要望にお応えできるようタイムリーに新聞・ホームページ等を活用することで広報活動を充実してまいります。

(5) 当庫が取組している地方創生活動の内、ご存知のものがございましたら教えてください。(複数選択可)



当庫が取組している地方創生活動の認知度については、経営者の方の43%が「商工会・商工会議所との連携」または「地方公共団体（市町村）との連携」のいずれかについてご存知でした。一般の方については、あまりなじみのない事項である為、68%のお客様から「知らない」とのご回答を頂きました。今後は、各種セミナー・相談会の実施、行政・商工会等との連携、今年スタートした「ガキビズ」と連携した支援業務を通じて、お客様のニーズに沿った業務運営に努めてまいります。

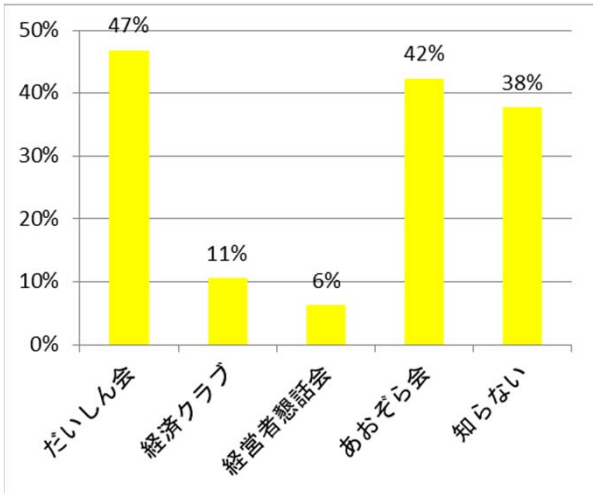
(6) 当庫が取組または後援しているイベントでご存知のものがございましたら教えてください。(複数選択可)



当庫が取組または後援している各種イベントの認知度については、42%のお客様が「水都・十万石祭り」をご存知でした。次に33%のお客様が「文化講演会」をご存知でした。今後とも、地域社会の一員として、地域の発展に貢献できるように努めてまいります。

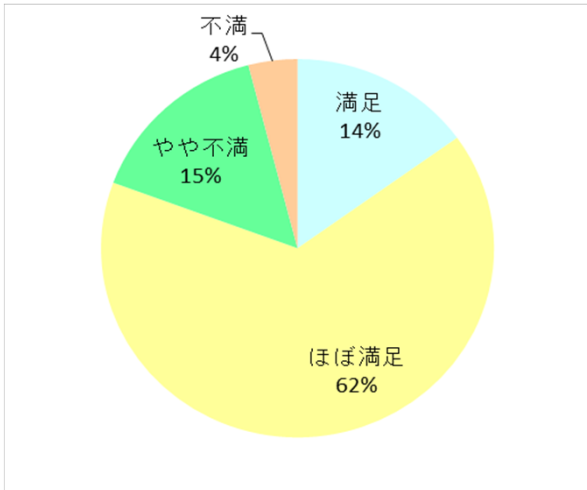
アンケートの調査結果

(7) 当庫の会員組織等（サークル）について、ご存知のものがございましたら教えてください。（複数選択可）



当庫の会員組織（サークル）の認知度については、47%のお客様が「だいしん会」をご存知でした。次に42%のお客様が「あおぞら会（年金サークル）」をご存知でした。今後とも、会員の皆様相互の親睦、情報交換の場として、お役に立てるよう努めてまいります。

(8) 「だいしん」について、総合的にご満足いただいておりますか？



「だいしん」について76%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も19%ございました。今後は、改善すべき点を見直し、一人でも多くのお客様にご満足頂けるよう努めてまいります。