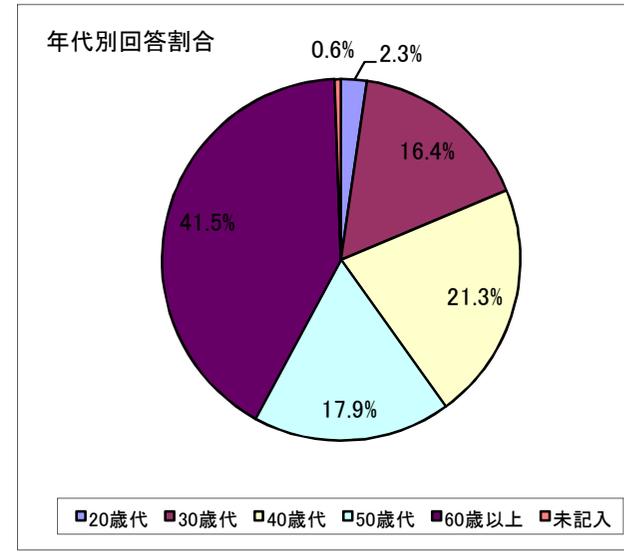
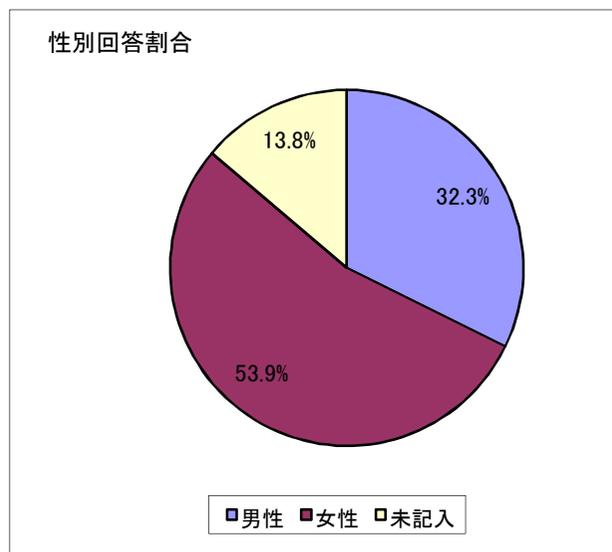
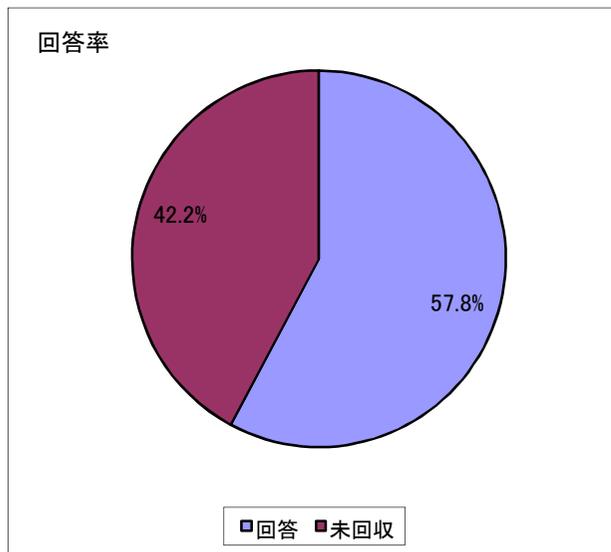


平成22年度「個人対象・お客様アンケート」集計結果

糸魚川信用組合

22年度お客様アンケート分析(個人)

アンケート全体



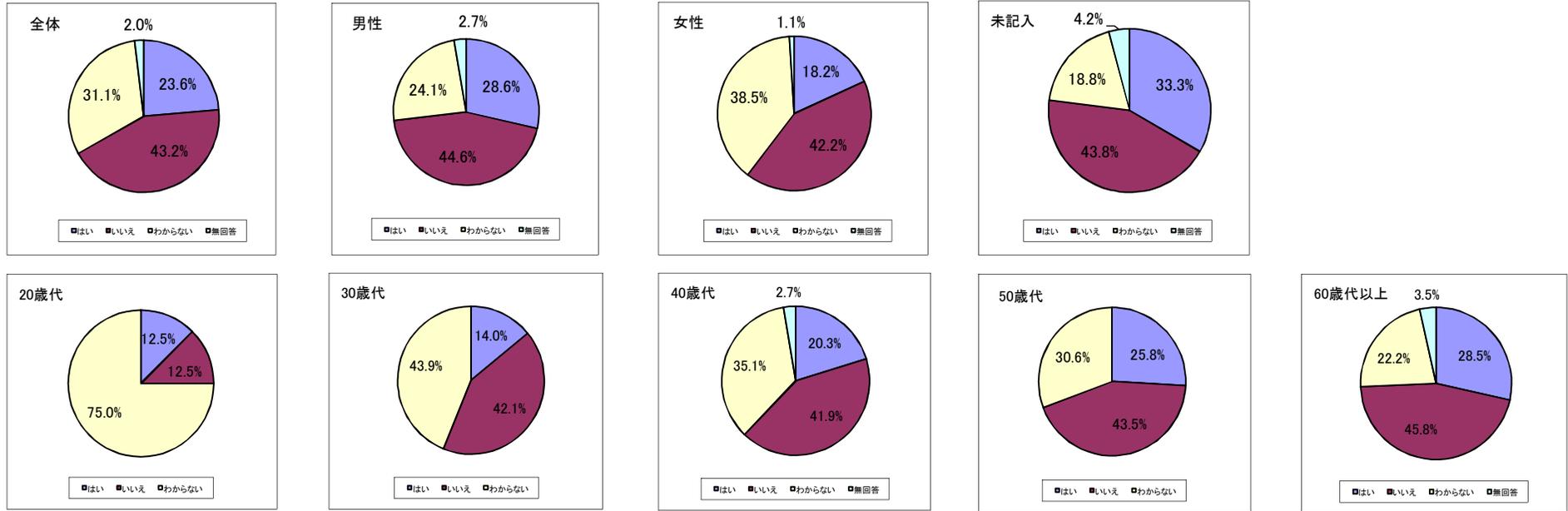
- ・総数600先に対して、回答数347先、回答率57.8%は20年度回答率62.4%、21年度回答率60.5%と比較すると、年々減少してきており、毎年重複しないように新しい顧客になるべく配布していることもあるが、お客様のいとしんへの関心が低下しているとすれば今後、アンケート方法も含め検討が必要となる。
- ・性別回答割合では、アンケートの配布先が、窓口、渉外とも女性が多いため、回答結果としても女性の割合が多くなった。
- ・年代別回答割合では、窓口来店、渉外係日中面談年齢が高いため、60歳以上が最も多く、年齢が低くなるほど回答割合も低くなった。
- ・全体としては、厳しい意見は少数で、概ね好意的な意見が多く見られた。

総数	性別						年齢												
	男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入		
発送数	600																		
回答数	347	回答数	112	回答数	187	回答数	48	回答数	8	回答数	57	回答数	74	回答数	62	回答数	144	回答数	2
回答率	57.8%	回答割合	32.3%	回答割合	53.9%	回答割合	13.8%	回答割合	2.3%	回答割合	16.4%	回答割合	21.3%	回答割合	17.9%	回答割合	41.5%	回答割合	0.6%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問 1

「いとしん」が提供する貯蓄性商品(預金)は元本保証ですが、今後は多少リスクがあっても利回りの高い商品が必要と思いますか。



・リスク商品の取扱いについては、全体で43.2%の人が必要ではないと答えており、安全性に対してのニーズが高い事がわかるが、一方、男性の28.6%の人が必要と答えており、富裕層を中心にニーズのある事が分かる。

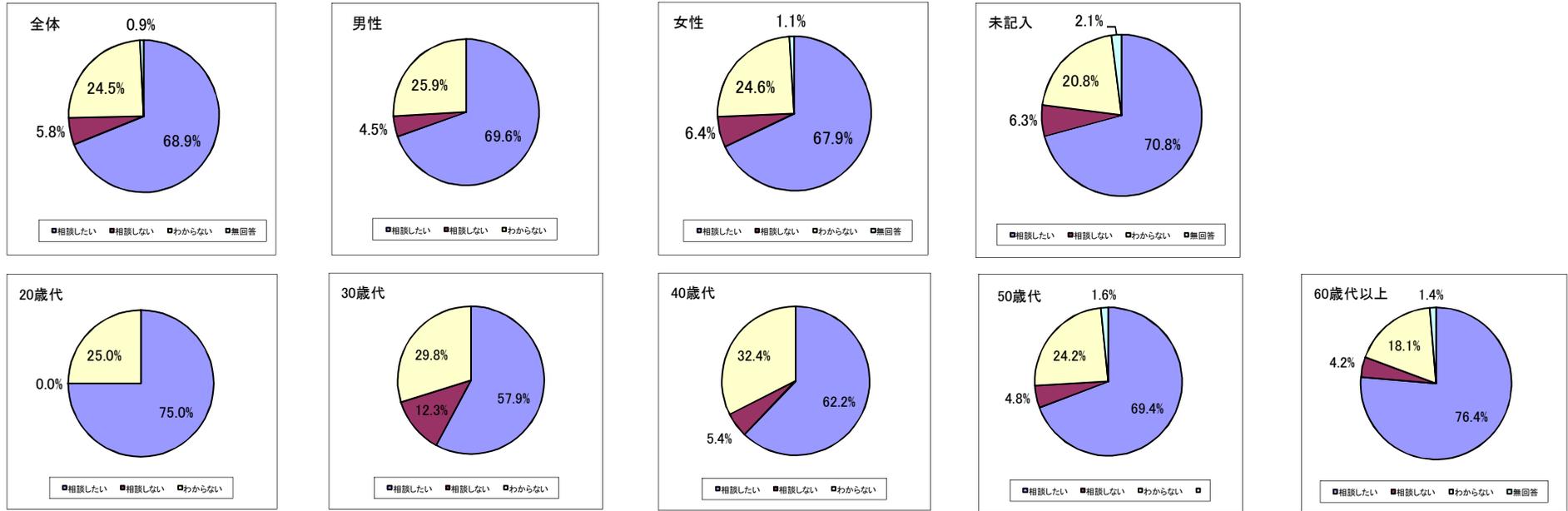
・年代別では、20歳代の若年層で必要と回答している人が12.5%と一番低く、年代が高くなるほど必要と回答した割合が増えている。これは、20歳代、30歳代の若年層は預金資産の蓄積が少なく、資産運用よりもローンのニーズが高く、資産運用にはあまりニーズがないためと考えられる。逆に60歳代以上ではある程度の金融資産を保有しており、分散投資のなかでリスク商品のニーズがあると考えられる。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① はい	82	23.6%	32	28.6%	34	18.2%	16	33.3%	1	12.5%	8	14.0%	15	20.3%	16	25.8%	41	28.5%	1	50.0%
② いいえ	150	43.2%	50	44.6%	79	42.2%	21	43.8%	1	12.5%	24	42.1%	31	41.9%	27	43.5%	66	45.8%	1	50.0%
③ わからない	108	31.1%	27	24.1%	72	38.5%	9	18.8%	6	75.0%	25	43.9%	26	35.1%	19	30.6%	32	22.2%	0	0.0%
④ 無回答	7	2.0%	3	2.7%	2	1.1%	2	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.7%	0	0.0%	5	3.5%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問2

まとまった資金が必要のときや、お金に関することで困ったときは、まず「いとしん」に相談しようと思いませんか。



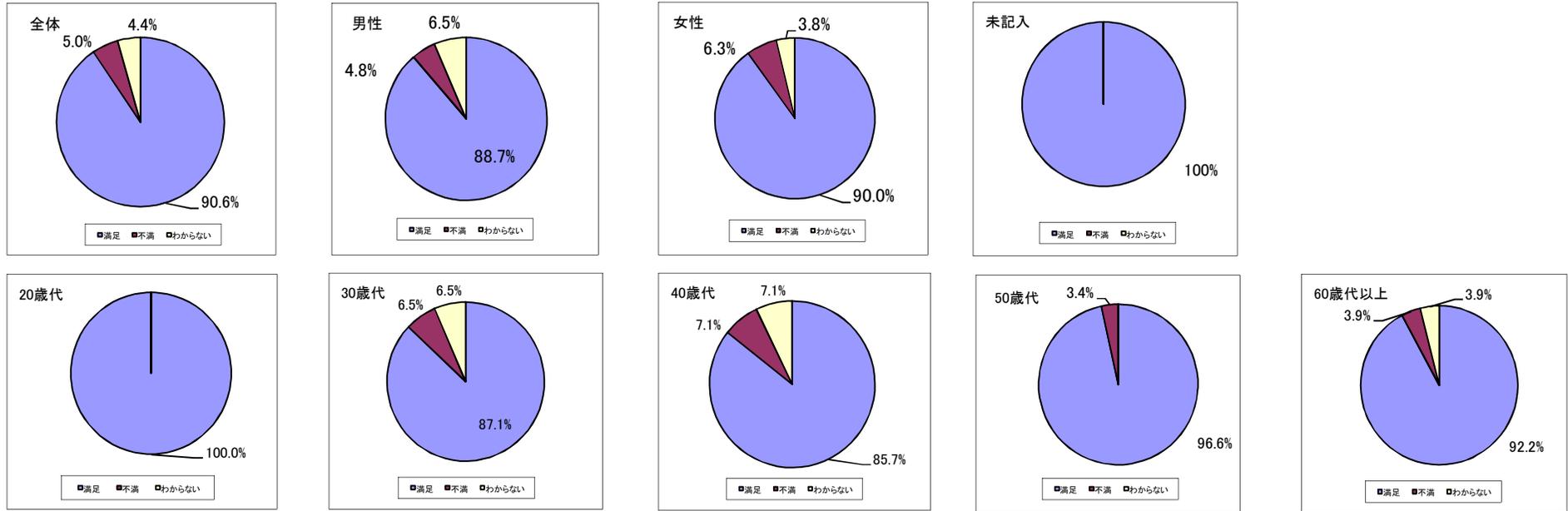
・お金に関することで困ったときは約7割の人がいとしんへ相談したいと答えており、一定の信頼感を得ている。相談しないと回答した人の中には、「まず親に相談する。」等付記されている回答も見受けられた。

・年代別では、20歳代の若年層はローンニーズが目前にあり、75%と高率であった。30歳代以降は年代が高くなるにつれて「相談したい」と回答した割合が高くなっている。これは住宅、教育等だんだん資金ニーズが多様化することが考えられる。60歳代以上はローンニーズ以外にも、年金、相続、老後の生活設計、子どもの事等の多様なお金に関する相談ニーズが出てくるため高率となると考えられる。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 相談したい	239	68.9%	78	69.6%	127	67.9%	34	70.8%	6	75.0%	33	57.9%	46	62.2%	43	69.4%	110	76.4%	1	50.0%
② 相談しない	20	5.8%	5	4.5%	12	6.4%	3	6.3%	0	0.0%	7	12.3%	4	5.4%	3	4.8%	6	4.2%	0	0.0%
③ わからない	85	24.5%	29	25.9%	46	24.6%	10	20.8%	2	25.0%	17	29.8%	24	32.4%	15	24.2%	26	18.1%	1	50.0%
④ 無回答	3	0.9%	0	0.0%	2	1.1%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	2	1.4%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問3-1 ローンを利用した方におたずねします。ローンをご利用されたとき、お手続きや職員の対応に満足されましたか。



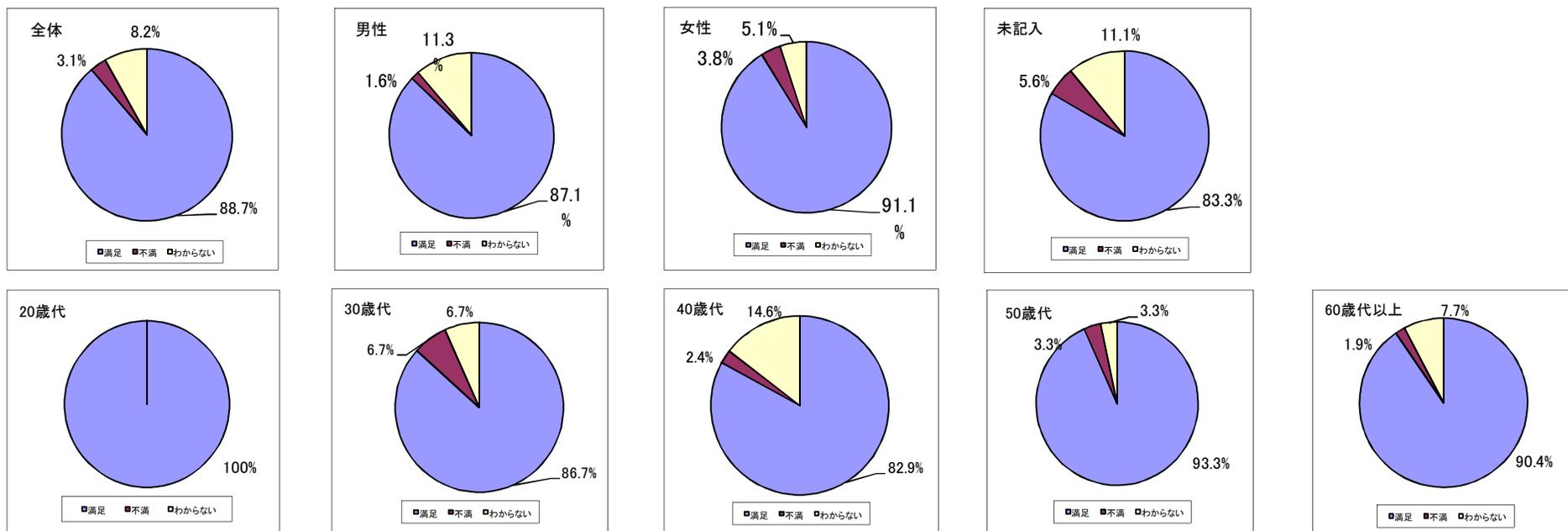
・回答の中で、約45%の人がローンを利用したことがあると回答している。利用したことがある人の中で約90%の人が満足と回答しており、職員の対応に一定の評価が得られている。しかし、少数意見ではあるが8人(ローン利用者の5%)の人が不満と回答をしており、真摯に意見を受け止め職員のレベルアップを図っていかねばならない。

・年代別では、30歳代、40歳代の一番ローンを利用する世代に、「不満」もしくは「わからない」とした回答が多く、利用者の立場に立った対応を心がけていかねばならない。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 満足	144	90.6%	55	88.7%	72	90.0%	17	100.0%	5	100.0%	27	87.1%	36	85.7%	28	96.6%	47	92.2%	1	100.0%
② 不満	8	5.0%	3	4.8%	5	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	3	7.1%	1	3.4%	2	3.9%	0	0.0%
③ わからない	7	4.4%	4	6.5%	3	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%	3	7.1%	0	0.0%	2	3.9%	0	0.0%
ローンを利用したことがある	159	100.0%	62	100.0%	80	100.0%	17	100.0%	5	100.0%	31	100.0%	42	100.0%	29	100.0%	51	100.0%	1	100.0%
④ 無回答・利用なし	188	54.2%	50	44.6%	107	57.2%	31	64.6%	3	37.5%	26	45.6%	32	43.2%	33	53.2%	93	64.6%	1	50.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問3-2 ローンを利用した方におたずねします。ローンをご利用されたとき、商品内容の説明は分かりやすく十分な説明で満足されましたか。

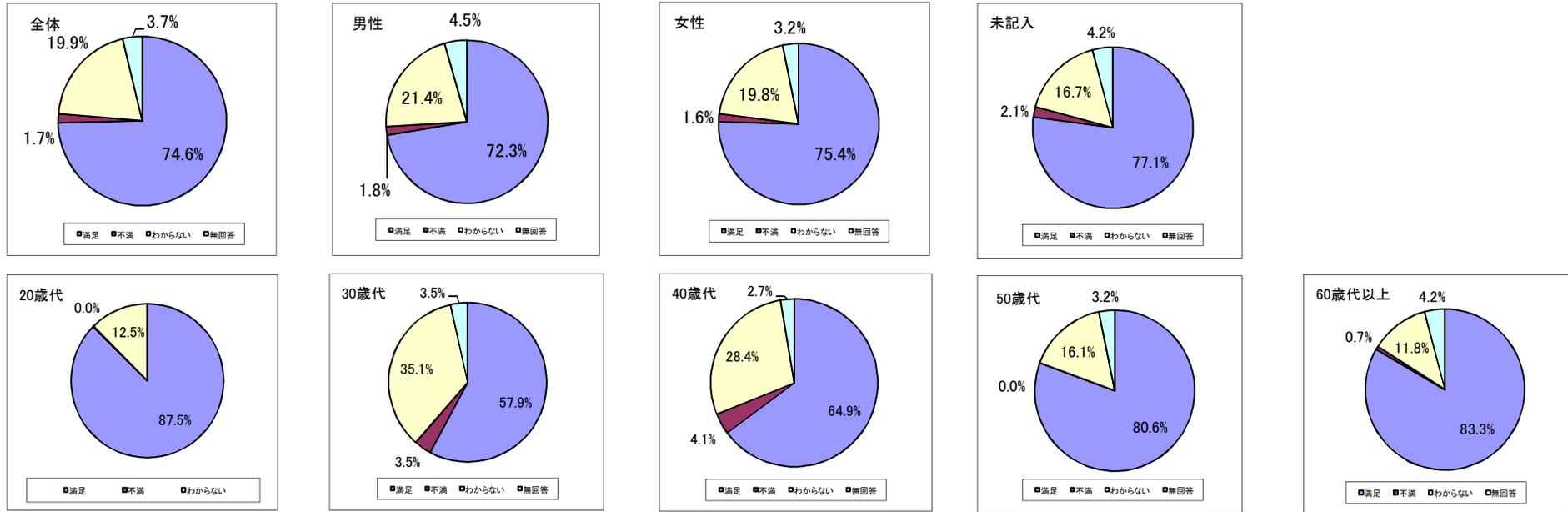


・回答の中で、約45%の人がローンを利用したことがあると回答している。利用したことがある人の中で約88%の人が説明に満足と回答しているが、「わからない」と回答した人と「不満」とした人と合わせると、設問3-1の「手続きや職員の対応」を満足と回答した人の割合から低下している。特に「わからない」と回答した人が増加しており、説明責任等により説明項目が増加しているため、丁寧に分かりやすく説明することが必要である。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 満足	141	88.7%	54	87.1%	72	91.1%	15	83.3%	5	100.0%	26	86.7%	34	82.9%	28	93.3%	47	90.4%	1	100.0%
② 不満	5	3.1%	1	1.6%	3	3.8%	1	5.6%	0	0.0%	2	6.7%	1	2.4%	1	3.3%	1	1.9%	0	0.0%
③ わからない	13	8.2%	7	11.3%	4	5.1%	2	11.1%	0	0.0%	2	6.7%	6	14.6%	1	3.3%	4	7.7%	0	0.0%
ローンを利用したことがある	159	100.0%	62	100.0%	79	100.0%	18	100.0%	5	100.0%	30	100.0%	41	100.0%	30	100.0%	52	100.0%	1	100.0%
④ 無回答・利用なし	188	54.2%	50	44.6%	108	57.8%	30	62.5%	3	37.5%	27	47.4%	33	44.6%	32	51.6%	92	63.9%	1	50.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問4 集金等で訪問の際、「いとしん」からの相談、情報提供などのサービスに満足していますか。



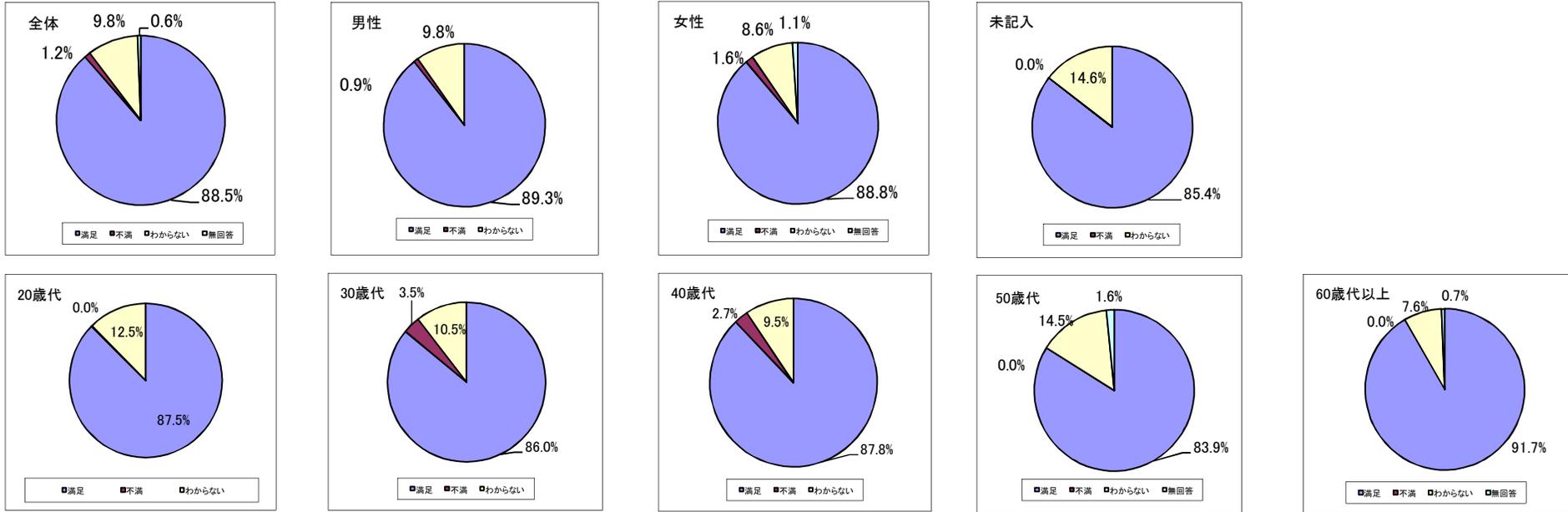
・約75%の人が「満足」と回答して一定の評価を得ている。しかし、約20%の人が「わからない」と回答している。これは渉外未訪問のため考えられるが、まだまだ相談、情報提供が不足していると考えられ、一層の渉外レベルアップが求められている。

・年代別では、20歳代は回答少数のため別として、年代が若い層ほど「わからない」という回答の割合が高くなっている。これは、渉外訪問時に仕事等で、若い層になかなか面談できないため高くなっている事が考えられる。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 満足	259	74.6%	81	72.3%	141	75.4%	37	77.1%	7	87.5%	33	57.9%	48	64.9%	50	80.6%	120	83.3%	1	50.0%
② 不満	6	1.7%	2	1.8%	3	1.6%	1	2.1%	0	0.0%	2	3.5%	3	4.1%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
③ わからない	69	19.9%	24	21.4%	37	19.8%	8	16.7%	1	12.5%	20	35.1%	21	28.4%	10	16.1%	17	11.8%	0	0.0%
④ 無回答	13	3.7%	5	4.5%	6	3.2%	2	4.2%	0	0.0%	2	3.5%	2	2.7%	2	3.2%	6	4.2%	1	50.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問5 窓口・店内の対応に満足していますか。

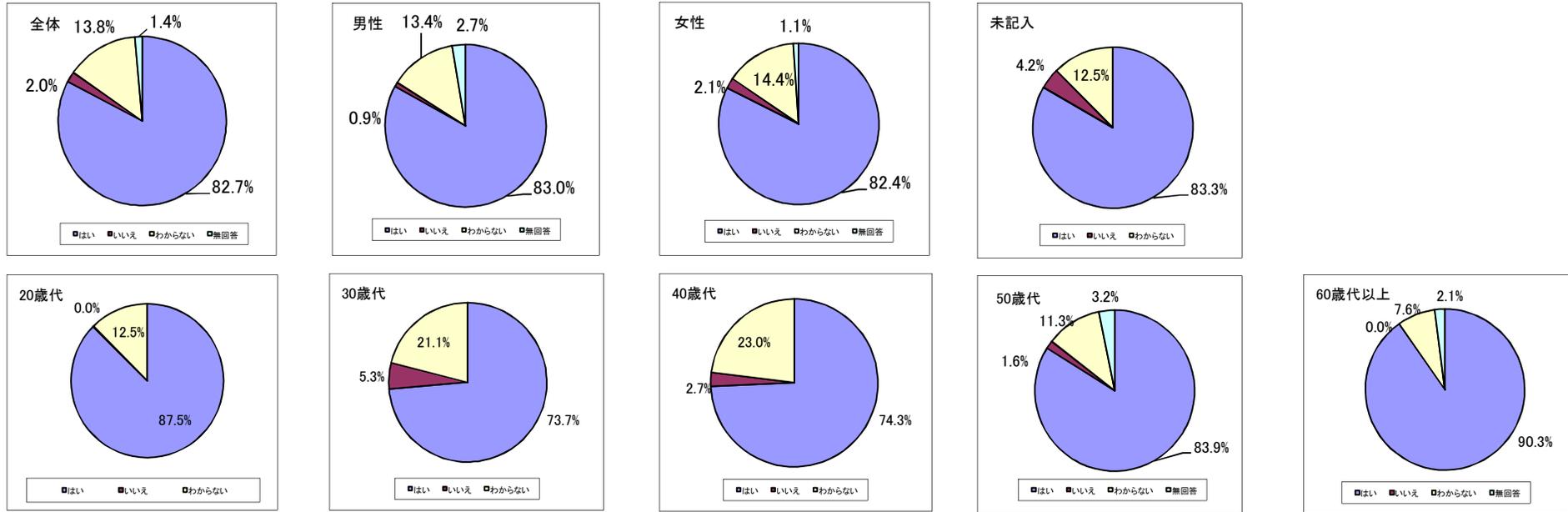


- ・約88%の人が「満足」と回答して高い評価を得ている。「わからない」と回答している人の中には、渉外訪問先で窓口に来店したことがないとの回答も見られた。
- ・年代別では、窓口に来店する機会の多い60歳以上で「満足」と回答した人の割合が91.7%と一番高率となった。
- ・不満と回答した意見の中には、窓口以外の融資、後方職員の対応に不満としている回答もあり、窓口職員だけではなく、役席を含めた職員全体で対応しなければならない。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 満足	307	88.5%	100	89.3%	166	88.8%	41	85.4%	7	87.5%	49	86.0%	65	87.8%	52	83.9%	132	91.7%	2	100.0%
② 不満	4	1.2%	1	0.9%	3	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.5%	2	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
③ わからない	34	9.8%	11	9.8%	16	8.6%	7	14.6%	1	12.5%	6	10.5%	7	9.5%	9	14.5%	11	7.6%	0	0.0%
④ 無回答	2	0.6%	0	0.0%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	1	0.7%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問6 渉外(営業)担当者の対応に満足していますか。



・約83%の人が「満足」と回答して高い評価を得ている。「わからない」と回答している人の中には、窓口来店のみで渉外が訪問していない先もあるが、住宅融資があるにもかかわらず定例訪問がなされていないと回答した先もあり、渉外活動を再検討していかなければならない。

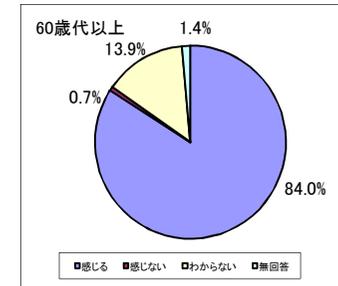
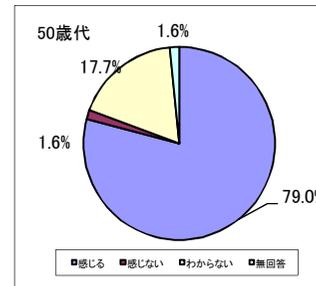
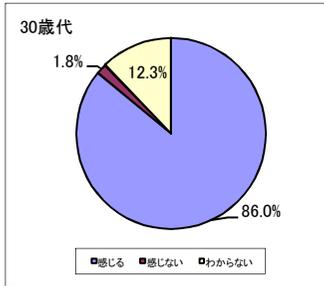
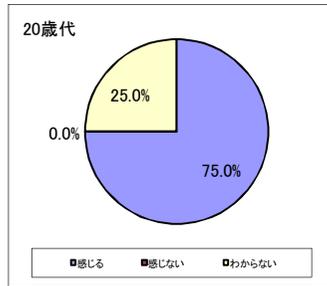
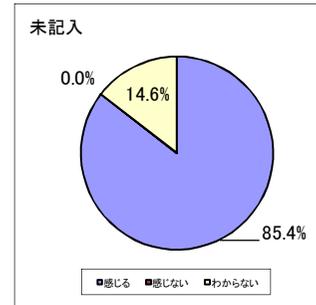
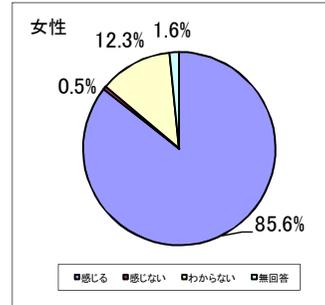
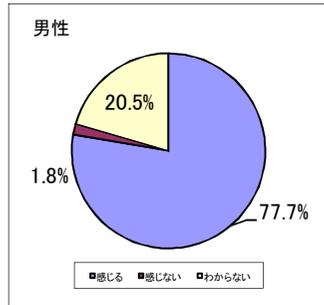
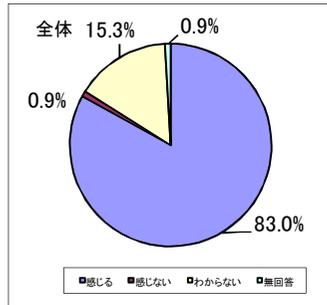
・年代別では、60歳以上が90.3%と満足度は非常に高かったが、30歳代73.7%、40歳代74.3%と中間層で満足度が低く、逆に「不満」とした回答は、30歳代、40歳代が多かった。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① はい	287	82.7%	93	83.0%	154	82.4%	40	83.3%	7	87.5%	42	73.7%	55	74.3%	52	83.9%	130	90.3%	1	50.0%
② いいえ	7	2.0%	1	0.9%	4	2.1%	2	4.2%	0	0.0%	3	5.3%	2	2.7%	1	1.6%	0	0.0%	1	50.0%
③ わからない	48	13.8%	15	13.4%	27	14.4%	6	12.5%	1	12.5%	12	21.1%	17	23.0%	7	11.3%	11	7.6%	0	0.0%
④ 無回答	5	1.4%	3	2.7%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.2%	3	2.1%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問7

店内の整理整頓やロビー展などの催し物等、職員のお客様をお迎える姿勢が感じられますか。



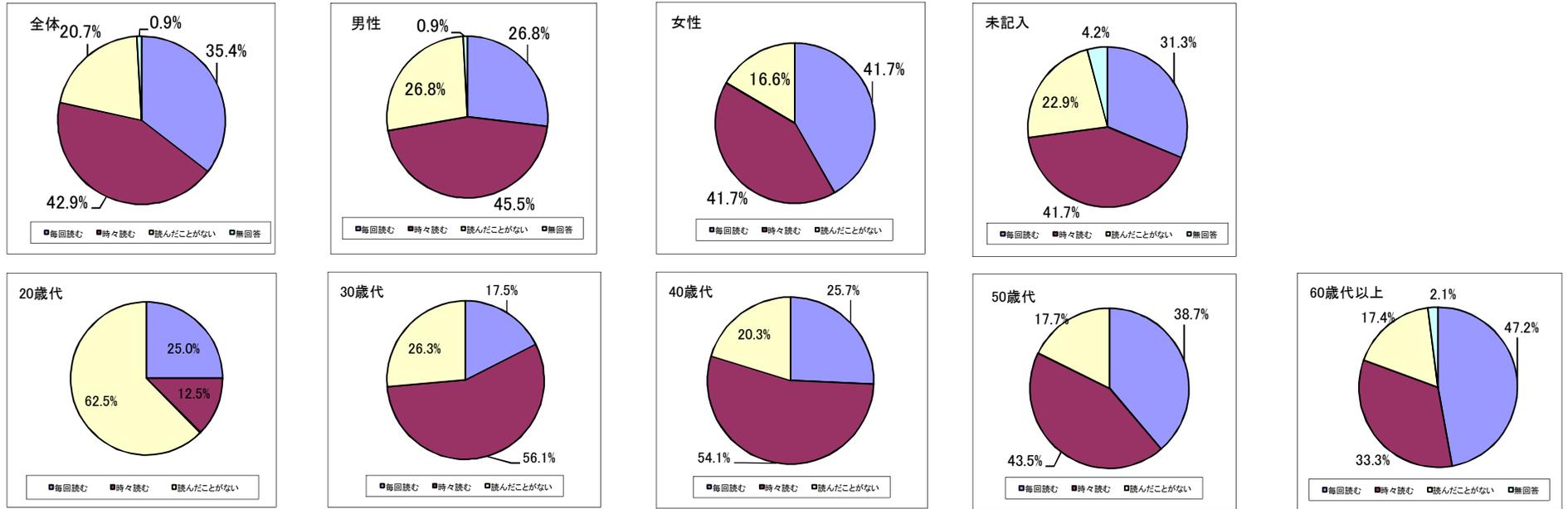
・83%の人が「迎える姿勢を感じる」と回答して高い評価を得ている。「わからない」と回答している人の中には、渉外訪問先で窓口来店しない人も含まれている。男女別では、満足度は男性が低く、女性が高くなっているが、これは女性の方が窓口に来店する機会の多いためと考えられる。

・年代別では、全般の年代で平均して満足度が高かった。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 感じる	288	83.0%	87	77.7%	160	85.6%	41	85.4%	6	75.0%	49	86.0%	62	83.8%	49	79.0%	121	84.0%	1	50.0%
② 感じない	3	0.9%	2	1.8%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.6%	1	0.7%	0	0.0%
③ わからない	53	15.3%	23	20.5%	23	12.3%	7	14.6%	2	25.0%	7	12.3%	12	16.2%	11	17.7%	20	13.9%	1	50.0%
④ 無回答	3	0.9%	0	0.0%	3	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	2	1.4%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問8 機関紙「いとしんだより」は、読んだことがありますか。



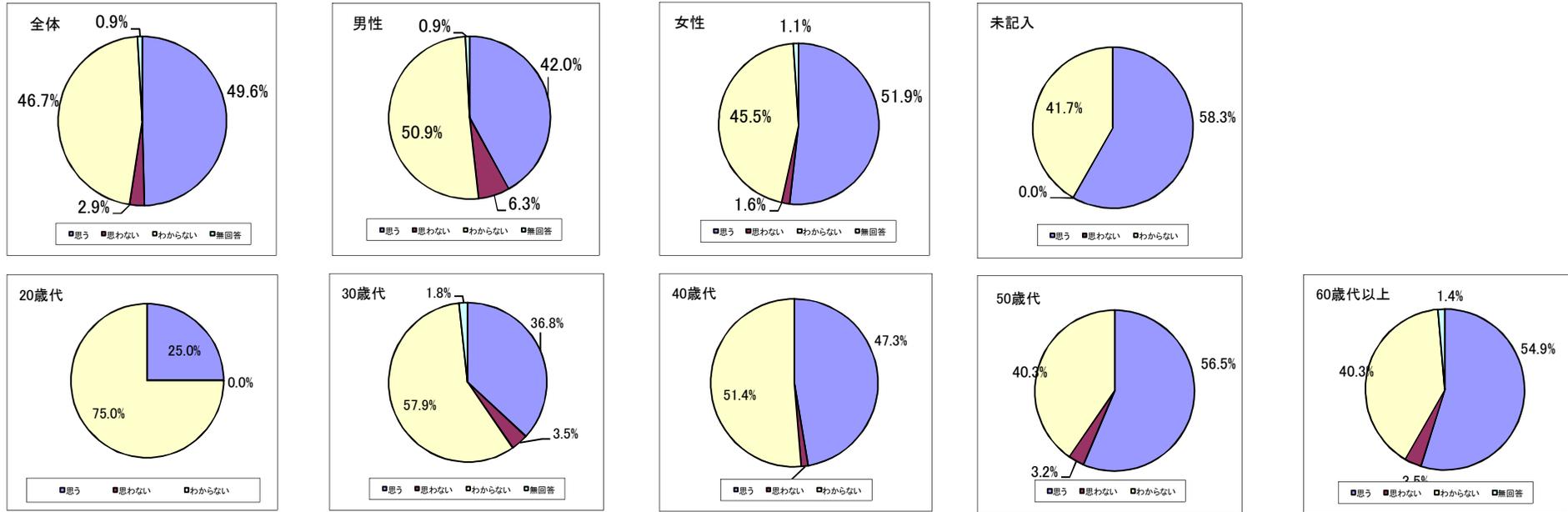
・「毎回読む」[時々読む]人を合わせると78.3%の人が「いとしんだより」を読んでいる。上越エリアは新聞折込をしていないこともあるが、糸魚川市内でも新聞未購読の世帯が増えてきていることも影響している。性別では女性の方が圧倒的に「毎回読む」割合が高く、毎回楽しみにしている書き添えてあるアンケートもあった。

・年代別では、年齢層が高くなるほど「毎回読む」割合が高くなっている。しかし、「時々読む」層を合わせると、各年代で8割前後の人が見ていおり、情報発信誌としては定着してきていると考える。しかし、上越エリアのアンケートにもあったが、上越地区の当組合顧客へいかに効率良く配布するかが今後の課題である。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 毎回読む	123	35.4%	30	26.8%	78	41.7%	15	31.3%	2	25.0%	10	17.5%	19	25.7%	24	38.7%	68	47.2%	0	0.0%
② 時々読む	149	42.9%	51	45.5%	78	41.7%	20	41.7%	1	12.5%	32	56.1%	40	54.1%	27	43.5%	48	33.3%	1	50.0%
③ 読んだことがない	72	20.7%	30	26.8%	31	16.6%	11	22.9%	5	62.5%	15	26.3%	15	20.3%	11	17.7%	25	17.4%	1	50.0%
④ 無回答	3	0.9%	1	0.9%	0	0.0%	2	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.1%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問9 「いとしん」のまちづくり活動は、地域に役立っていると思いますか。



・約50%の人が「いとしんのまちづくり活動が地域に役立っている」と回答している反面、ほぼ同率の47%の人が「わからない」と回答している。ある程度活動内容を理解している人は役立っていると考えているが、まだまだ活動内容の周知が必要である。

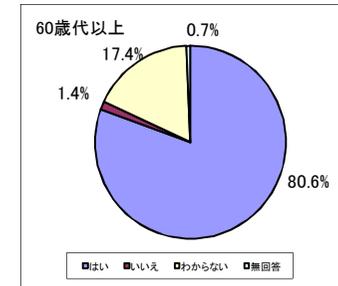
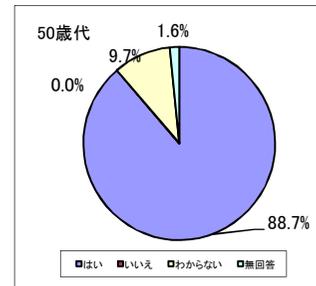
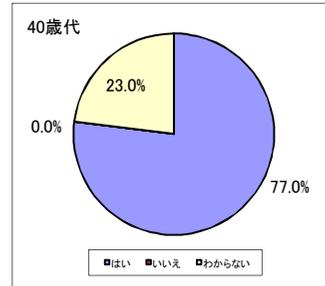
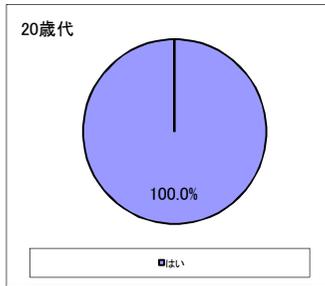
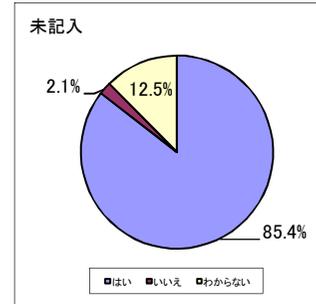
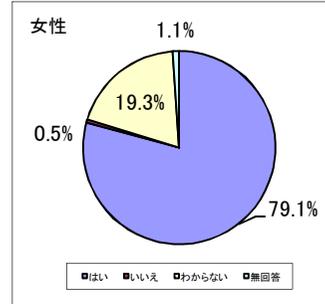
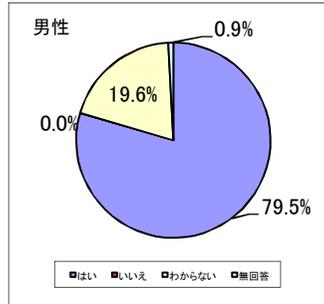
・年代別では、若年層ほど「わからない」と回答した割合が高くなっている。これは、「いとしんだより」の購読者層が若年層ほど低くなっていることも要因として考えられる。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① 思う	172	49.6%	47	42.0%	97	51.9%	28	58.3%	2	25.0%	21	36.8%	35	47.3%	35	56.5%	79	54.9%	0	0.0%
② 思わない	10	2.9%	7	6.3%	3	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.5%	1	1.4%	2	3.2%	5	3.5%	0	0.0%
③ わからない	162	46.7%	57	50.9%	85	45.5%	20	41.7%	6	75.0%	33	57.9%	38	51.4%	25	40.3%	58	40.3%	2	100.0%
④ 無回答	3	0.9%	1	0.9%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.4%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%

22年度お客様アンケート分析(個人)

設問10

「いとしん」は経営内容の充実に努めていますが、安心できる金融機関だと思いますか。



・約80%の人が「いとしんは安心できる金融機関だと思う」と回答していて、「思わない」という回答は全体の0.6%と非常に少数にとどまり、お客様からは良い評価を得ている。しかし、「わからない」という回答も18.4%あり、更に一層の経営内容のディスクロージャーをしていかなければならない。

分類	全体		男性		女性		未記入		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率	選択数	比率
① はい	278	80.1%	89	79.5%	148	79.1%	41	85.4%	8	100.0%	41	71.9%	57	77.0%	55	88.7%	116	80.6%	1	50.0%
② いいえ	2	0.6%	0	0.0%	1	0.5%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.4%	0	0.0%
③ わからない	64	18.4%	22	19.6%	36	19.3%	6	12.5%	0	0.0%	15	26.3%	17	23.0%	6	9.7%	25	17.4%	1	50.0%
④ 無回答	3	0.9%	1	0.9%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	1	1.6%	1	0.7%	0	0.0%
合計	347	100.0%	112	100.0%	187	100.0%	48	100.0%	8	100.0%	57	100.0%	74	100.0%	62	100.0%	144	100.0%	2	100.0%