

平成26年度「個人対象・お客様アンケート」集計結果

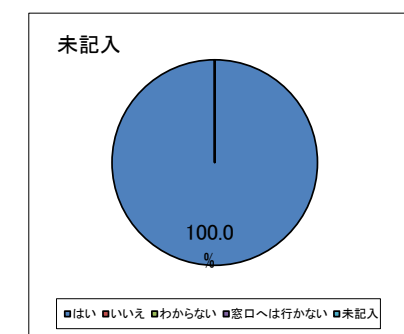
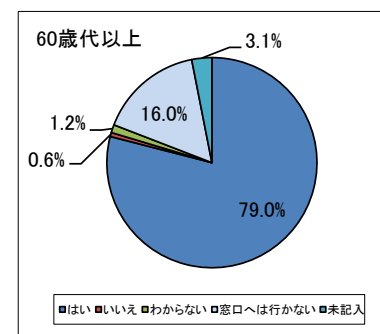
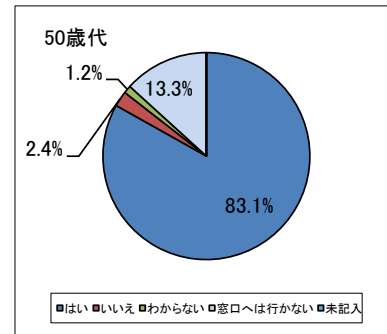
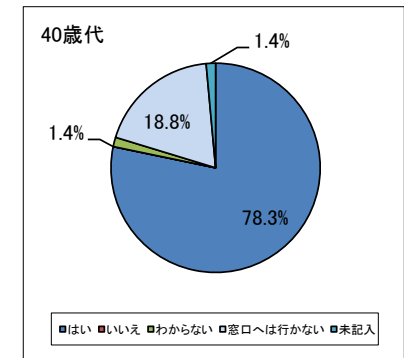
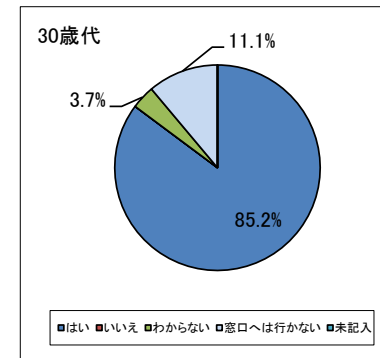
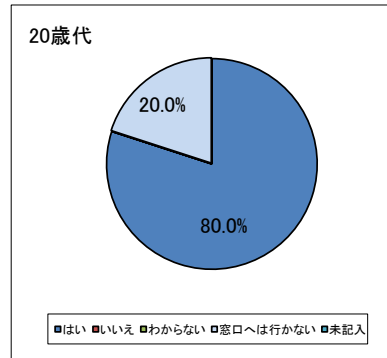
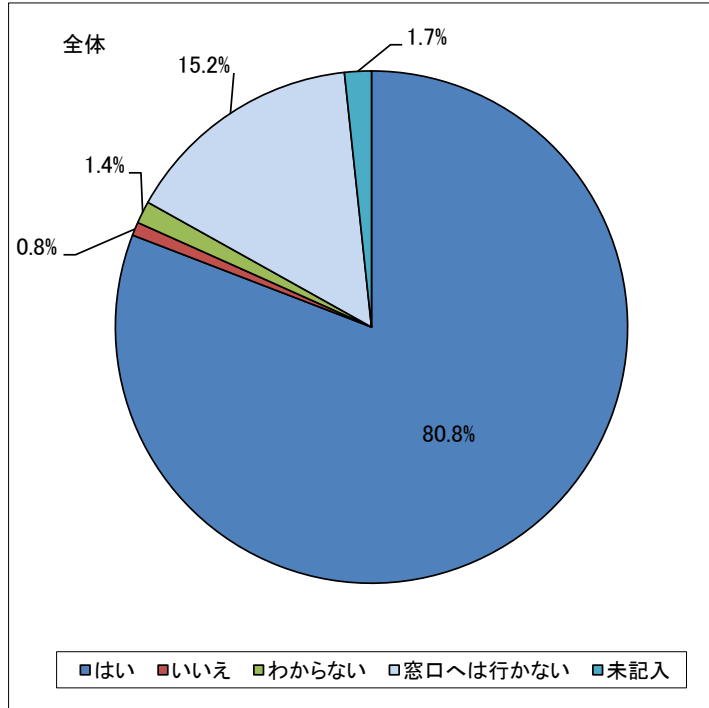
調査期間 平成27年2月～3月

糸魚川信用組合

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問1

「いとしん」の窓口職員の対応に満足していますか。



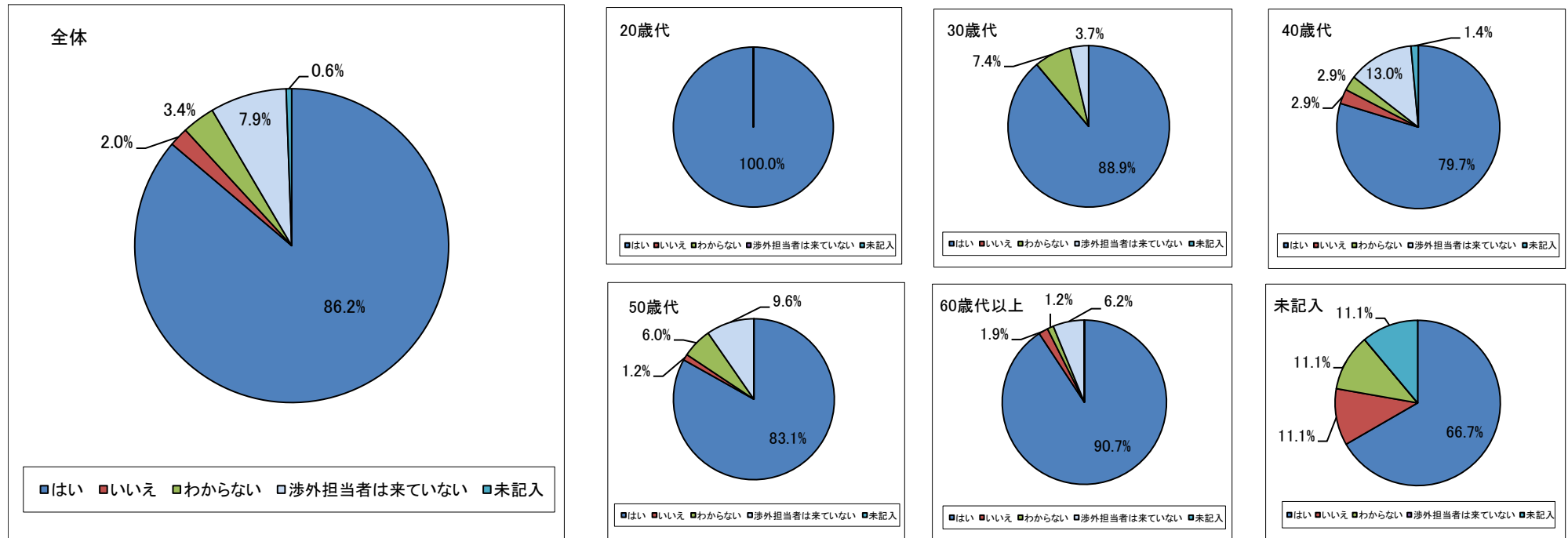
・窓口・店内の対応については、80.8%の人から満足していると回答を得ていて、前年と比較すると1.8%(9人)増加しています。これは、③「わからない」④「窓口へは行かない」と回答した人が12人減り、①「はい」と答えた人が増えたため、④を除いた窓口に来店する人の割合では95.3%の人が「満足していると回答」しています。

・窓口および内部の対応については前年から引き続き良い評価を得ていますが、満足していないと回答した人も3人(50歳代:本店・50歳代:本町・60歳以上:未記入)と、前年から1人増加しており、引き続き研修等により窓口、内部の対応力アップに努め、満足度100%を目指してまいります。

分類	全体		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
① はい	287	80.8%	4	80.0%	23	85.2%	54	78.3%	69	83.1%	128	79.0%	9	100.0%
② いいえ	3	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	1	0.6%	0	0.0%
③ わからない	5	1.4%	0	0.0%	1	3.7%	1	1.4%	1	1.2%	2	1.2%	0	0.0%
④ 窓口へは行かない	54	15.2%	1	20.0%	3	11.1%	13	18.8%	11	13.3%	26	16.0%	0	0.0%
⑤ 未記入	6	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	5	3.1%	0	0.0%
合計	355	100.0%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	100.0%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問2 訪問している「いとしん」の渉外担当者の対応に満足していますか。



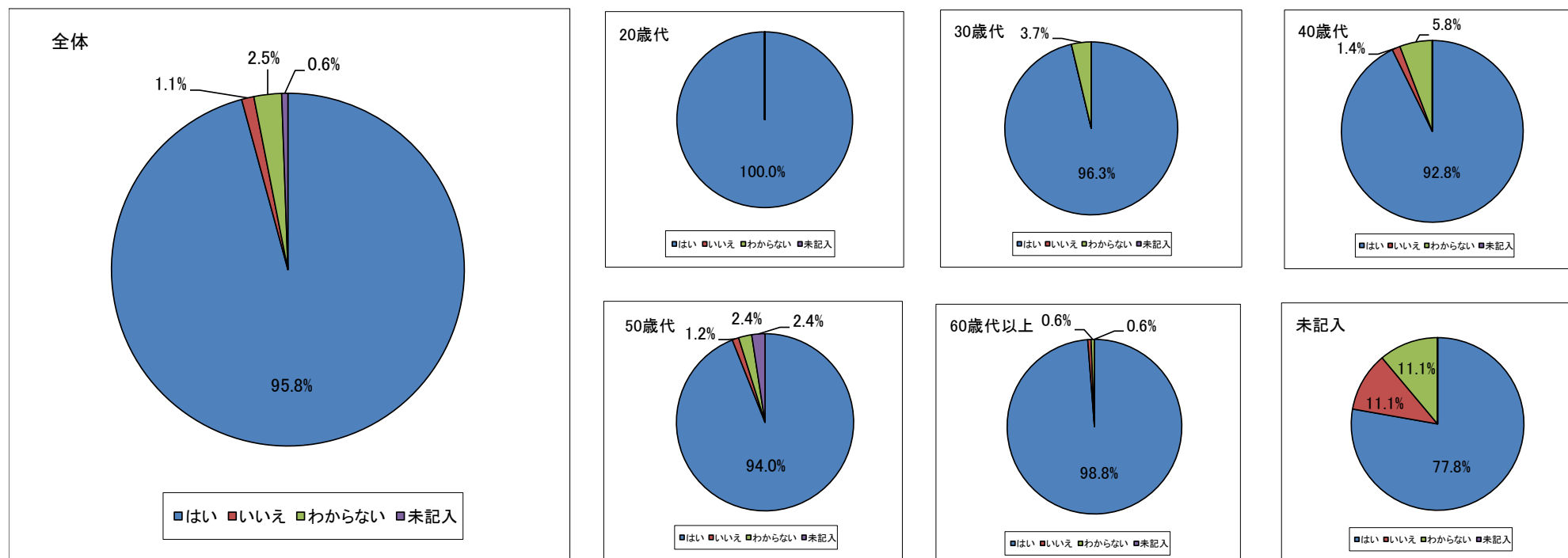
・全体としては86.2%の人が満足していると回答しています。④「渉外担当者は来ていない」を除くと93.5%の人から良い評価を得ていますが、一方で②の「満足していない」と回答した人も7人と前年度より4人増加しており、研修等により満足度100%をめざし渉外の対応力の向上に努めてまいります。

・高齢になって窓口へ来店するのが難しくなったり、高齢者の単身または夫婦二人世帯の増加により、渉外の訪問活動に対して感謝の意見が寄せられています。地域の金融機関として、渉外活動のなかで、金融業務以外の相談業務や情報提供などの地域のお客様とつながりを深めていく活動を、今後も継続してまいります。

分類	全体		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
① はい	306	86.2%	5	100.0%	24	88.9%	55	79.7%	69	83.1%	147	90.7%	6	66.7%
② いいえ	7	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	1	1.2%	3	1.9%	1	11.1%
③ わからない	12	3.4%	0	0.0%	2	7.4%	2	2.9%	5	6.0%	2	1.2%	1	11.1%
④ 渉外担当者は来ていない	28	7.9%	0	0.0%	1	3.7%	9	13.0%	8	9.6%	10	6.2%	0	0.0%
⑤ 未記入	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%
合計	355	100.0%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	100.0%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問3 渉外及び窓口の担当者は、依頼した仕事は正確・迅速に対応していますか。



・全体の95.8%の人が正確・迅速に対応していると回答しており、前年と比較しても、「①はい」と回答した人は5.5%22人増えて、継続して高い評価を得ています。直接お客様に接する、渉外・窓口職員の対応は、対面応対を基本としている当組合にとって重要であり、満足度100%を目指し活動してまいります。

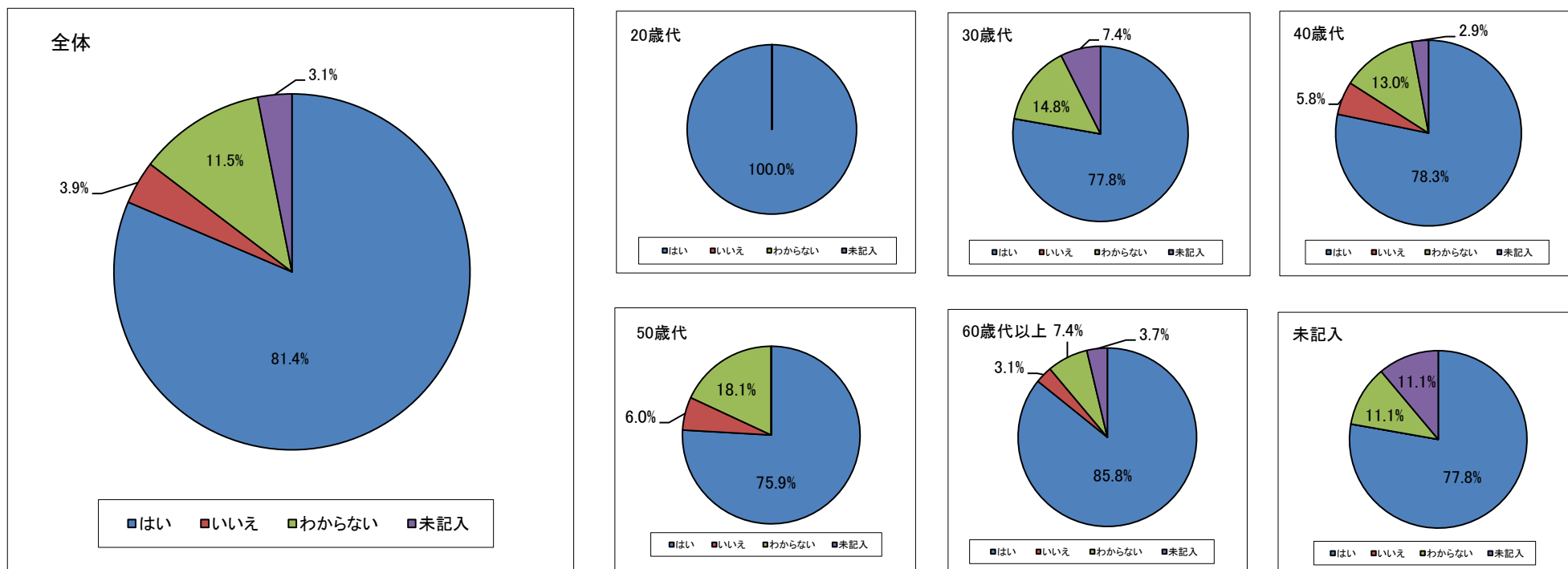
・「②いいえ」と回答した人も0.8%3人増えていますが、これは、コンプライアンスや制度改正などにより、お客様へ説明・確認する事項が増加してきていることも一因と考えられますが、研修等によりスムーズな対応が出来るように努力してまいります。

分類	全体		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
① はい	340	95.8%	5	100.0%	26	96.3%	64	92.8%	78	94.0%	160	98.8%	7	77.8%
② いいえ	4	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	1	1.2%	1	0.6%	1	11.1%
③ わからない	9	2.5%	0	0.0%	1	3.7%	4	5.8%	2	2.4%	1	0.6%	1	11.1%
④ 未記入	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
合計	355	99.4%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	97.6%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問4

「いとしん」職員は預金や融資商品の説明を十分にしていますか。



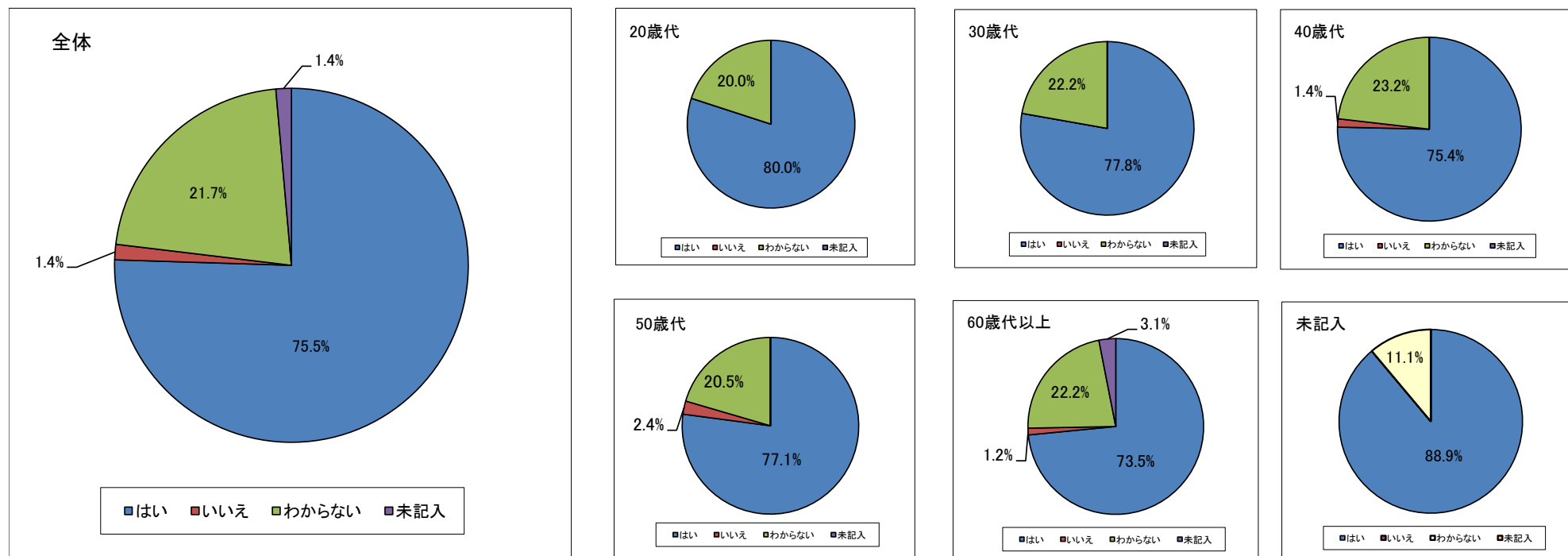
・全体の81.4%の人が商品の説明を十分にしていると回答しています。これは、昨年より1.3%、7人増加しており、引き続き良い評価を得ています。しかし商品の説明が十分でないと回答をした人も14人、3.9%と昨年より8人、2.2%増加しています。また、「③わからない」と回答した方を含めると、15.4%の人が商品説明を十分にしていないと感じています。多種、多様な商品を取り扱う中で、お客様に納得してもらえるような商品説明は非常に重要な事項であり、丁寧で、納得のいく商品説明をするように、研修等を通じて徹底を図ってまいります。

分類	全体		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
① はい	289	81.4%	5	100.0%	21	77.8%	54	78.3%	63	75.9%	139	85.8%	7	77.8%
② いいえ	14	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	5.8%	5	6.0%	5	3.1%	0	0.0%
③ わからない	41	11.5%	0	0.0%	4	14.8%	9	13.0%	15	18.1%	12	7.4%	1	11.1%
④ 未記入	11	3.1%	0	0.0%	2	7.4%	2	2.9%	0	0.0%	6	3.7%	1	11.1%
合計	355	100.0%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	100.0%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問6

「いとしん」は経営内容について情報開示に努めていて、安心できる金融機関だと思いますか。



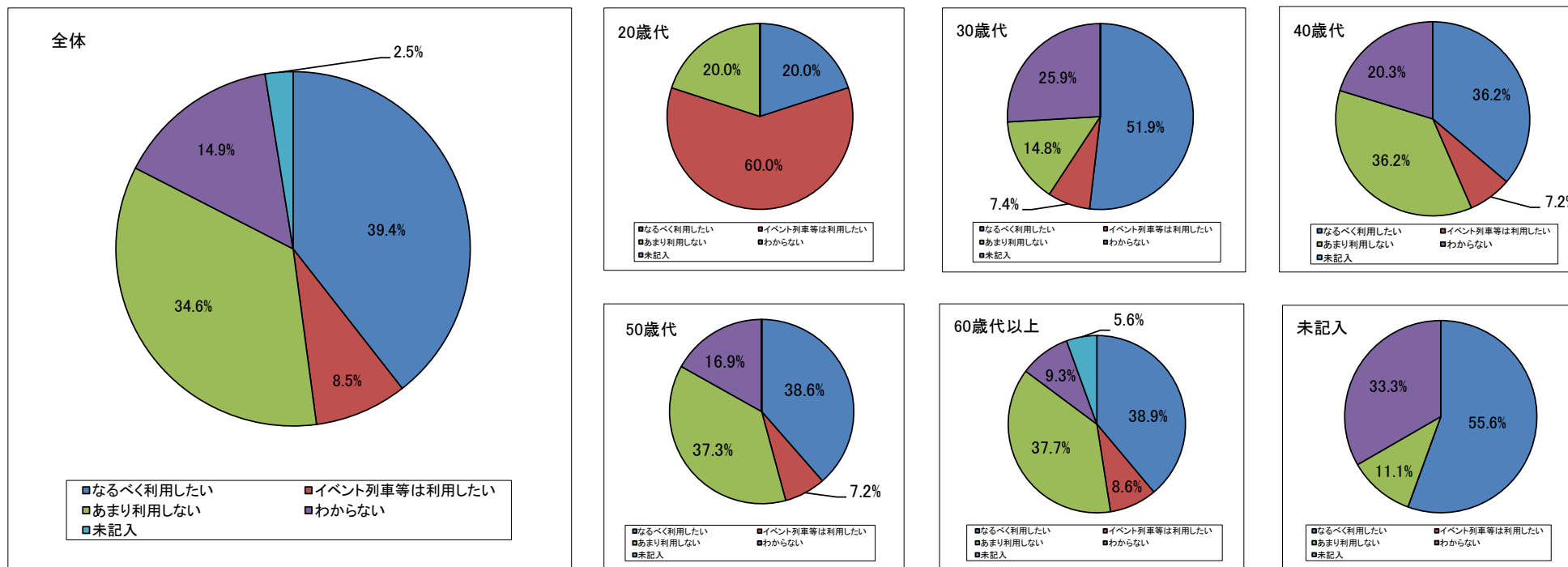
・75.5%の人が経営内容について安心していると回答しています。「②いいえ」と回答した人は5人、1.4%と少数ですが、「③わからない」と回答した人は77人、21.7%います。これは、経営内容をお客様に周知する活動がまだまだ不足している結果だと考えられ、色々な機会をとらえて経営内容についての情報発信をし、お客様に周知を図る活動をしてまいります。

回答	全体		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
① はい	268	75.5%	4	80.0%	21	77.8%	52	75.4%	64	77.1%	119	73.5%	8	88.9%
② いいえ	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	2	2.4%	2	1.2%	0	0.0%
③ わからない	77	21.7%	1	20.0%	6	22.2%	16	23.2%	17	20.5%	36	22.2%	1	11.1%
④ 未記入	5	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	3.1%	0	0.0%
合計	355	100.0%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	100.0%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問7

平成27年3月14日の北陸新幹線の開業に伴い、在来平行線は「越後ときめき鉄道」としてスタートします。地域の鉄道としてなるべく利用したいと思いますか。



・全体では「①なるべく利用したい」「②イベント列車等は利用したい」を合わせると、47.9%、約半分の人が何らかの形で越後ときめき鉄道を利用したいと回答しています。これからは、魅力ある企画を提案したり、ダイヤ等により利用しやすい環境を作り、これらの人に実際に多く利用してもらうことが課題となります。

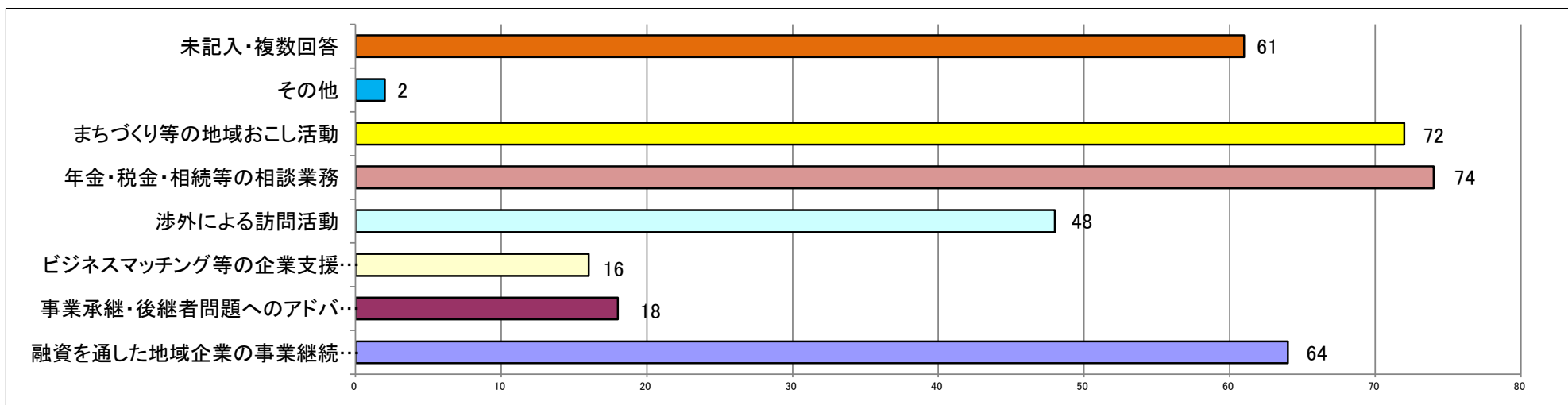
・年代が高くなるほど「①なるべく利用したい」と回答した人数は増えています。しかし、40代以降では「①なるべく利用したい」と「③あまり利用しない」と回答した人が、ほぼ同数となりました。また、30代では「①なるべく利用したい」と回答した人が過半数を超え、若い世代でも越後ときめき鉄道への関心の高さがうかがえます。

分類	全体		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
① なるべく利用したい	140	39.4%	1	20.0%	14	51.9%	25	36.2%	32	38.6%	63	38.9%	5	55.6%
② イベント列車等は利用したい	30	8.5%	3	60.0%	2	7.4%	5	7.2%	6	7.2%	14	8.6%	0	0.0%
③ あまり利用しない	123	34.6%	1	20.0%	4	14.8%	25	36.2%	31	37.3%	61	37.7%	1	11.1%
④ わからない	53	14.9%	0	0.0%	7	25.9%	14	20.3%	14	16.9%	15	9.3%	3	33.3%
⑤ 未記入	9	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	5.6%	0	0.0%
合計	355	100.0%	5	100.0%	27	100.0%	69	100.0%	83	100.0%	162	100.0%	9	100.0%

26年度お客様アンケート分析(個人)

設問8

糸魚川及び上越地域では人口減少と高齢化が進展しています。これから「いとしん」に一番期待する役割りを、下記の中から一つ選んで○印を記入してください。



・「いとしん」に一番期待する役割りでは、「年金・税金・相続等の相談業務」「まちづくり等の地域おこし活動」が20%を超えて期待が高く、「融資を通じた地域企業の事業継続支援」が18%で続く結果となりました。

・年金等の相談業務の期待値が一番高くなったことは、制度改正等があるため、最新の情報提供が求められていることがわかります。

・「まちづくり」活動の期待値が高いことは、今までの活動が評価されていると考えられ、今後も継続して取り組んでまいります。

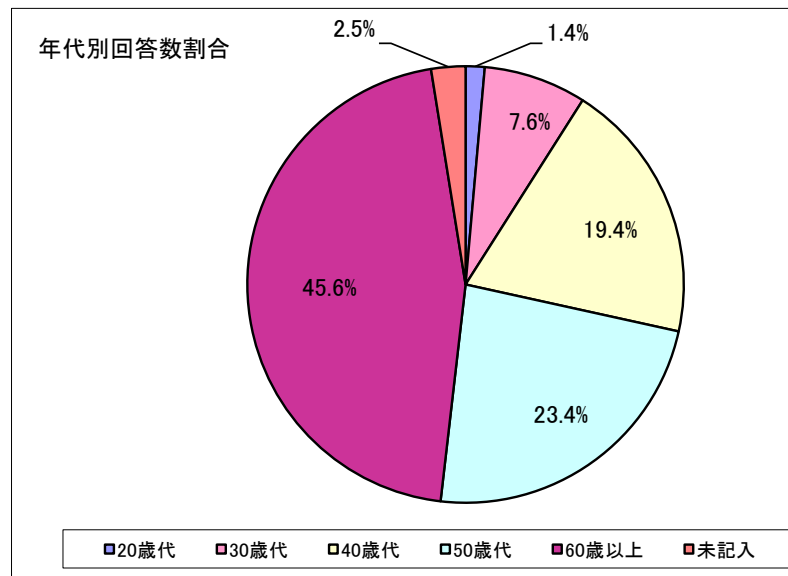
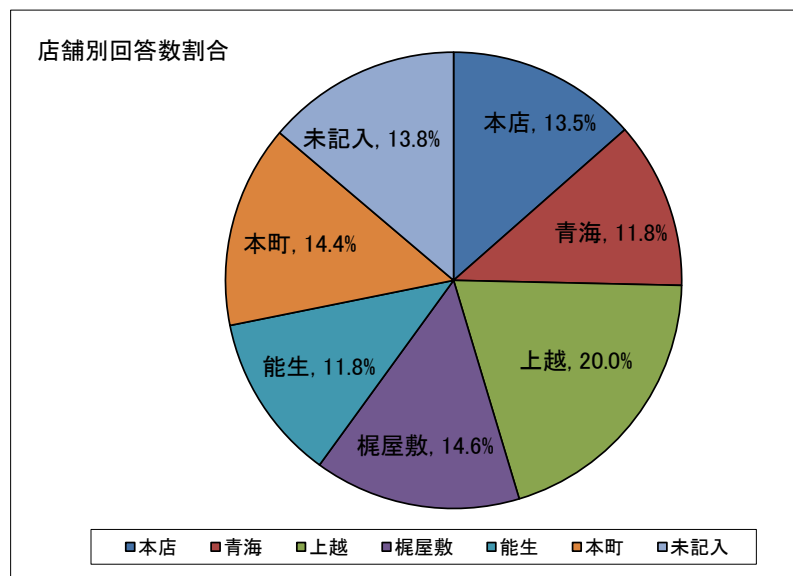
・融資による企業支援は地域金融機関としての根幹業務であり、企業の減少は雇用の減少、ひいては人口の減少に繋がっていくことから期待高くなっていると考えられます。当組合としても従来から根幹業務として取り組んでまいりましたが、今後も積極的に取り組んでまいります。

・未記入等の回答が多く、未記入30人、複数回答31人でした。設問の内容と回答方法について、回答しやすいように改善してまいります。

分類	全体		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
	回答者数													
回答	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 融資を通じた地域企業の事業継続支援	64	18.0%	1	20.0%	6	22.2%	11	15.9%	21	25.3%	25	15.4%	0	0.0%
② 事業承継・後継者問題へのアドバイス	18	5.1%	0	0.0%	1	3.7%	4	5.8%	5	6.0%	6	3.7%	2	22.2%
③ ビジネスマッチング等の企業支援活動	16	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.2%	7	8.4%	4	2.5%	0	0.0%
④ 渉外による訪問活動	48	13.5%	0	0.0%	2	7.4%	8	11.6%	8	9.6%	28	17.3%	2	22.2%
⑤ 年金・税金・相続等の相談業務	74	20.8%	1	20.0%	5	18.5%	18	26.1%	16	19.3%	33	20.4%	1	11.1%
⑥ まちづくり等の地域おこし活動	72	20.3%	1	20.0%	9	33.3%	17	24.6%	14	16.9%	30	18.5%	1	11.1%
⑦ その他	2	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
⑧ 未記入・複数回答	61	17.2%	2	40.0%	4	14.8%	6	8.7%	10	12.0%	36	22.2%	3	33.3%

26年度お客様アンケート分析(個人)

アンケート全体



・店舗別回答割合では、未記入の回答を除いた平均値は本町支店の51件、14.4%ですが、上越支店は若い年代の回答率が高くなっているため、全体の回答率を押し上げています。青海支店、能生支店の回答率は平均を下回っていますが、60歳以上の回答率が低くなっていることが要因として考えられます。

・年代別回答数では、アンケート配布方法が窓口及び渉外担当者による手交のため、窓口来店、渉外日中面談先の年齢が高く、高年齢層への配布が多くなってしまったため、60歳代の回答割合が45.6%と高くなっていますが、若年層へのアンケート配布を意識した結果、昨年度から4.4%減少しています。

総数			年齢											
発送数	回答数	回答率	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		未記入	
			回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
600	355	59.2%	0	0.0%	4	14.8%	11	15.9%	12	14.5%	21	13.0%	0	0.0%
本店	48	13.5%	0	0.0%	4	14.8%	11	15.9%	12	14.5%	21	13.0%	0	0.0%
青海	42	11.8%	1	20.0%	5	18.5%	11	15.9%	8	9.6%	17	10.5%	0	0.0%
上越	71	20.0%	1	20.0%	7	25.9%	14	20.3%	17	20.5%	29	17.9%	3	33.3%
梶屋敷	52	14.6%	1	20.0%	0	0.0%	2	2.9%	15	18.1%	33	20.4%	1	11.1%
能生	42	11.8%	0	0.0%	2	7.4%	12	17.4%	13	15.7%	14	8.6%	1	11.1%
本町	51	14.4%	0	0.0%	4	14.8%	10	14.5%	14	16.9%	23	14.2%	0	0.0%
未記入	49	13.8%	2	40.0%	5	18.5%	9	13.0%	4	4.8%	25	15.4%	4	44.4%
合計	355	100.0%	5	1.4%	27	7.6%	69	19.4%	83	23.4%	162	45.6%	9	2.5%