

## 令和元年度「お客様アンケート」の実施結果について

熊本中央信用金庫

当金庫は、地域により密着した金融機関を目指し、より良いサービスをお客様に提供するためにお客様アンケート調査を実施いたしました。多くのお客様にご協力をいただき誠にありがとうございました。皆様からお寄せいただいた貴重なご意見を業務の改善や見直しに役立たせていただき、今後ともより良いサービスの提供を目指し努力してまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

- ◎ 実施期間 : 令和元年10月1日(火) ~ 11月11日(月)
- ◎ 調査対象 : お取引先 3,000先
- ◎ 回答方法 : 郵便、店頭、渉外係訪問による回答
- ◎ 回答状況 : 1,106先(36.9%)

アンケート結果項目別回答数及び回答率一覧表

アンケート項目	満足		やや満足		やや不満足		不満足	
	人数	率	人数	率	人数	率	人数	率
1. 店内・店周の美化はいかがですか	774	70.0%	290	26.2%	17	1.5%	3	0.3%
2. 店内の雰囲気はいかがですか	771	69.7%	296	26.8%	17	1.5%	4	0.4%
3. 職員のあいさつはいかがですか	843	76.2%	236	21.3%	14	1.3%	5	0.5%
4. 職員の身だしなみ、言葉づかいはいかがですか	869	78.6%	213	19.3%	13	1.2%	2	0.2%
5. 職員の対応はいかがですか	861	77.8%	211	19.1%	21	1.9%	6	0.5%
6. ご来店時の待ち時間はいかがですか	716	64.7%	319	28.8%	38	3.4%	2	0.2%
7. 説明の丁寧さ、分かりやすさはいかがですか	799	72.2%	271	24.5%	18	1.6%	3	0.3%
8. 事務処理の正確さはいかがですか	810	73.2%	264	23.9%	14	1.3%	4	0.4%
9. 預金、融資、各種サービスの品揃えはいかがですか	614	55.5%	365	33.0%	61	5.5%	13	1.2%
10. ATMのサービス機能はいかがですか	638	57.7%	334	30.2%	64	5.8%	13	1.2%
11. 各種相談の際は、親身に対応していますか	789	71.3%	253	22.9%	18	1.6%	3	0.3%
12. 総合的満足度はいかがですか	808	73.1%	268	24.2%	13	1.2%	4	0.4%

## お客様からのご意見・ご要望と対応状況

項目	ご意見・ご要望等	当金庫の取り組みについて
ATM等に関連したサービス	休日や時間外のATM利用に、手数料がかかるのは、どうかしてほしいです。	ATMの維持管理においては金庫のシステム運営費用(機器の保守費用、通信回線の費用、営業時間外の警備費用等)コストが掛かっており、時間外および休日の手数料をいただいております。大変申し訳ありませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
	ATMで小銭の入金が出来ればいいです。	ATMの硬貨使用については、多量の硬貨投入により故障の原因となる場合が多かったことから、振込に限るという対応が多くの金融機関で行なわれております。何卒ご理解をお願いいたします。
	ATMの設置個所をもっと増やしてもらえると助かります。	ATM設置に関しましては、ご利用者数、ご来店者数および設置スペース等を考慮し、計画的に設置しておりますが、ご意見を参考にさせていただきます。ご不便をおかけいたしますが、ご理解をお願いいたします。
	通帳の磁気が弱くなったのか、ATMで、「取扱い出来ません」と表示されることがある。	携帯電話や健康器具およびハンドバック等留め金から発生する磁気の影響が考えられます。磁気が発生するものからは避けて保管してください。不具合が発生した場合は窓口にお持ちいただければ、その場で復旧致します。
金融サービス	融資金利はどのようにして決めているのですか。	ご融資の金利については、市場環境及び経営コストなどを総合的に勘案し設定しております。様々な形でご融資金利に見合うような金融サービスが提供できるよう役職員一同努めてまいります。商品企画の際にはお客様からのご要望を参考にさせていただきます。
	法人インターネットバンキングを利用していますが、事前登録をしていないと当日振込が出来ないので困っています。	不正送金対策により、法人インターネットバンキングに関しては当日送金を停止しております。お客様の預金を守るための対策です。ご理解の程、よろしくお願い致します。
出資	出資の持分限度額がもう少し増えたら嬉しいです。	出資金は、信用金庫という協同組織の会員としての事業(貸出等)を利用することを目的としたものであり、金利収入を期待するいわゆる金融商品とは異なります。また、大口出資者の払出等によって、金庫の自己資本の維持安定が損なわれることを防止するため、一定の限度を設けさせていただいております。
駐車場	駐車場が狭くてスペースが少ない箇所があります。	駐車場については、お客様に出来るだけ利用しやすい方法を検討しておりますが、諸事情でご不便をおかけしている場合もあります。改善に向けて善処いたします。