

(資 料 3)

利用者満足度アンケート調査

お客さまからのご意見・ご要望

2019 年 1 月

お客さまからのご意見・ご要望

お客さまからのご意見・ご要望など 517 ものお言葉をいただき心よりお礼申し上げます。

ここでは、ご意見・ご要望の一部を紹介させていただきます。

※ カッコ内は（性別・年代・職業）の順となります。

1. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか

- ・満足：いつも明るく元気も良く、印象はとても良いです。（女性・40代・会社員）
- ・満足：窓口の方はどの方も明るく、優しく、いつも笑顔でとっても感じの良い方ばかりです。（女性・50代・会社員）
- ・満足：毎回笑顔で迎えていただいています。（女性・40代・会社役員）
- ・満足：相手の目を見て笑顔で対応している。（男性・50代・会社員）
- ・満足：しっかりと接客マナーが身についています。（男性・60代・会社員）
- ・満足：笑顔での「いらっしゃいませ」が嬉しいです。（女性・70代以上・その他）
- ・満足：いつも美しい文字でのメッセージでアフターサービスをして頂きます。他銀行にはない気遣いで少しでも預金してあげようかなと思ってしまいます（お礼のつもり）。（無回答・50代・専業主婦）
- ・やや満足：入金手続きの際、きちんと挨拶して下さる。（男性・30代・自営業）

2. 身だしなみはきちんとしていますか

- ・満足：みなさんきれいにされている印象です。（女性・40代・専業主婦）
- ・満足：基本的に綺麗だと思います。（男性・30代・会社役員）
- ・満足：清潔感があります。（女性・40代・会社員）
- ・満足：しっかりと接客マナーが身についています。（男性・60代・会社員）
- ・普通：特に悪いと感じた事ありません。（女性・50代・会社役員）

3. 身近さ、親しみやすさを感じられる店ですか

- ・満足：いつもたわいもない話ですが、相手もしていただき、とても親しみやすさを感じています。（女性・40代・会社員）
- ・満足：その日の天候や、健康を気遣う言葉をかけてくれます。（女性・60代・会社員）
- ・満足：雰囲気作りができています。指導が行き届いている。（男性・50代・会社員）
- ・満足：田舎ならではの親しみやすさがあり、かといってなれなれしいわけではなく、とっても良い雰囲気です。（女性・50代・会社役員）
- ・満足：ここ最近よく利用させて頂いています。それまでの「銀行」「信用金庫」の敷居の高いイメージは変わりました。（女性・40代・無回答）
- ・やや満足：距離感が適度に保たれているのは良いです。（無回答・無回答・無回答）
- ・やや満足：新人がカウンターにいるので緊張感からなのか笑顔は少ない。（女性・60代・会社員）

4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか

- ・満足：いつも敏速に対応してくれています。(男性・50代・その他)
- ・満足：ほとんど待たされた事はないです。(女性・40代・自営業)
- ・満足：長い待ち時間でもない時でも、「大変お待たせいたしました」など一言添えてくれる。
(無回答・50代・会社員)
- ・満足：人数が多くても、あまり待たされている感じはないです。昔から比べたらかなり早いと思います。
(女性・50代・会社員)
- ・満足：お店に入ってすぐに声かけ・対応をしていただいた。(女性・40代・無回答)
- ・やや満足：窓口の人によりけりです(早い人・遅い人)。(女性・40代・会社員)
- ・やや満足：時々、人数の割に待たされることがある。(男性・60代・会社員)
- ・普通：混雑時はそれなりに時間がかかる(丁寧な対応である為、納得できる)。(女性・30代・会社員)
- ・やや不満：長すぎる時がある。(女性・60代・自営業)

5. ご訪問させていただいた際の待ち時間や約束事を守っていますか

- ・満足：言葉づかいがていねいですね。(女性・50代・会社役員)
- ・満足：時間通りに来ていただいています。(女性・30代・自営業)
- ・満足：感謝しています。(女性・40代・無回答)
- ・満足：笑顔がとてもいいです(女性・50代・自営業)
- ・満足：守ってくれている。(男性・30代・会社役員)
- ・普通：特に時間を決めてないので。(女性・50代・会社役員)

6. 職員の説明は分かりやすいですか

- ・満足：適切なアドバイス等、大変素晴らしいです。(無回答・50代・会社員)
- ・満足：明瞭な説明でした。(男性・60代・会社員)
- ・満足：届出印を見つけてもらった際、とても親切な対応をして頂いた。(女性・60代・会社員)
- ・満足：特に悪く感じた事はなく、わかりやすいです。(女性・50代・会社役員)
- ・満足：わかりやすく説明してもらっています。(男性・60代・会社員)
- ・やや満足：頑張りがとても伝わりました。(男性・40代・会社員)
- ・普通：担当者によって違います。(女性・50代・会社員)

7. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか

- ・満足：わかりやすく説明してもらっています。(男性・60代・会社員)
- ・満足：親身になって相談にのってくれる。(女性・無回答・専業主婦)
- ・満足：熱心に相談に乗ってくれます。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・やや満足：自分がわからなければ調べてすぐに対応してくれる。(女性・50代・専業主婦)

8. ご提供している預金商品にご満足いただいていますか

- ・満足：金利については仕方ないが、商品内容は満足している。(女性・40代・会社員)
- ・やや満足：最近は他の金融機関で投資信託のセールスが増えているから。(男性・60代・会社員)
- ・やや満足：利息が少しさびしいです。政策だから仕方がないけど。(女性・50代・その他)
- ・普通：社会すべてやその流れなので。(男性・60代・会社役員)
- ・普通：金利が低いので仕方ないですね…。(女性・50代・会社員)
- ・普通：現状の中ではしかたない。(男性・70代以上・無職)
- ・普通：どこもそうですが、低金利です。(女性・70代以上・無職)
- ・やや不満：金利が低い。(女性・無回答・無回答)
- ・やや不満：金利がもう少し高ければとは思いますが。(女性・50代・会社員)

9. ご提供している融資商品にご満足いただいていますか

- ・満足：大変便利な融資商品、大満足です。(女性・40代・会社員)
- ・満足：いつも助けられています。(男性・30代・自営業)
- ・普通：あまりいいとは思わない。(無回答・50代・その他)
- ・やや不満：利率が高い。(男性・30代・会社役員)

10. A T Mコーナーは利用しやすいですか

- ・満足：椅子も置いてあるので、年配の人にしたら良いと思います。(女性・60代・会社員)
- ・満足：いつもキレイですよ。(女性・60代・会社役員)
- ・満足：A T Mが2台共に通帳繰越ができるようになり、助かっています。(女性・50代・会社員)
- ・満足：仕事しているところにA T Mがあるので助かっています。(無回答・60代・会社員)
- ・やや満足：新しいA T Mの物置台が少し低いように感じます。(女性・60代・会社員)
- ・やや満足：画面がややタッチしにくい。(男性・70代以上・会社役員)
- ・普通：時間によって大変混んでおり、急いでいる時は困る。(女性・50代・会社員)
- ・やや不満：並んでいて、時間がかかる。(女性・40代・会社員)
- ・やや不満：1台しかないため、時間によっては列になる。(男性・30代・会社役員)
- ・不満：土日祝日の時間が短い。(女性・40代・会社役員)
- ・不満：土日利用できない事に対して不満です。(男性・30代・自営業)

11. 今後も北星信用金庫を利用しようと思いますか

- ・思う：町に根付いた銀行として大変親しみも有り、何かあれば信金さんと思っています。
(女性・40代・会社員)
- ・思う：窓口の担当の方、皆さん対応がいいです。(女性・40代・会社員)
- ・思う：親切に説明していただけるので。(男性・50代・会社員)
- ・思う：全般に真摯に対応していただいている。(男性・無回答・自営業)
- ・思う：地元の金融機関なので大切にしたいと思います。(女性・40代・自営業)

- ・思う：ささいな事でも相談しやすいので、これからも利用させていただきます。
(女性・50代・専業主婦)
- ・思う：親切にして頂いているし、どうせお金を頂けるなら地方で頑張る企業に貸して頑張って欲しい
と思っています(地方の活性化)。(無回答・50代・専業主婦)

12. その他

- ・引き続き地元企業への支援をお願いします。(男性・60代・会社員)
- ・日頃から行事などには協力的で良好。(男性・60代・会社員)
- ・いつも親切でいねいに対応していただき感謝しています。(男性・50代・その他)
- ・他金融機関で、実際に見下された態度をとられたことがあり、良いイメージを持っていなかったが、北星信用金庫はその様な所は見られず、きちんと地元の住民・顧客に寄り添ってくれており、大変好感を持っている。これからも北星信用金庫を利用したいと思っている。(女性・40代・会社員)
- ・いつも丁寧に対応して頂き、非常に助かっています。今後も利用させて頂くつもりです。
(男性・40代・会社員)
- ・いつも親切な対応ありがとうございます。笑顔で声かけしてくれたりするので、疲れていても明るい気持ちになり職場に戻れます。(女性・40代・会社員)
- ・定期預金を預けると、必ず担当の人のメッセージカードが付いている。他では絶対にない事なので、とても誠意を感じました。いつ行っても気持ちのこもった対応で、これからも利用しようと思っています。(女性・60代・会社員)
- ・支店長・職員の方とても感じが良く、安心して長く利用させて頂きたいと思います。
(女性・70代以上・専業主婦)
- ・地域に密着した営業を、これからも頑張ってください。(男性・60代・自営業)
- ・毎年、年金のプレゼント有難う御座います。(無回答・60代・会社員)
- ・親切な対応ありがとうございます。全てに満足しております。(女性・70代以上・会社員)
- ・訪問時に、いつも笑顔で明るい笑顔で明るい声で挨拶していただき店内の雰囲気がとても良く、うれしく思っています。今後もまた、よろしく願いいたします。(男性・無回答・会社役員)