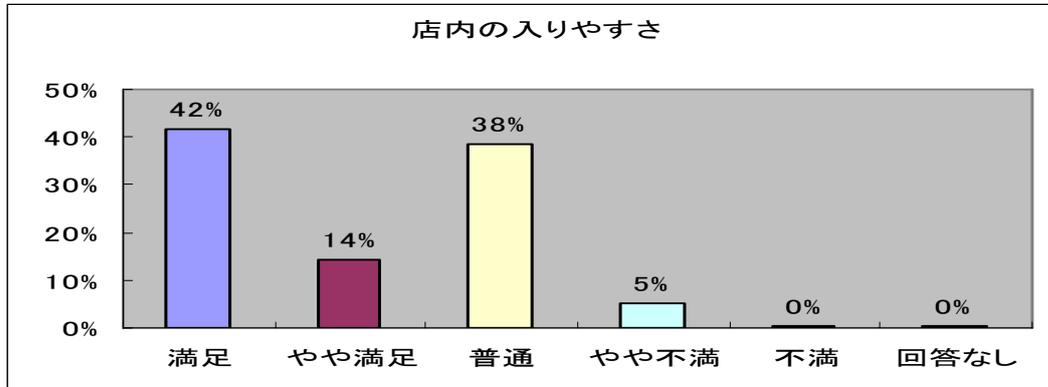


# 来店客

## 1. 店舗設備関係

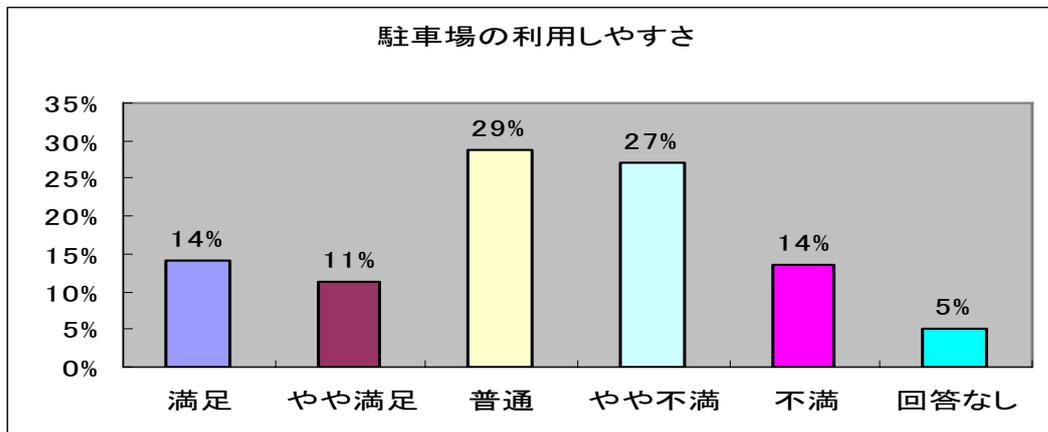
### ①店内の入りやすさ



満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
41.5%	14.2%	38.3%	5.1%	0.3%	0.5%

「店内の入りやすさ」については、「満足・やや満足」55.7%で、「やや不満・不満」が5.4%、「普通」38.3%の評価となった。事業所調査に比べ「満足・やや満足」は、7.1ポイント高い評価であるが、反面「やや不満・不満」は、1.0ポイント多い評価となった。

### ②駐車場の利用のしやすさ（広さ・止めやすさ）

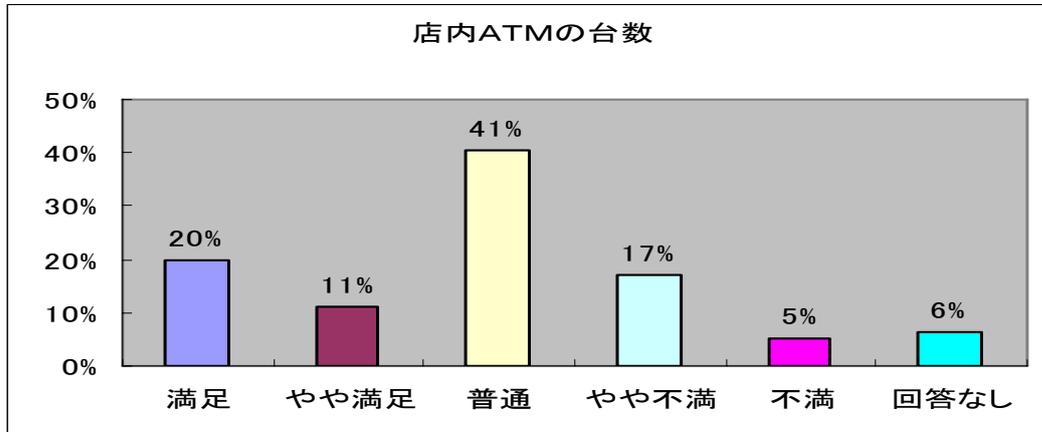


満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
14.0%	11.2%	28.9%	27.1%	13.6%	5.2%

「駐車場の利用のしやすさ（広さ・止めやすさ）」については、「満足・やや満足」が25.2%、「やや不満・不満」が40.7%で、「やや不満・不満」が「満足・やや満足」を上回った。店舗別で見ると、旧店舗ほど「やや不満・不満」の多い評価となった。

# 来 店 客

## ③店内ATMの台数

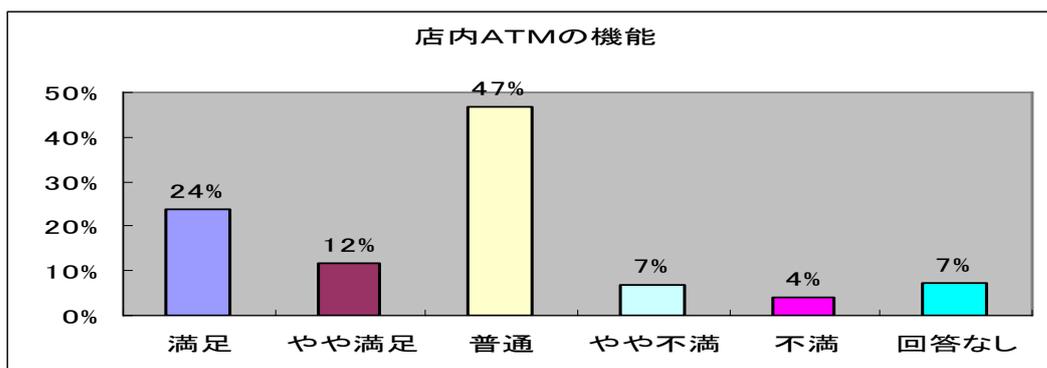


満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
19.7%	11.2%	40.5%	17.0%	5.3%	6.3%

「店内ATMの台数」については、「満足・やや満足」30.9%で、「やや不満・不満」は22.3%、「普通」40.5%の評価となった。

店舗別で見ると、1台設置店舗（諏訪町支店・四谷支店）で「やや不満・不満」の多い結果となった。

## ④店内ATMの機能（利用しやすさ）



満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
23.8%	11.6%	46.8%	6.7%	4.1%	7.1%

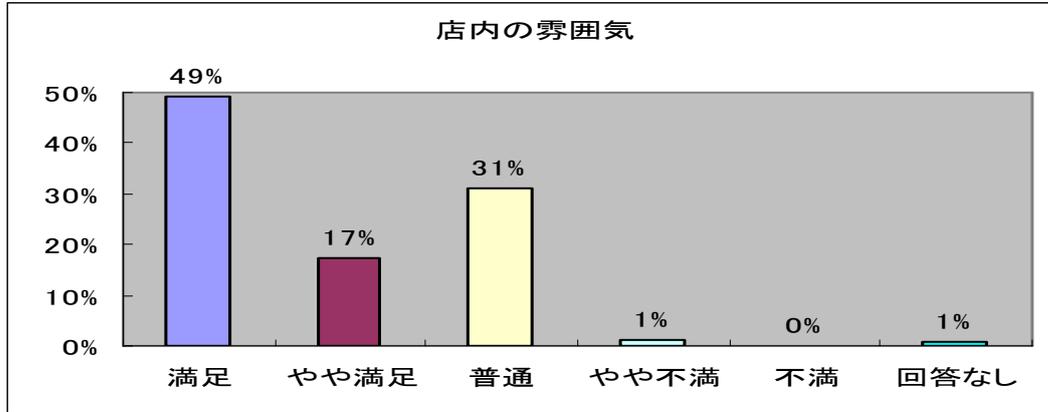
「店内ATMの機能（利用しやすさ）」については、「満足・やや満足」35.4%で、「やや不満・不満」10.8%、「普通」46.8%の評価となった。

店舗別では、諏訪町支店で「やや不満・不満」が「満足・やや満足」より多い結果となった。

# 来 店 客

## 2. 店内の雰囲気、窓口係の対応

### ①店内の雰囲気

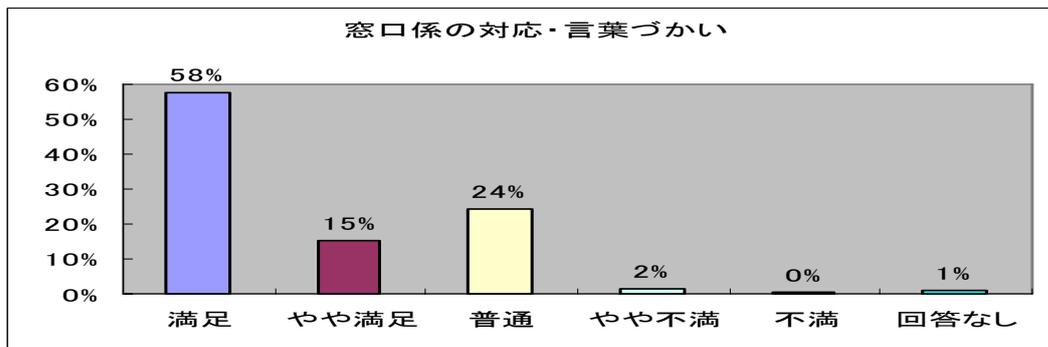


満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
49.4%	17.4%	31.3%	1.0%	0.1%	0.8%

「店内の雰囲気」については、「満足・やや満足」66.8%で、「やや不満・不満」1.1%、「普通」31.3%の評価となった。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」1.8ポイント高い評価となったが、「やや不満・不満」は、0.6ポイント増加した。

### ②窓口係の対応・言葉づかい



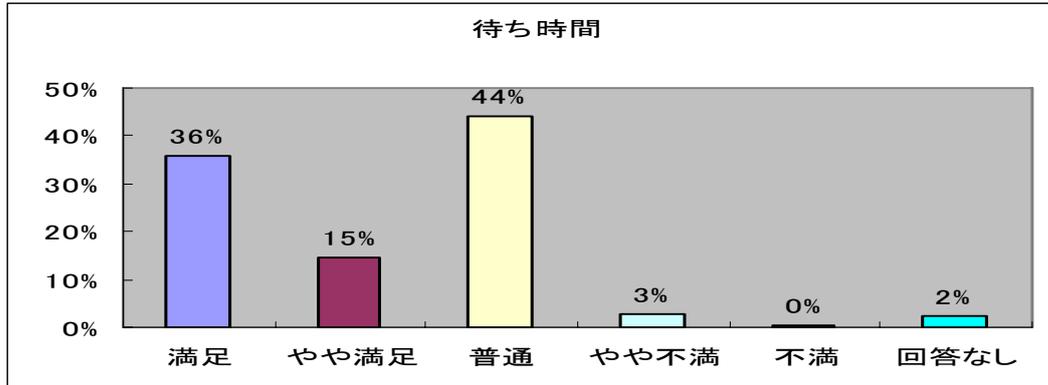
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
57.7%	15.3%	24.1%	1.6%	0.4%	0.9%

「窓口係の対応・言葉づかい」については、「満足・やや満足」73.0%で、「やや不満・不満」2.0%、「普通」24.1%の評価となった。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」、「やや不満・不満」とも前回同様の評価となった。

# 来店客

## ③待ち時間

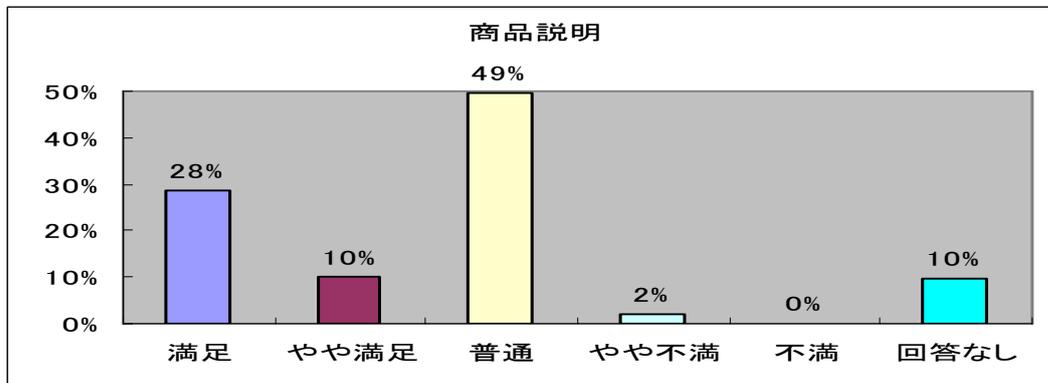


満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
35.8%	14.7%	43.9%	2.7%	0.5%	2.4%

「待ち時間」については、「満足・やや満足」50.5%で、「やや不満・不満」3.2%、「普通」43.9%の評価となった。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」は18ポイント高い評価となり、「やや不満・不満」は前回同様の評価となった。

## ④商品説明



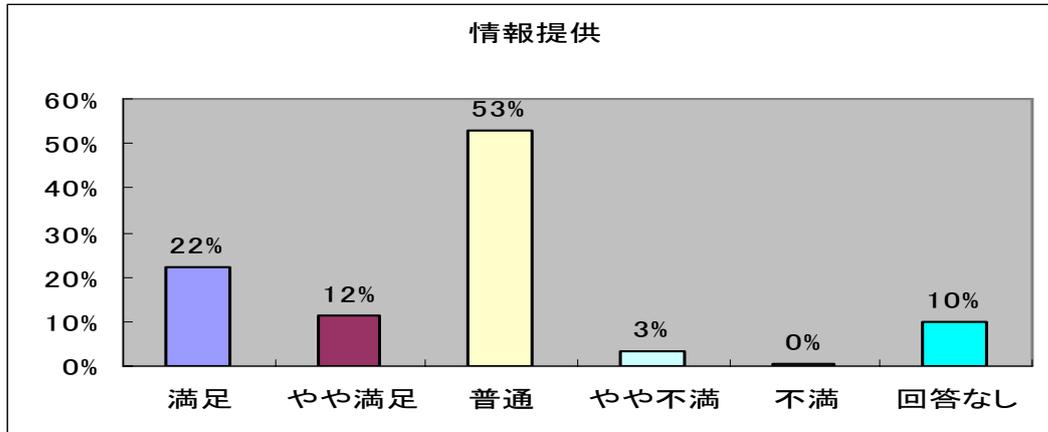
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
28.5%	10.1%	49.4%	2.1%	0.2%	9.8%

「商品説明」については、「満足・やや満足」38.6%で、「やや不満・不満」2.3%、「普通」49.4%の評価となった。

事業所調査と比べ、「満足・やや満足」は8.7ポイント低い評価となり、「やや不満・不満」も2.5ポイント低い評価となった。

# 来店客

## ⑤情報提供

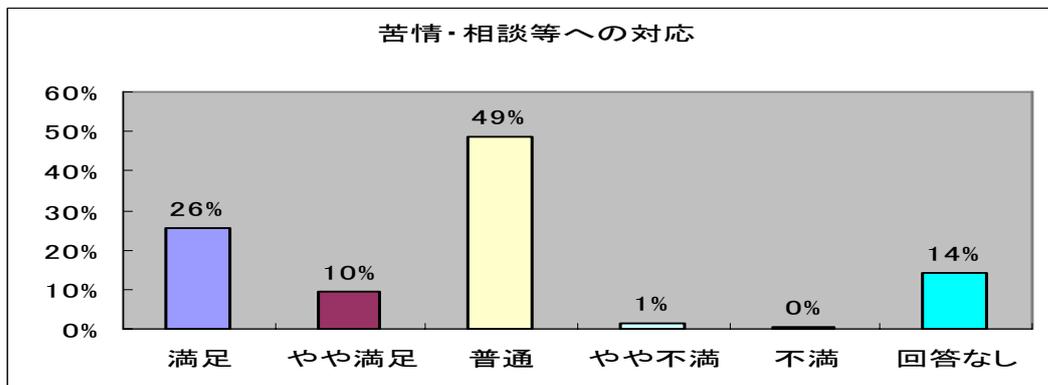


満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
22.0%	11.6%	52.9%	3.3%	0.3%	10.0%

「情報提供」については、「満足・やや満足」33.6%で、「やや不満・不満」3.5%、「普通」52.9%の評価となった。

事業所調査と比べ、「満足・やや満足」はほぼ同様の評価で、「やや不満・不満」は5.6ポイント少ない評価となった。

## ⑥苦情・相談等への対応



満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
25.7%	9.6%	48.8%	1.5%	0.4%	14.0%

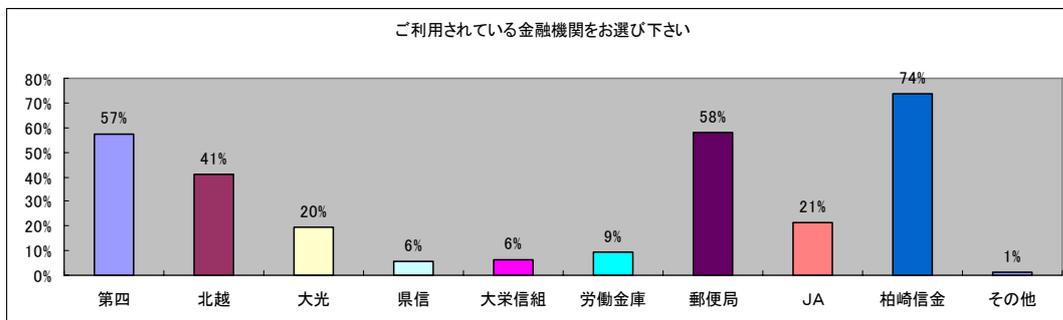
「苦情・相談等への対応」については、「満足・やや満足」35.3%で、「やや不満・不満」1.9%、「普通」48.8%の評価となった。

前回調査と比べ、「やや不満・不満」は2.0ポイント減少し、苦情・相談への対応についても、やや改善されてきている評価となった。

# 来店客

## 3. 商品・サービス機能他

### ①現在利用されている金融機関をお選び下さい（複数回答）

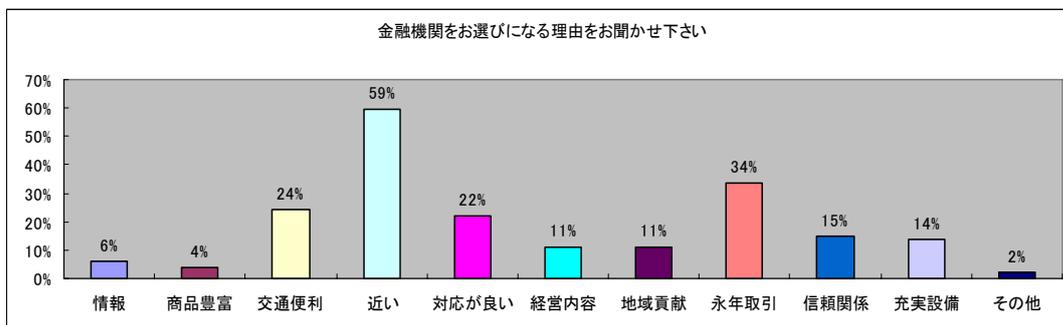


第四	北越	大光	県信	大栄信組
57.4%	41.2%	19.8%	5.7%	6.2%
労働金庫	ゆうちょ	JA	柏崎信金	その他
9.5%	58.0%	21.4%	73.8%	1.4%

「現在利用されている金融機関をお選び下さい（複数回答）」については、当金庫が73.8%で、次いで「ゆうちょ銀行」58.0%、「第四銀行」57.4%、「北越銀行」41.2%、「JA（農協）」21.4%、「大光銀行」19.8%、「労働金庫」9.5%、「大栄信組」6.2%、「県信組」5.7%、「その他」1.4%の順となった。

前回調査と比べ、当金庫・ゆうちょ銀行・労働金庫が増え、第四銀行・大光銀行・県信組・大栄信組・JAバンクが減少し、北越銀行は同率となった。

### ②金融機関をお選びになる理由をお選び下さい（複数回答）



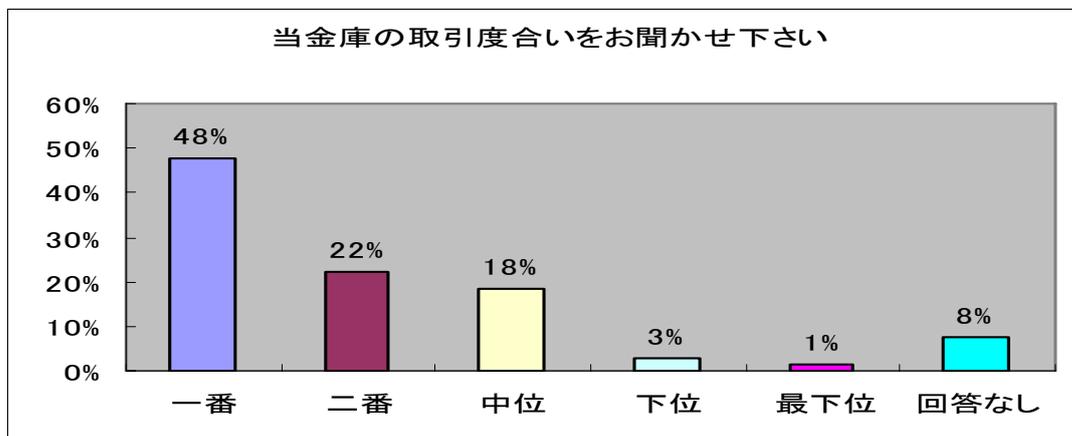
情報	商品豊富	交通が便利	近くて便利	対応が良い	経営内容
5.9%	4.1%	24.1%	59.4%	22.3%	11.3%
地域貢献	永年取引	信頼関係	充実設備	その他	
11.1%	33.7%	14.7%	14.0%	2.0%	

## 来 店 客

「金融機関をお選びになる理由をお選び下さい（複数回答）」については、「近くて便利」が6割弱と最も高く、次いで「永年からの取引を重視」33.7%、「駐車場が完備され交通アクセスが良い」24.1%、「渉外担当者、窓口係の対応が良い」22.3%、「人間関係・信頼関係を重視している」14.7%、「ATM等設備が整っている」14.0%、「経営内容がしっかりしている」11.3%、「地域の発展を考え地域への貢献度が高い」11.1%、「役に立つ情報がある」5.9%、「金融商品が豊富である」4.1%、「その他」2.0%の順となった。

前回調査と比べ、選択理由は同順位となった。

### ③当金庫の取引度合いをお聞かせ下さい

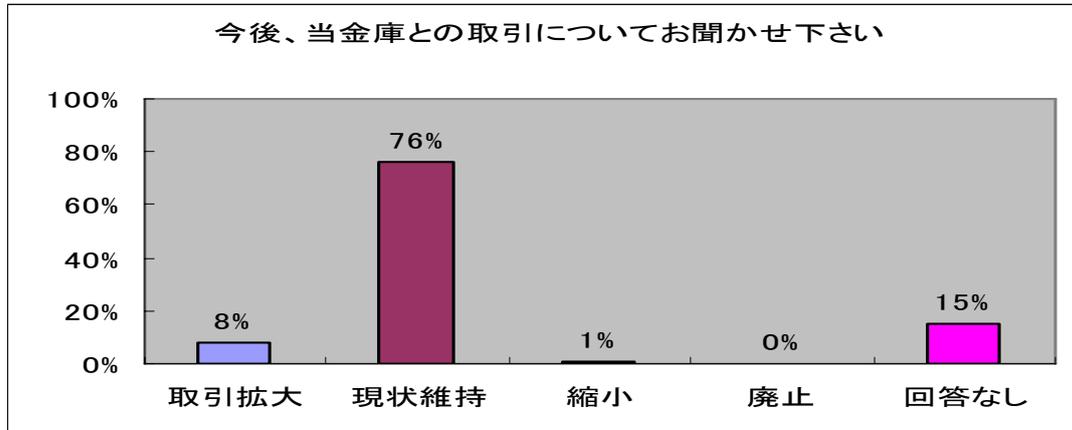


一番	二番	中位	下位	最下位	回答なし
47.6%	22.3%	18.3%	2.8%	1.3%	7.7%

「当金庫の取引度合いをお聞かせ下さい」については、「一番」47.6%で、「二番」22.3%、「中位」18.3%、「下位」2.8%、「最下位」1.3%の結果となった

# 来店客

## ④今後、当金庫との取引についてお聞かせ下さい

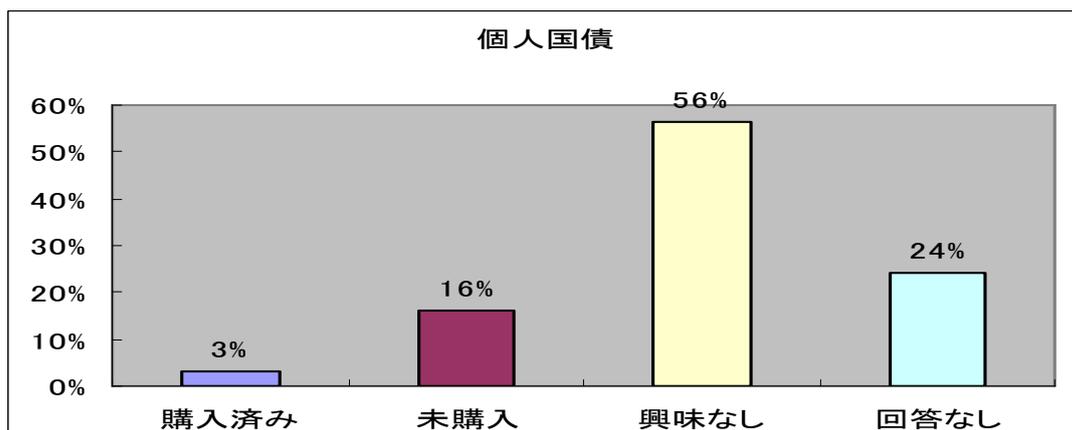


取引拡大	現状維持	縮小	廃止	回答なし
7.8%	76.4%	1.0%	0.1%	14.7%

「今後、当金庫との取引についてお聞かせ下さい」については、「現状維持」が76.4%と最も多く、次いで「取引拡大」7.8%、「縮小」1.0%、「廃止」0.1%の結果となった。

## ⑤預金以外で当金庫が取り扱っている商品についてお聞かせ下さい

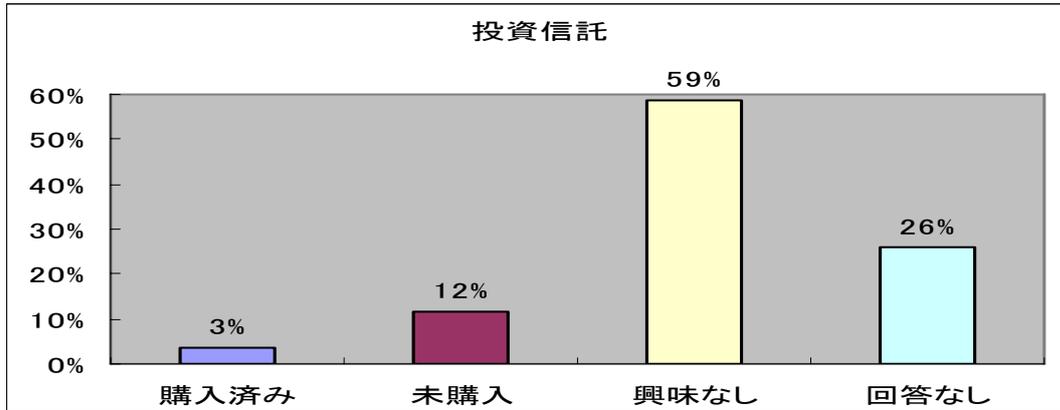
### A. 個人向け国債



購入済み	興味あり(未購入)	興味なし	回答なし
3.3%	16.0%	56.5%	24.2%

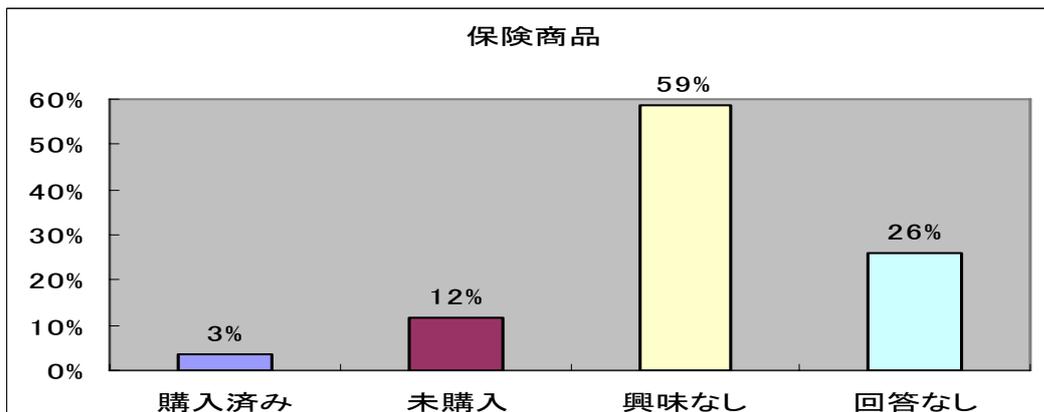
# 来店客

## B. 投資信託



購入済み	興味あり(未購入)	興味なし	回答なし
3.4%	11.9%	58.9%	25.9%

## C. 保険商品（定額個人年金・変額個人年金）

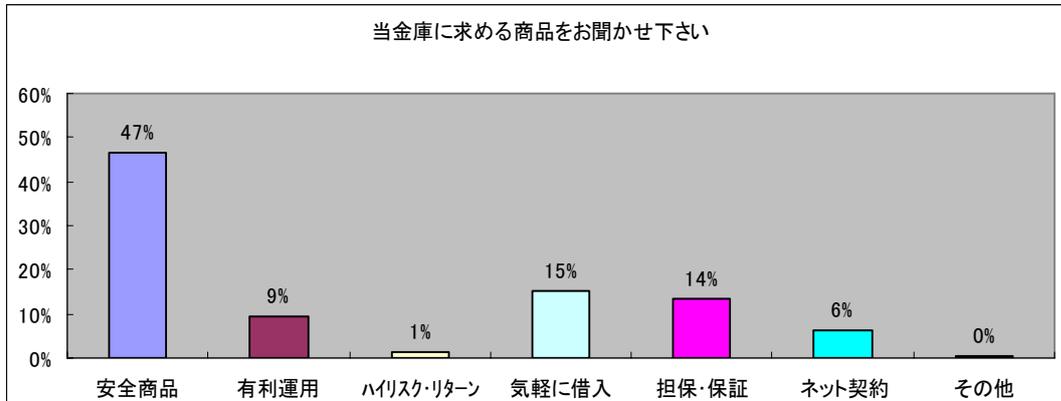


購入済み	興味あり(未購入)	興味なし	回答なし
2.8%	12.2%	57.7%	27.4%

「預金以外で当金庫が取り扱っている商品についてお聞かせ下さい」については、国債・投資信託・保険商品とも6割近くの方が「興味はない」との回答であった。一方「購入したことはないが興味はある」と回答した方が、国債16.0%・投資信託11.9%・保険商品12.2%、「購入したことがある」は、国債3.3%・投資信託3.4%・保険商品2.8%の結果となった。

# 来店客

## ⑥今後、当金庫に求める商品をお聞かせ下さい（複数回答）

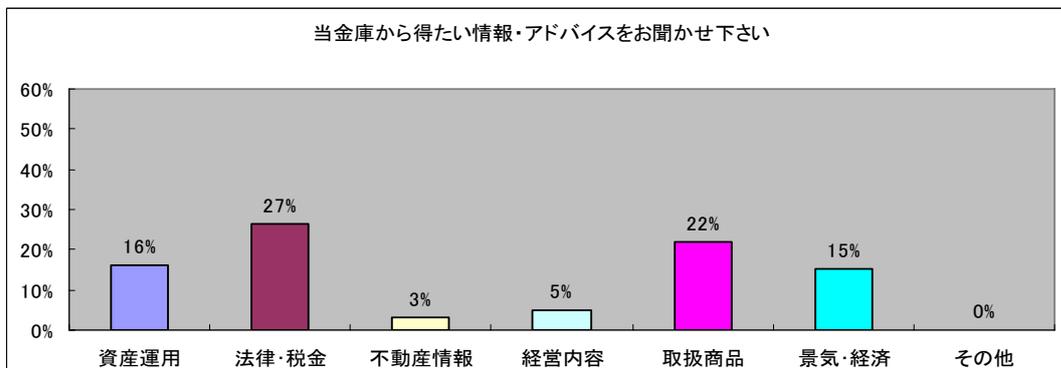


安全商品	有利運用	ハイリスク・リターン	気軽に借入	担保・保証	ネット契約	その他
46.7%	9.4%	1.3%	15.1%	13.5%	6.1%	0.3%

「今後、当金庫に求める商品をお聞かせ下さい（複数回答）」については、「安全な商品」46.7%と最も高く、次いで「小口で気軽に借入できる商品」15.1%、「担保・保証人が厳しくない商品」13.5%、「多少のリスクはあるが有利に運用できる商品」9.4%、「インターネットで契約できる商品」6.1%、「ハイリスク・ハイリターン商品」1.3%、「その他」0.3%の結果となった。

前回調査と比べ、「安全な商品」は8ポイント、「小口で気軽に借入できる商品」4ポイント、「インターネットで契約できる商品」1ポイント増加し、他は減少となった。

## ⑦今後、当金庫から得たい情報・アドバイスをお聞かせ下さい（複数回答）



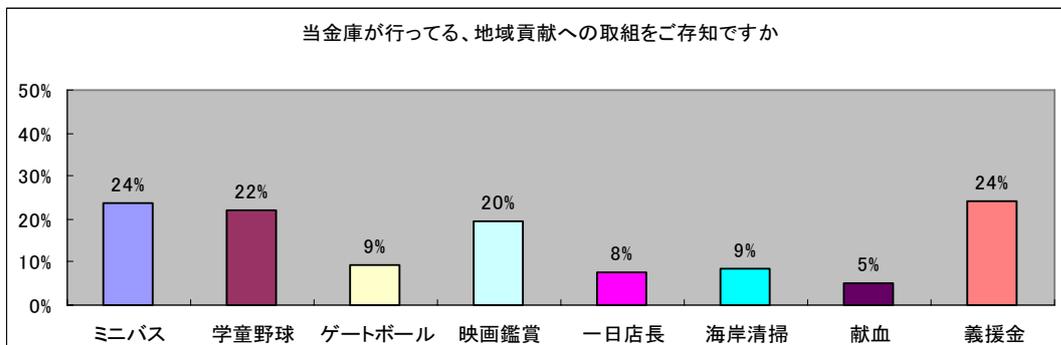
資産運用	法律・税金	不動産情報	経営内容	取扱商品	景気・経済	その他
16.0%	26.6%	3.2%	4.8%	21.8%	15.0%	0.2%

# 来 店 客

「今後、当金庫から得たい情報・アドバイスをお聞かせ下さい（複数回答）」については、「法律・税金・年金」26.6%と最も高く、次いで「取扱商品（預金・融資・保険・投信）」21.8%、「資産の運用」16.0%、「景気動向・地域経済情報」15.0%、「当金庫の経営内容等」4.8%、「不動産情報」3.2%で、前回調査（平成17年度）同様の順位となった。

## 4. 地域貢献・総代会制度

①当金庫が現在行なっている、地域貢献への取組みをご存知ですか（複数回答）

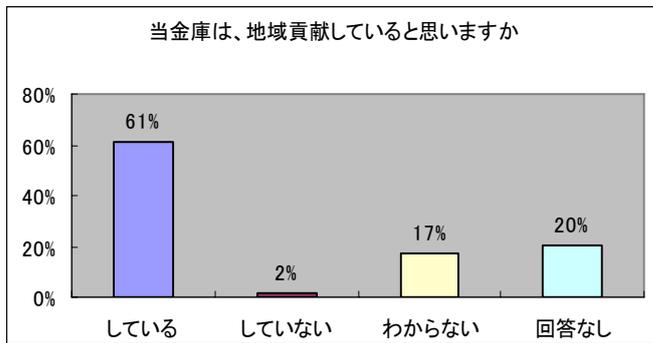


ミニバス	学童野球	ゲートボール	映画鑑賞	一日店長	海岸清掃	献血	義援金
23.7%	22.1%	9.2%	19.6%	7.7%	8.7%	4.9%	24.2%

「当金庫が現在行なっている、地域貢献への取組みをご存知ですか（複数回答）」については、「義援金の取扱い」、「ミニバス大会」、「学童野球大会」、「親子アニメ映画鑑賞会」が20%程度で、次いで「信交会ゲートボール大会」9.2%、「海岸清掃」8.7%、「小学生体験教室一日店長」7.7%、「献血」4.9%の順位となった。

## 来 店 客

### ②当金庫は、地域に貢献していると思いますか

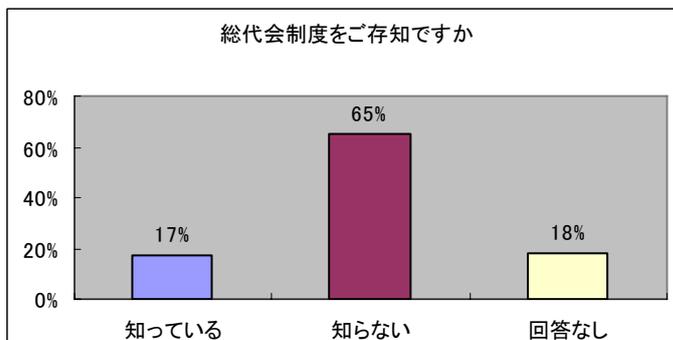


している	していない	わからない	回答なし
61.4%	1.6%	16.9%	20.1%

「当金庫は、地域に貢献していると思いますか」については、「している」61.4%、「わからない」16.9%、「していない」1.6%の評価となった。

前回調査に比べ、「している」が5ポイント低い評価となり、「していない」は、前回同様の評価となった。

### ③信用金庫の総代会制度をご存知ですか



知っている	知らない	回答なし
17.1%	64.7%	18.1%

「信用金庫の総代会制度をご存知ですか」については、「知っている」17.1%、「知らない」64.7%で、前回調査同様、認知度は低い結果となった。