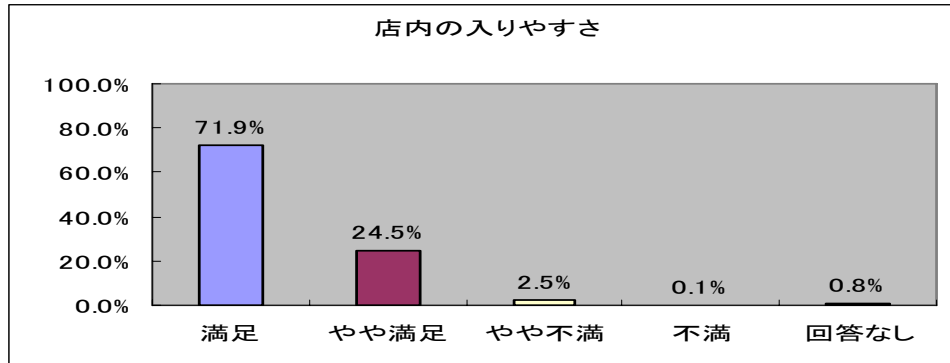


## 来店客のアンケート調査結果

# 来 店 客

## 1. 店舗設備関係

### ①店内の入りやすさ

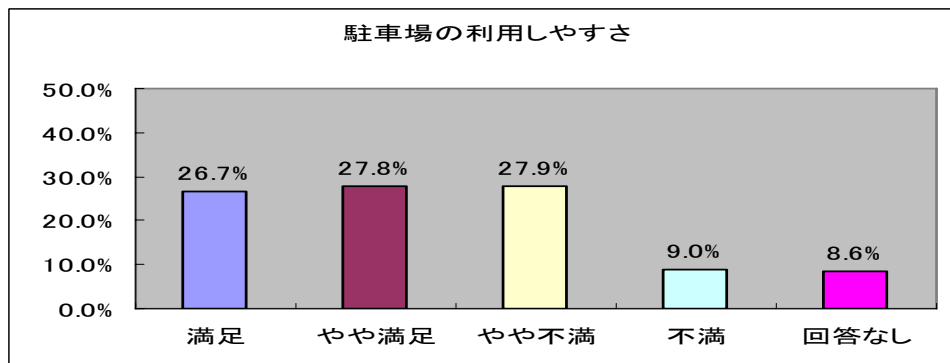


満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
71.9%	24.5%	2.5%	0.1%	0.8%

「店内の入りやすさ」については、「満足・やや満足」96.4%で「やや不満・不満」が2.6%の評価となりました。

前回調査に比べ「満足・やや満足」は2.4ポイント増加、「やや不満・不満」は2.8ポイント減少し、「店内の入りやすさ」は多少改善されてきている評価となりました。今後も、お客様が入りやすい店舗づくりに向け努めてまいります。

### ②駐車場の利用のしやすさ（広さ・止めやすさ）



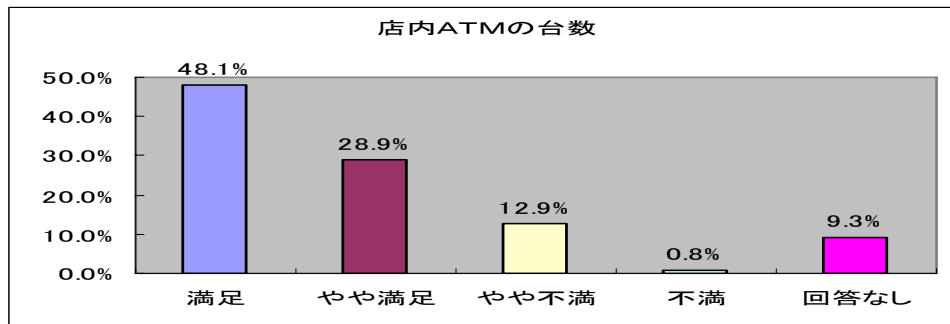
満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
26.7%	27.8%	27.9%	9.0%	8.6%

「駐車場の利用のしやすさ」については、「満足・やや満足」54.5%で「やや不満・不満」が36.9%の評価となりました。

前回調査に比べ「満足・やや満足」は0.4ポイント増加、「やや不満・不満」は3.8ポイント減少となりました。駐車場の問題は、店舗の立地及び建物の構造等の問題等から早期解決はできませんが、諏訪町支店及び出雲崎支店駐車場整備と同様に今後も可能な限り改善に向け努めてまいります。

# 来 店 客

## ③店内ATMの台数

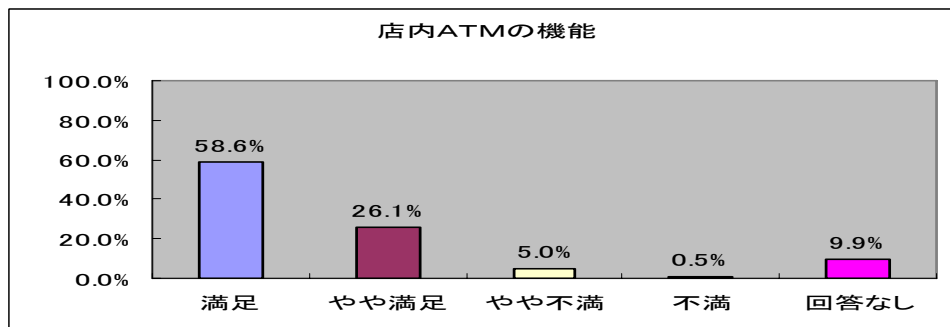


満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
48.1%	28.9%	12.9%	0.8%	9.3%

「店内ATMの台数」については、「満足・やや満足」77.0%で「やや不満・不満」が13.7%の評価となりました。

前回調査以降に諏訪町支店・四谷支店のATMの増設を行なったことから、前回調査に比べ「満足・やや満足」6.6ポイント増加し、「やや不満・不満」8.6ポイント減少との評価を受けたことから、今後も利用状況に留意し計画的に増設を行なってまいります。

## ④店内ATMの機能（利用しやすさ）



満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
58.6%	26.1%	5.0%	0.5%	9.9%

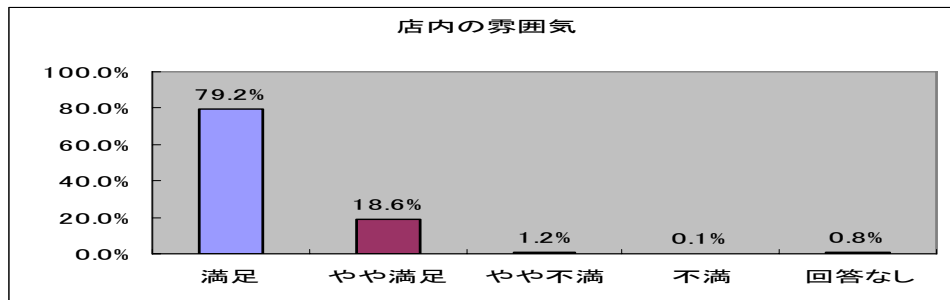
「店内ATMの機能（利用しやすさ）」については、「満足・やや満足」84.7%で「やや不満・不満」が5.5%の評価となりました。

前回調査以降に、ATM稼働時間延長・利用手数料全面無料化・硬貨入金対応等を行なった結果、前回調査に比べ「満足・やや満足」2.5ポイント増加、「やや不満・不満」は5.3ポイント減少し、「ATMの利用しやすさ」は改善されてきている評価となりました。

# 来 店 客

## 2. 店内の雰囲気、窓口係の対応

### ①店内の雰囲気

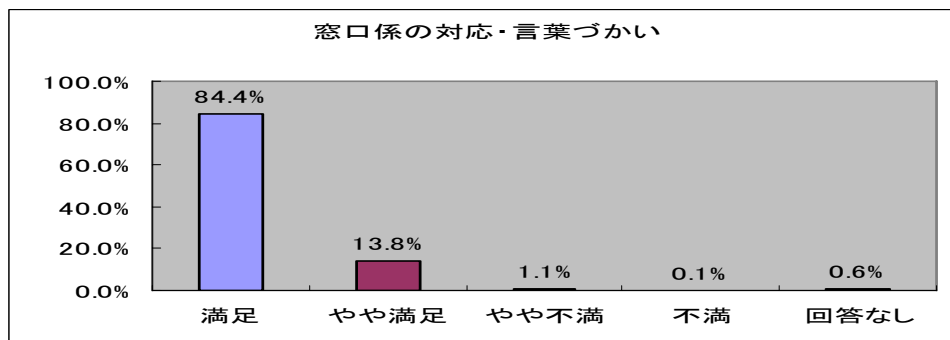


満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
79.3%	18.6%	1.2%	0.1%	0.8%

「店内の雰囲気」については、「満足・やや満足」97.9%で「やや不満・不満」が1.3%の評価となりました。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」「やや不満・不満」ともほぼ同様の評価となりましたが、全てのお客様から満足いただけるよう、店内の整理整頓に努め、来店されるお客様を職員一人ひとりが元気な声でお迎えし、明るい店舗の雰囲気づくりに努めてまいります。

### ②窓口係の対応・言葉づかい



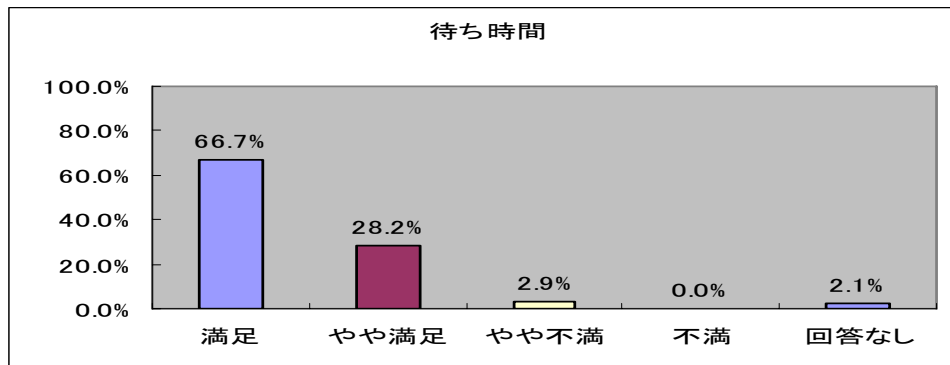
満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
84.4%	13.8%	1.1%	0.1%	0.6%

「窓口係の対応・言葉づかい」については、「満足・やや満足」98.2%で「やや不満・不満」が1.2%の評価となりました。

前回調査と同様に高い評価を得ておりますが、今後も来店されるお客様から満足いただけるよう笑顔をやさず、お役様の立場で親身になって対応するよう努めてまいります。

# 来 店 客

## ③待ち時間

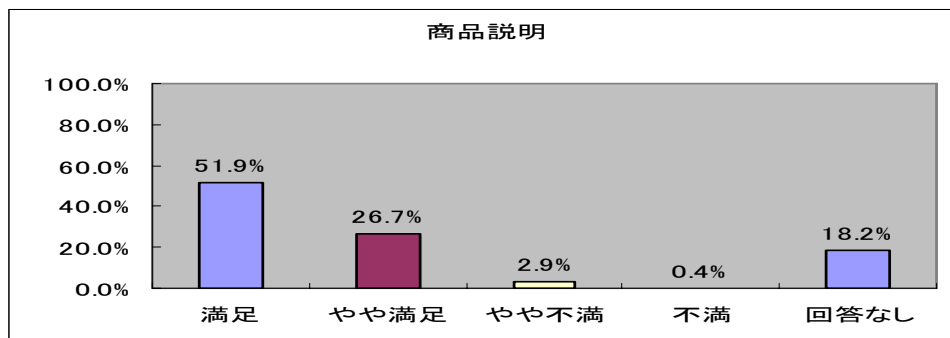


満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
66.7%	28.2%	2.9%	0.0%	2.1%

「待ち時間」については、「満足・やや満足」94.9%で「やや不満・不満」が2.9%の評価となりました。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」が0.5ポイント増加、「やや不満・不満」が0.3ポイント減少の評価となりましたが、お客様からの依頼を受けた用件を正確かつ迅速に処理を行うため、内部研修会等を通して事務効率の改善と職員の事務処理能力向上に努めてまいります。

## ④商品説明



満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
51.9%	26.7%	2.9%	0.4%	18.2%

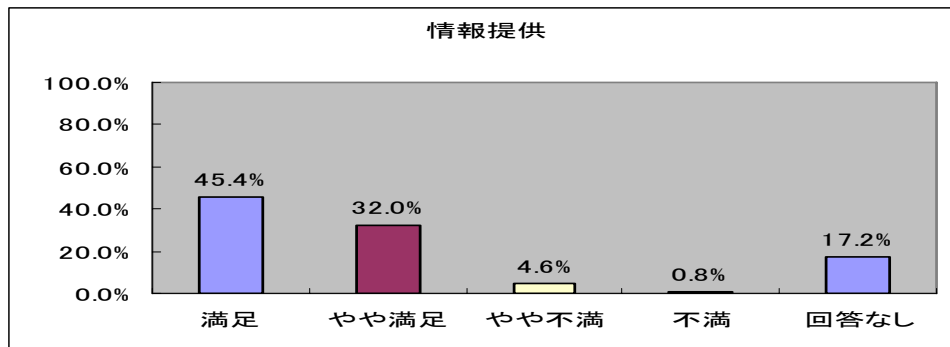
「商品説明」については、「満足・やや満足」78.6%で「やや不満・不満」が3.3%の評価となりました。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」が9.4ポイント減少した一方、「やや不満・不満」が1.0ポイント「回答なし」が8.2ポイントの増加となりました。

今後も職員の商品知識・説明能力向上を目指した内部研修会等を行い、お客様により分かり易い説明が行える人材の育成に努めてまいります。

# 来 店 客

## ⑤情報提供



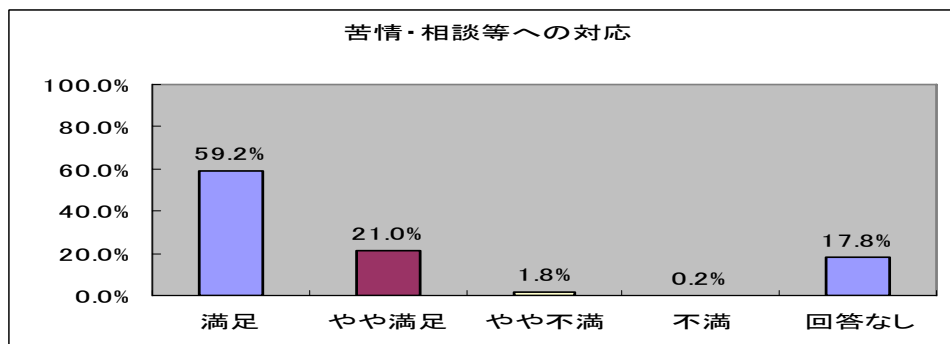
満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
45.4%	32.0%	4.6%	0.8%	17.2%

「情報提供」については、「満足・やや満足」77.4%で「やや不満・不満」が 5.4%の評価となりました。

前回調査と比べ、「満足・やや満足」は 0.9 ポイント増加した一方で、「やや不満・不満」1.9 ポイント「回答なし」7.2 ポイントの増加となりました。

お客様が求めてられている情報提供が出来るよう、自己啓発に加えセミナー等への参加等により情報提供力・提案力の向上に努めてまいります。

## ⑥苦情・相談等への対応



満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
59.2%	21.0%	1.8%	0.2%	17.8%

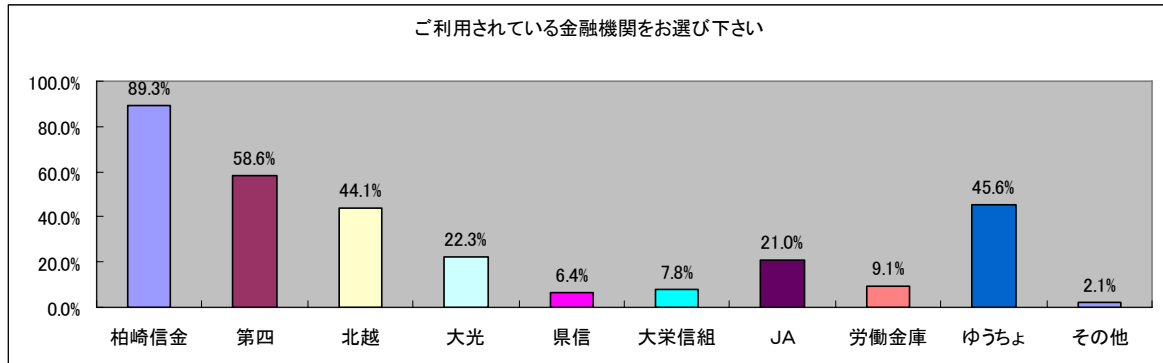
「苦情・相談等への対応」については、「満足・やや満足」80.2%で「やや不満・不満」が 2.0%の評価となりました。

前回調査と比べほぼ同様の評価となりましたが、お客様から発信された苦情・相談等は貴重な改善へのチャンスと真摯に受け止め、常にお客様の立場になって誠実に対応してまいります。

# 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）



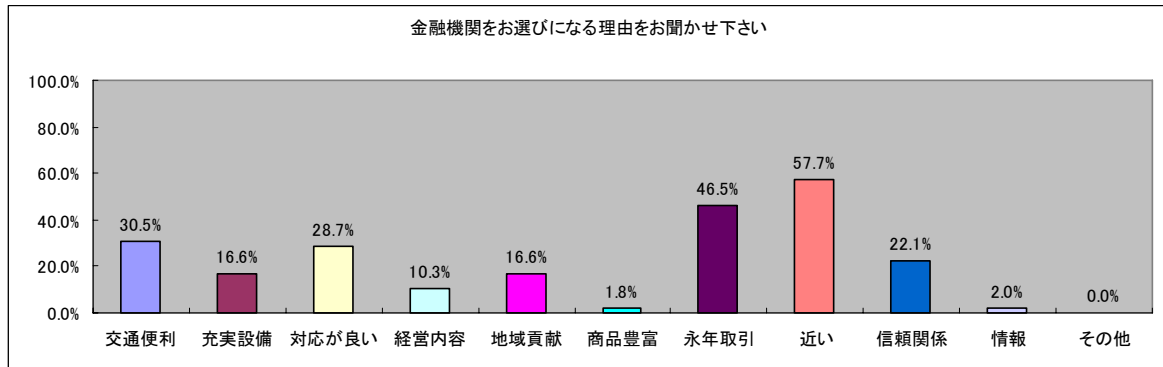
柏崎信金	第四	北越	大光	県信
89.3%	58.6%	44.1%	22.3%	6.4%
大栄信組	J A	労働金庫	ゆうちょ	その他
7.8%	21.0%	9.1%	45.6%	2.1%

「現在利用されている金融機関をお選び下さい（複数回答）」については、当金庫が89.3%で、次いで「第四銀行」58.6%「ゆうちょ銀行」45.6%「北越銀行」44.1%「大光銀行」22.3%「J Aバンク」21.0%「労働金庫」9.1%「大栄信組」7.8%「県信組」6.4%「その他」2.1%の順となりました。

前回調査と比べ、当金庫（15.5ポイント）第四銀行（1.2ポイント）北越銀行（2.9ポイント）大光銀行（2.5ポイント）県信組（0.7ポイント）大栄信組（1.6ポイント）と各々増加し、J Aバンク（0.4ポイント）労働金庫（0.4ポイント）ゆうちょ銀行（12.4ポイント）が減少となりました。

# 来 店 客

## 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）



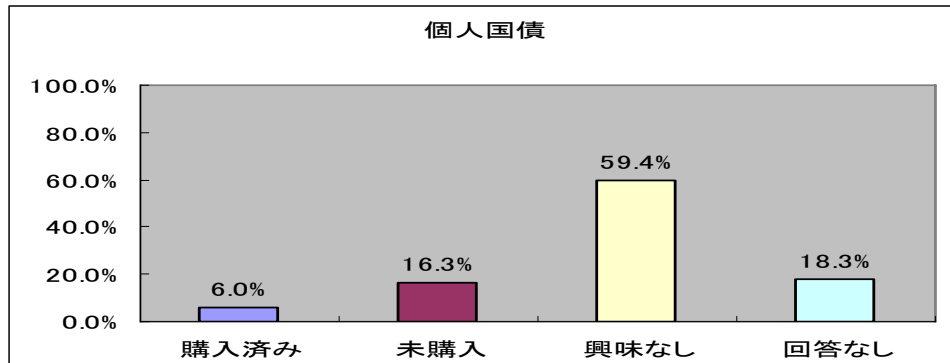
交通便利	充実設備	対応が良い	経営内容	地域貢献	商品豊富
30.5%	16.6%	28.7%	10.3%	16.6%	1.8%
永年取引	近い	信頼関係	情報	その他	
46.5%	57.7%	22.1%	2.0%	0.0%	

「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、前回調査同様6割弱と最も多く、次いで「永年からの取引を重視」（12.8ポイント増加）「駐車場が完備され交通アクセスが良い」（6.4ポイント増加）となり、以下については「渉外担当者、窓口係の対応が良い」「人間関係・信頼関係を重視している」「ATM等設備が整っている」「地域の発展を考え地域への貢献度が高い」「経営内容がしっかりしている」「役に立つ情報がある」「金融商品が豊富である」の順で、前回調査と選択理由がほぼ同様の評価となりました。

# 来店客

③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

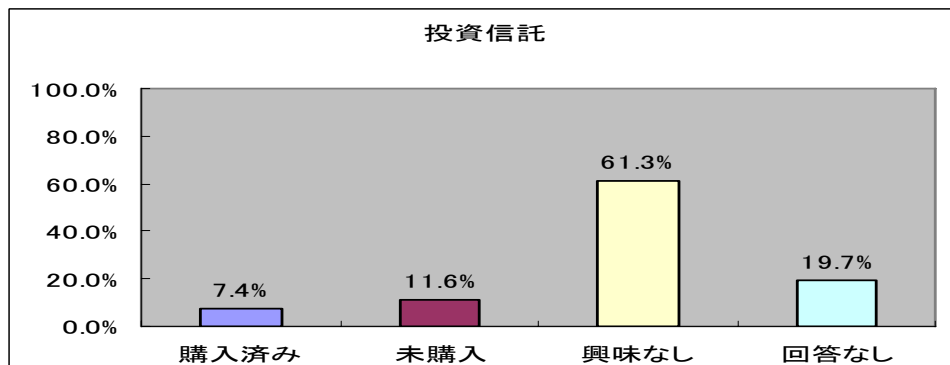


購入済み	未購入	興味なし	回答なし
6.0%	16.3%	59.4%	18.3%

「個人向け国債」については、「購入したことがある」は 6.0%「購入したことはないが興味はある」16.3%の一方で、「興味はない」59.4%の回答となりました。

ただし前回調査に比べ、「興味はない」「購入したことはないが興味はある」ともにほぼ同率で、「購入したことがある」が 2.7 ポイント増加の評価を得ていることから、今後もお客様のニーズに応じた商品説明を行い積極的な推進に努めてまいります。

## B. 投資信託



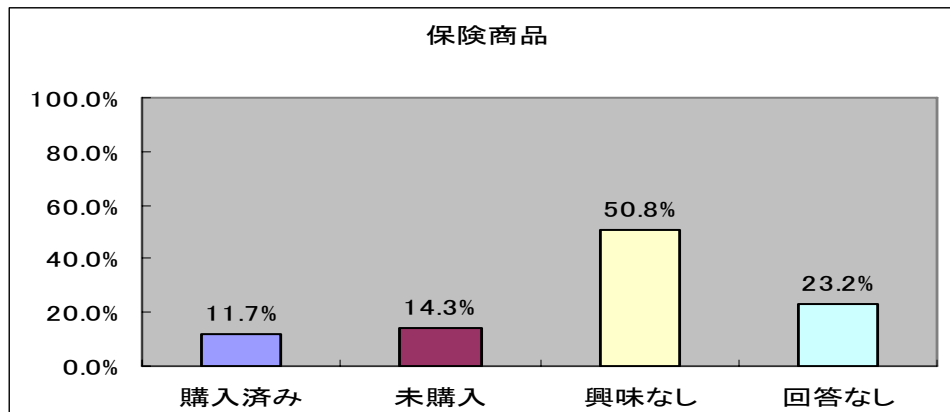
購入済み	未購入	興味なし	回答なし
7.4%	11.6%	61.3%	19.7%

「投資信託」については、「購入したことがある」は 7.4%「購入したことはないが興味はある」11.6%の一方で、「興味はない」61.3%の回答となりました。

ただし、前回調査に比べ「購入したことはないが興味はある」「興味はない」ともにほぼ同率で、「購入したことがある」が 4.0 ポイント増加の評価を得ていることから、今後もお客様のニーズに応じた商品説明を行い積極的な推進に努めてまいります。

# 来店客

## C. 保険商品（定額個人年金・変額個人年金）



購入済み	未購入	興味なし	回答なし
11.7%	14.3%	50.8%	23.2%

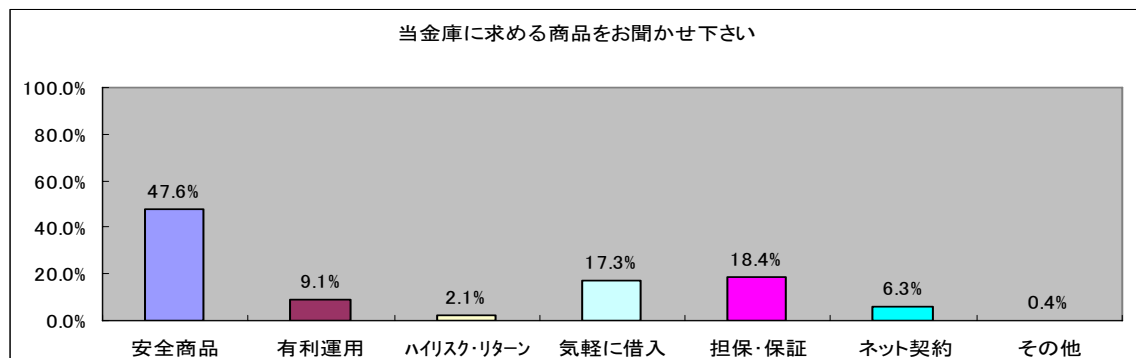
「保険商品（定額個人年金・変額個人年金）」については、「購入したことがある」は11.7%「購入したことはないが興味はある」14.3%の一方で、「興味はない」50.8%の回答となりました。

ただし、前回調査に比べ「購入したことがある」が8.9ポイント「購入したことはないが興味はある」2.2ポイントと各々増加した一方で、「興味がない」が6.9ポイント減少となりました。

なお、「購入したことがある」と答えた方の内訳として、前回調査と比べ「国債」「投資信託」は約2倍、「保険商品（定額個人年金・変額個人年金）」については5倍の増加となりました。

## 来店客

④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
47.6%	9.1%	2.1%	17.3%	18.4%	6.3%	0.4%

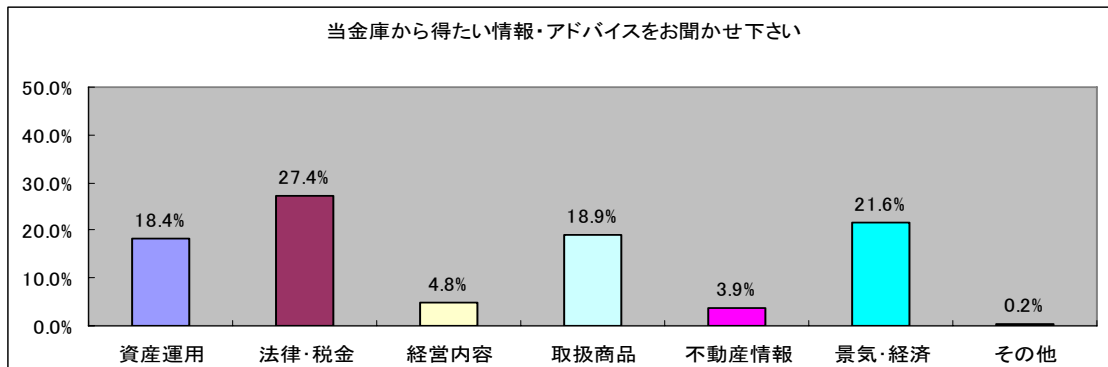
「今後、当金庫に求める商品をお聞かせ下さい（複数回答）」については、「安全な商品」47.6%と最も多く、次いで「担保・保証人が厳しくない商品」18.4%「小口で気軽に借入できる商品」17.3%「多少のリスクはあるが有利に運用できる商品」9.1%「インターネットで契約できる商品」6.3%「ハイリスク・ハイリターン商品」2.1%「その他」0.4%の結果となりました。

前回調査と比べ「担保・保証人が厳しくない商品」（4.9ポイント）「小口で気軽に借入できる商品」（2.3ポイント）と各々増加し、他はほぼ同様の結果となりました。

本調査を参考に、今後の新商品開発に活かしていきたいと思っております。

## 来 店 客

⑤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	経営内容	取扱商品	不動産情報	景気・経済	その他
18.4%	27.4%	4.8%	18.9%	3.9%	21.6%	0.2%

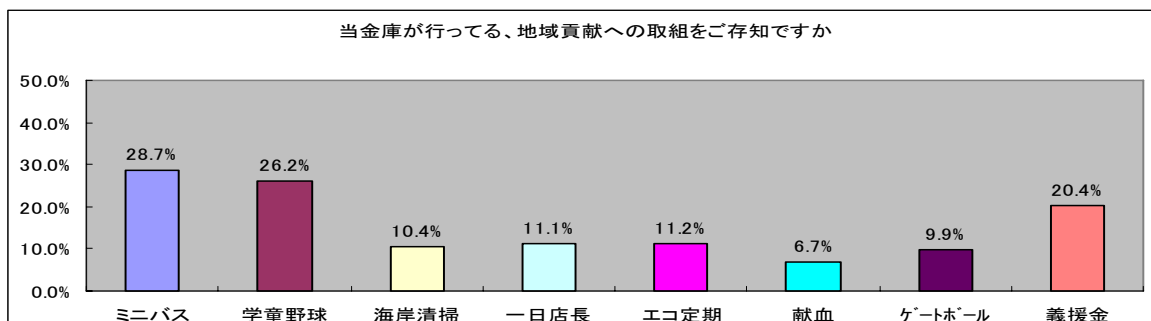
「今後、当金庫から得たい情報・アドバイスをお聞かせ下さい（複数回答）」については「法律・税金・年金」27.4%と最も多く、次いで「景気動向・地域経済情報」21.6%「取扱商品（預金・融資）」18.9%「資産の運用」18.4%「当金庫の経営内容等」4.8%「不動産情報」3.9%「その他」の要望となりました。

今回の調査では、前回調査において4番目の順位であった「景気動向・地域経済情報」が6.6ポイント増え2番目に繰り上がり、景気に対する関心の高さが窺える結果となりました。本調査を参考に、お客様向け情報誌の提供及び講演会の開催等を計画していきたいと思っております。

# 来店客

## 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）

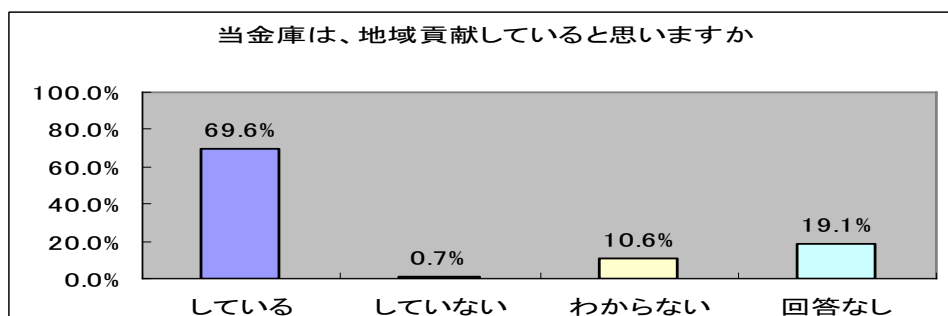


ミニバス	学童野球	海岸清掃	一日店長	エコ定期	献血	ゲートボール	義援金
28.7%	26.2%	10.4%	11.1%	11.2%	6.7%	9.9%	20.4%

「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、「ミニバス大会」「学童野球大会」「義援金の取扱い」が20%台で、「エコ定期預金」「小学生体験教室一日店長」「海岸清掃」が10%程度、次いで「信交会ゲートボール大会」9.9%「献血」6.7%となりました。

前回調査に比した認知度は、「ミニバス大会」(5.0ポイント)「学童野球」(4.1ポイント)「海岸清掃」(1.2ポイント)を始め全ての項目で増加となり、地域貢献への取組みが浸透してきている評価となりました。

②当金庫は、地域に貢献していると思いますか



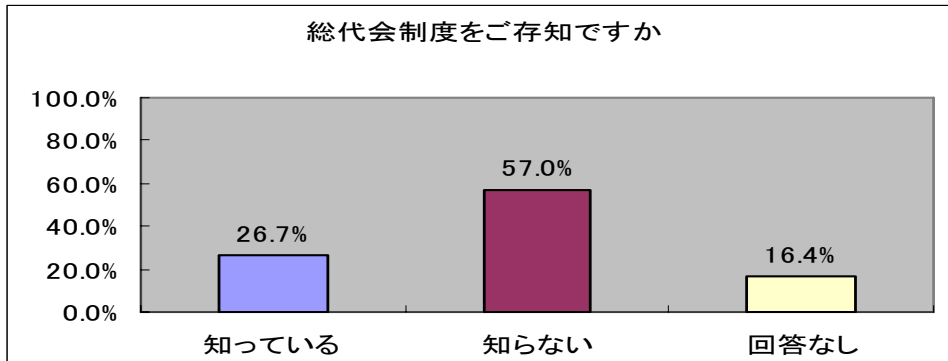
貢献している	貢献していない	わからない	回答なし
69.6%	0.7%	10.6%	19.1%

「当金庫は、地域に貢献していると思いますか」については、「貢献している」69.6%「わからない」10.6%「貢献していない」0.7%の評価となりました。

前回調査に比べ「貢献している」が8.2ポイント増加の評価を受け、「貢献していない」(0.9ポイント)「わからない」(6.3ポイント)と各々減少の評価から、地域貢献に係る認知度が年々増して来ているものと思われ、今後も積極的に取組んでいく所存であります。

## 来 店 客

### ③信用金庫の総代会制度をご存知ですか

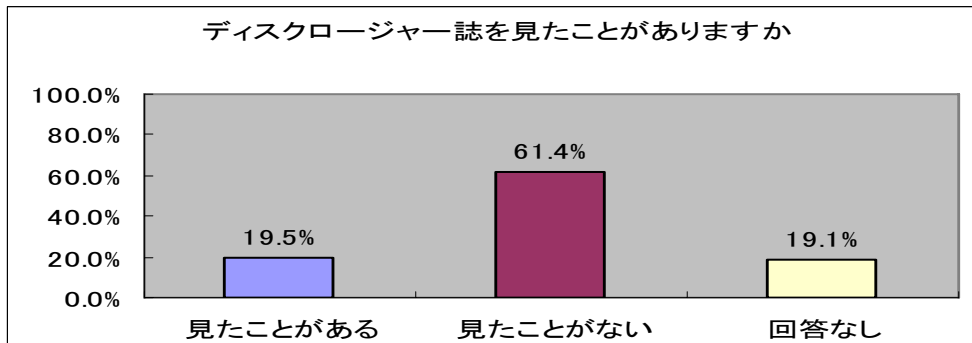


知っている	知らない	回答なし
26.7%	57.0%	16.4%

「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」26.7%「知らない」57.0%で、前回調査に比べ「知っている」が9.6ポイント増加「知らない」が7.7ポイント減少し、認知度は多少ながらも改善されてきております。しかし、事業所調査「知っている」49.2%に比した認知度は、まだ低い評価となっております。

なお、総代会制度については、当金庫ホームページ・ディスクロージャー誌等でご案内しておりますが、この制度についてより多くのお客様から知っていただくために、更なるPRに努めてまいります。

### ④当金庫のディスクロージャー誌を見たことがありますか



見たことがある	見たことがない	回答なし
19.5%	61.4%	19.1%

「当金庫のディスクロージャー誌を見たことがありますか」については、「見たことがある」19.5%「見たことがない」61.4%の評価となりました。

これを事業所調査「見たことがある」48.5%と比べると認知度が低い評価となっており、総代会制度同様お客様へのPRに努めてまいります。