

だてしん「お客さま向けアンケート結果」について

平成19年 3月

伊達信用金庫

伊達信用金庫では、当金庫の接遇・マナー等お取引全般に関するお客さまのご意見・ご要望を幅広くお伺いすることにより、お客さま満足度の向上と金融業務の改善を図っていくことを目的として、「お客さま向けアンケート」を実施しました。

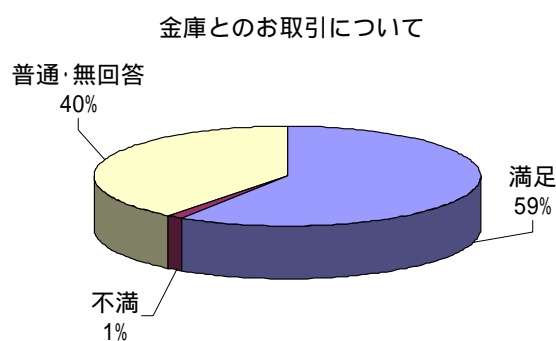
この調査は、昨年12月から1月に「だてしんポイント倶楽部」50ポイント以上の世帯主様に対しまして同倶楽部プレゼントに「アンケート調査はがき」を同封し、皆さまのご協力を得て実施したものです。多数の貴重なご意見・ご要望等を賜りましてありがとうございました。

回答は、787世帯（回答率6.3%）からお寄せいただき、今般、その結果をとりまとめ、公表させていただくことにしました。紙面の関係上すべてのご意見・ご要望等につきまして掲載できませんので、ご了承願います。

今後とも忌憚のないご意見・ご要望等を賜れば幸甚に存じます。

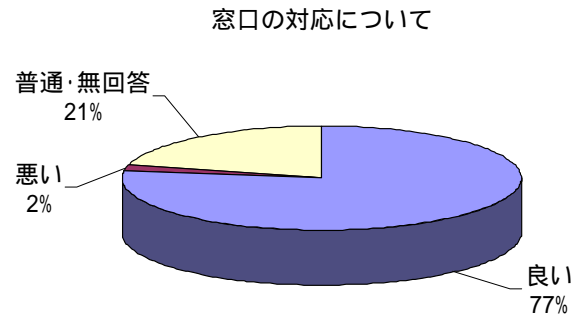
1. 伊達信用金庫とのお取引について

- (1)満足している（466世帯 59%）
 - ・大変好意いたしております、持続願います。
 - ・満足してるし、頼りにしています。
 - ・申し分ありません。
- (2)不満である（10世帯 1%）
 - ・以前のような親しみが無くなった。
- (3)普通である・無回答（311世帯 40%）



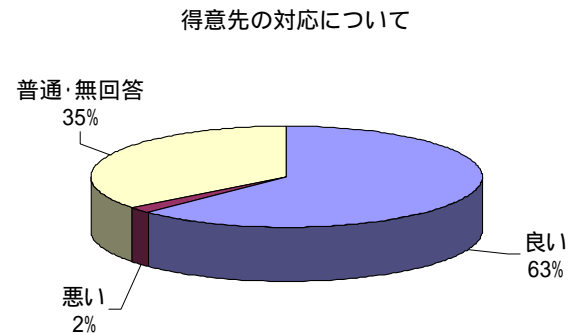
2. 窓口の対応について

- (1)窓口の対応は良い。(607世帯 77%)
- ・窓口のお姉さんはとてもやさしく親切で有難く思っています。
 - ・今のままで皆さん大変に良いと思います。
 - ・対応が早く、親切で好感度大。
- (2)窓口の対応は悪い。(17世帯 2%)
- ・窓口の係の人が事務的で笑顔がないです。
 - ・親しみは感じていますが、礼儀、言葉づかいの欠けている人もいます。
- (3)窓口の対応は普通、無回答。(163世帯 21%)



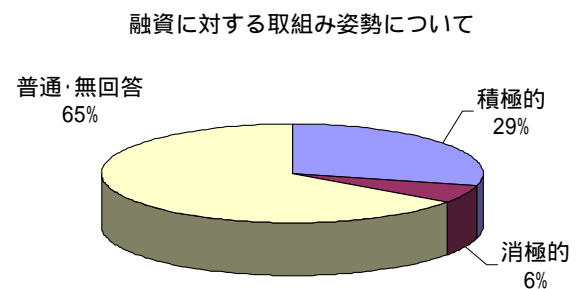
3. 得意先の対応について

- (1)得意先の対応は良い。(492世帯 63%)
- ・積極的に対応していただけるので非常に良い。
 - ・市内の銀行の中で一番対応状況は良いと思われれます。
 - ・親切にさせていただき感謝しております。
- (2)得意先の対応は悪い。(16世帯 2%)
- ・ペットの嫌いな人は外廻りするべきではない。
 - ・窓口や得意先の人がかたがた変わりがすぎる。
- (3)得意先の対応は普通・無回答。(279世帯 35%)



4. 融資業務に対する取り組み姿勢について

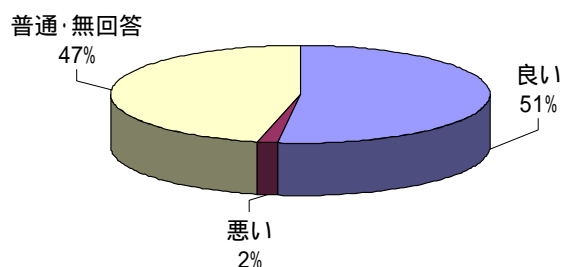
- (1)取組み姿勢は積極的である。(230世帯 29%)
- ・車購入、旅行資金、生活資金等、より良いアドバイスをお願いします。
- (2)取組み姿勢は消極的である。(46世帯 6%)
- ・ローンの断り方にカチンときた。
- (3)取組み姿勢は普通・無回答。(511世帯 65%)



5. 苦情・相談の対応について

- (1)対応者の対応は良い。(409世帯 51%)
(特別なご意見等はありませんでした。)
- (2)対応者の対応は悪い。(12世帯 2%)
・キャッシュカードがなぜ使えなくなったのか理由がわからないと言われた。
- (3)対応者の対応は普通、無回答。(366世帯 47%)

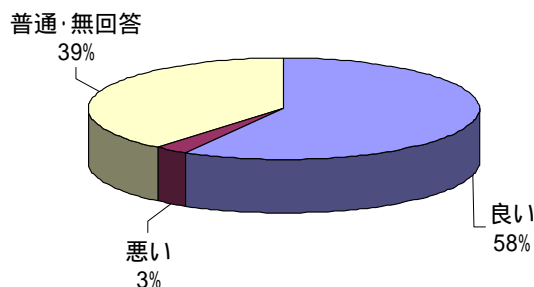
苦情・相談の対応について



6. 店舗内外およびATMの印象について

- (1)印象は良い。(460世帯 58%)
・年中無休なのでATMに大変感謝しています。
・どこのATMよりも利用時間の面で便利です。
・他の金融機関よりも大変便利なATM、貢献度大です。
- (2)印象は悪い。(21世帯 3%)
・ATMの画面が反射して見えない。画面が暗い。
・室蘭支店の階段上り下りが大変。駐車も大変。
- (3)印象は普通、無回答。(306世帯 39%)

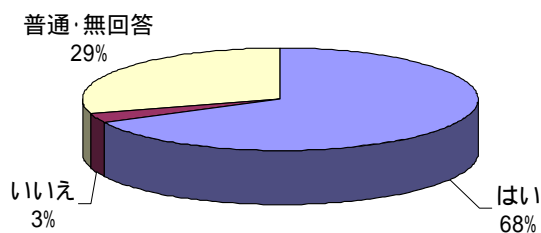
店舗内外、ATMの印象について



7. 地域貢献(金融サービス面)に努力しているか

- (1)地域貢献に努力している。(531世帯 68%)
・日頃、地域貢献への姿勢、評価しています。
・コスモスホールでの催し、いつも楽しみにしています。これからも放映、講演、市民参加の場として開放して下さい。
・毎年のポイント倶楽部プレゼントを楽しみにしています。質を落とさないようにお願いします。
- (2)地域貢献に努力していない。(24世帯 3%)
・本店一階ホールの上の方にある芸術物のコメントを書いて添えてほしい。
・ポイント倶楽部のプレゼント商品を地元の特産品などにしてほしい。
・他行共々金利が低すぎる。
- (3)地域貢献は普通・無回答。(232世帯 29%)

地域貢献(金融サービス)に努力しているか



だてしんお客さま向けアンケート集計結果

平成19年 3月
伊達信用金庫

調査期間： 平成18年12月～平成19年 1月
調査対象者： ポイント倶楽部50ポイント以上の世帯主 12,465先
回答世帯数： 787世帯（回答率 6.31%）

（単位：世帯）

項目	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
1. 金庫との取引について	満足		不満		普通・無回答	
	466	59%	10	1%	311	40%
2. 窓口の対応について	良い		悪い		普通・無回答	
	607	77%	17	2%	163	21%
3. 得意先の対応について	良い		悪い		普通・無回答	
	492	63%	16	2%	279	35%
4. 融資に対する取組み姿勢について	積極的		消極的		普通・無回答	
	230	29%	46	6%	511	65%
5. 苦情・相談の対応について	良い		悪い		普通・無回答	
	409	51%	12	2%	366	47%
6. 店舗内外およびATMの印象について	良い		悪い		普通・無回答	
	460	58%	21	3%	306	39%
7. 地域貢献（金融サービス）に努力しているか	はい		いいえ		普通・無回答	
	531	68%	24	3%	232	29%