

令和2年11月30日

「会員様向けアンケート」の集計結果について
(令和2年度版)

甲府信用金庫では会員の皆さまをはじめ、当金庫をご利用いただいているお客さまへのサービス向上を目指すため、本年度も会員の皆さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。

何かとお忙しいなか、アンケートにご回答いただきました会員の皆さまには、あらためて厚く御礼申し上げます。

アンケートの集計結果ならびにご意見・ご要望の多かったものを以下のとおり掲載させていただきましたのでご案内いたします。

皆さまからお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の当金庫の経営に活かし、より一層お客さまにご満足していただける金融機関となるよう務めてまいります。何卒、今後とも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

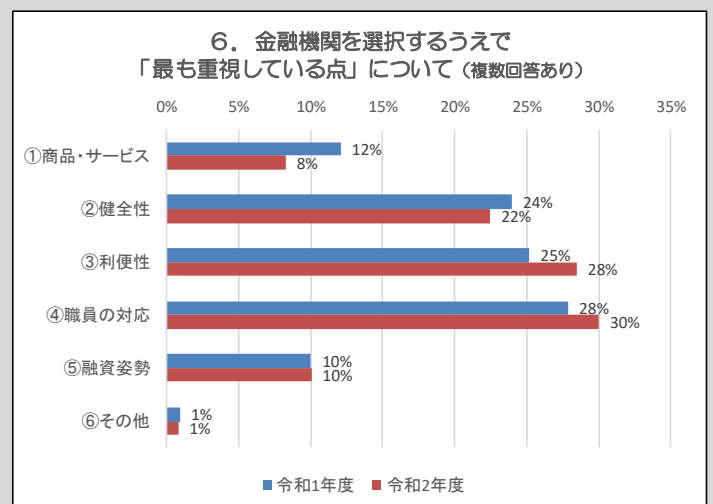
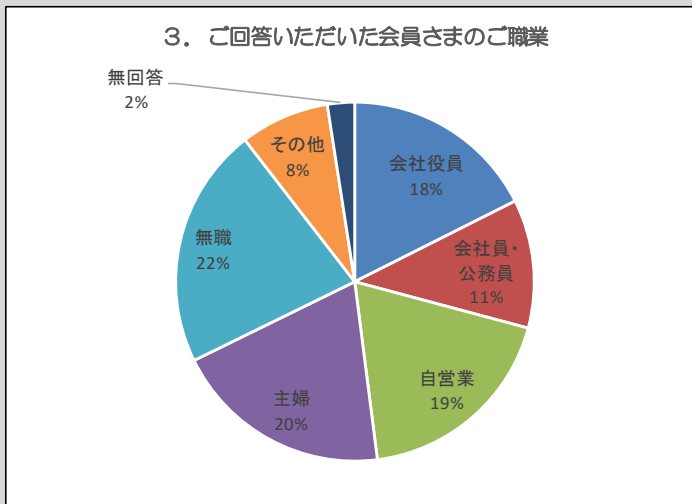
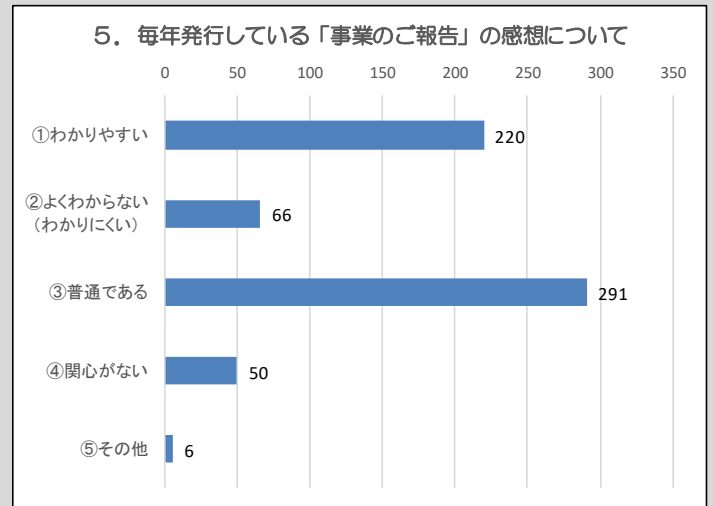
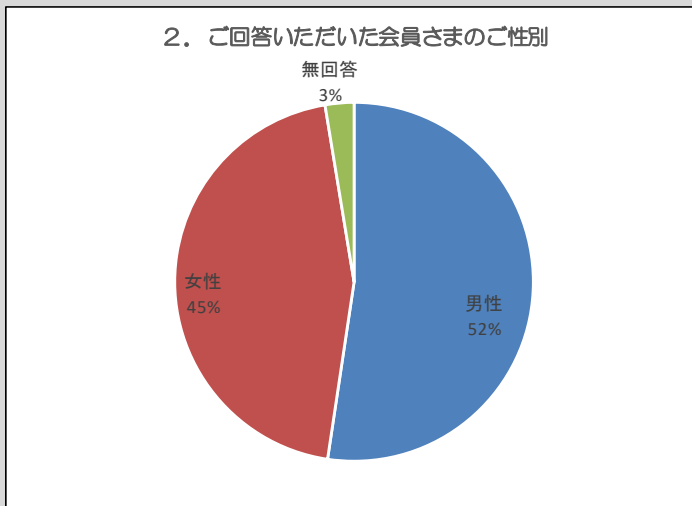
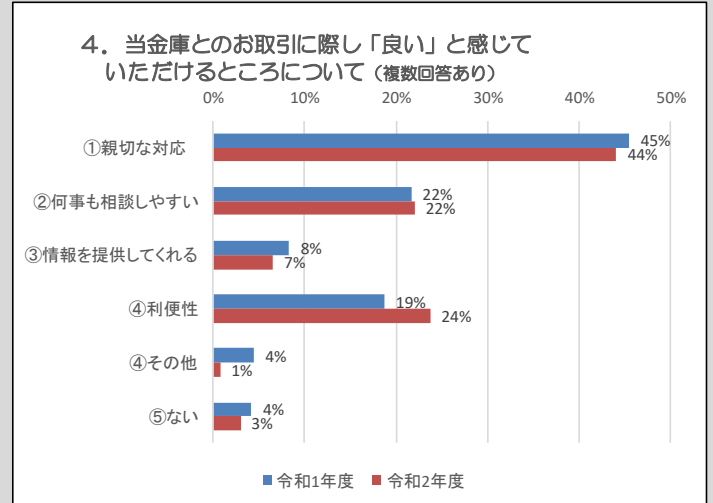
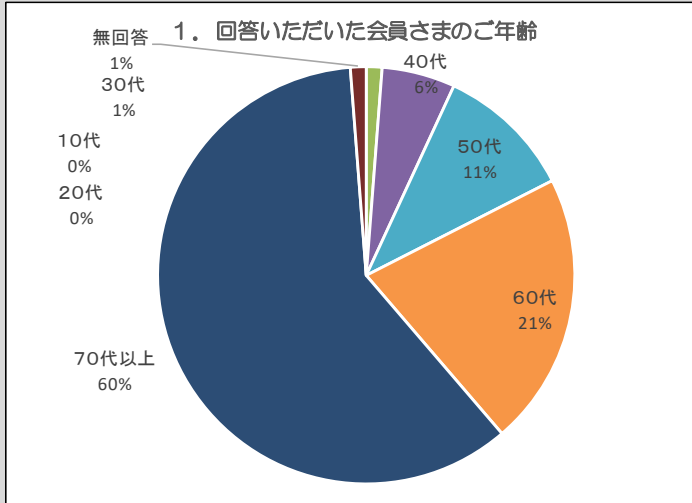
《アンケート調査概要》

- ◆実施時期 令和2年6月29日 ～ 令和2年7月31日
- ◆調査対象先 出資会員30,697先
- ◆調査方法 アンケートはがき
- ◆回答総数 651通
- ◆回答率 2.12%

あなたの未来へ こうしんと



1. アンケート結果の報告について



2. 会員様からのご意見・ご要望について

会員の皆さまから貴重なご意見・ご要望を多数いただき、大変ありがとうございました。お寄せいただいた「ご意見・ご要望」を今後の業務に生かし、皆さまに親しまれ、お役にたてる金融機関を目指し努力してまいります。

◆職員の対応について

- 話をよく聞いていただき、親切に対応してもらい感謝しています。これからも、宜しくお願いします。
- 意見などに対して親切に説明してくださり、ありがとうございます。

お褒めの言葉ありがとうございます。お客さまに最善のサービスを提供するために、まずはお客さまのご要望、ご意見、お話をよく聞くよう心がけております。まだまだ十分とはいえないところはございますので、一人でも多くのお客さまに同様のご意見をいただけるよう、引続き心がけてまいります。

- ○○支店を利用しております。支店長をはじめ、皆様が大変ニコニコと対応していただいています。
- 窓口の女性がもう少し笑顔だったら話しやすいと感じます。

お客さまへのサービスの基本は笑顔であると職員一同認識しております。

しかしながら「笑顔が少ない」「愛想がない」とのご意見をいただくこともございますので、多くのお客さまに気持ちよくご利用いただけますよう笑顔を絶やさない対応を心がけてまいります。

- 職員の態度が昔と比べて変わり、機械的になった様に思う。人間的に暖かい態度で接して欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。地域金融機関である信用金庫のモットーは「face to face」であります。機械化、非対面化が進んでいる現在こそ、信用金庫のモットー、特性を活かし、機械的でなく人間的に暖かい対応を行うことができるよう、職員一同心がけてまいります。

あなたの未来へ こうしんと



◆店舗・ATMについて

- ○○支店が統合して無くなってしまい不便だ。

店舗統廃合により、お客さまにはご不便をおかけしております。

現在、全国の金融機関では、厳しい経営環境が続くなか、より一層の経営効率化に向け店舗統廃合やATM網の見直し等様々なことに取り組んでいます。

このような状況を受け、当金庫においてもお客さまへのサービス維持に最大限配慮しつつ、経営の効率化を図り、強固な経営体質を確立するよう店舗網・ATM網の再編を検討しております。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

- ○○支店を新しくしてください。
場所も不便です。交通便のいい所にしてください。

当金庫では、老朽化が進む店舗の建て替えを計画的に行っており、建替えにあたっては十分な駐車スペースやゆったりとした相談スペースを設けるなど、お客さまの利便性と快適さを高めご利用しやすい店舗とするよう心掛けております。

これからもお客さまへのサービス向上を最優先に考え、店舗等の見直しを進めてまいります。

- ATMコーナーの減少で不便を感じている。
- ATMが段々と少なくなり不便。
- ATMを増やして欲しい(○○市○○地区)

貴重なご意見ありがとうございます。

昨今は、コンビニエンスストアATMの普及やキャッシュレス決済の普及等により、お客さまのATMご利用件数は減少傾向にあります。こうしたなかで、全国の金融機関ではATMを統合し、設置台数の削減に取り組んでいます。

このような状況を踏まえ、当金庫においても検討を行っておりますが、お客さまの利便性を損なうことのないよう慎重に議論を進めております。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

あなたの未来へ こうしんと



◆その他

- コロナウイルス対策が徹底されており、安心です。

当金庫では、お客さまの安全・安心を第一に考え、新型コロナウイルスの感染拡大防止に努めるとともに、お客さまのご支援を積極的に行っております。

お客さまには、ご不便とご迷惑をお掛けしますが、感染拡大防止のため、ご理解とご協力をお願いいたします。

- コロナ関連の借入の際は、親切に対応していただきました。

感謝のお言葉ありがとうございます。新型コロナ感染症の感染拡大により影響を受けたお客さまへのご支援に向け、特別相談窓口の設置やコロナ関連融資への積極的な対応を行ってまいりました。お寄せいただいたお言葉を励みとして、地域経済の支援・維持に一層努めてまいります。

- 年金友の会（信寿会）のイベントを毎年楽しみにしています。
今年はコロナ禍で中止になりました。

年金友の会“信寿会”へのご加入、イベントへのご参加ありがとうございます。信寿会はこれまで40年にわたり会員の皆さまと各種イベントを開催してまいりましたが、今年は新型コロナウイルス感染症拡大により、会員の皆さまの健康を第一と考え、やむなく中止とさせていただきます。

一刻も早く事態が終息し、会員の皆さまと楽しいイベントを開催できる日を心待ちにしております。

- 「事業のご報告」は文章が多すぎて分かりづらい。できるだけグラフ化を行い、現状と進もうとしている方向性が分かるようにしてもらいたい。

できる限り分かりやすい内容に改善していきたいと思っております。

なお、グラフや今後の方針等は、ディスクロージャー誌やミニディスクロージャー誌に掲載していますので、店頭にお申し出くださるか、当金庫ホームページを閲覧ください。