お客さまアンケート調査結果のご報告

2025年8月吉日

上越信用金庫

この度、当金庫ではお客さまアンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力賜りましたお客さまにはあらためて御礼申し上げます。

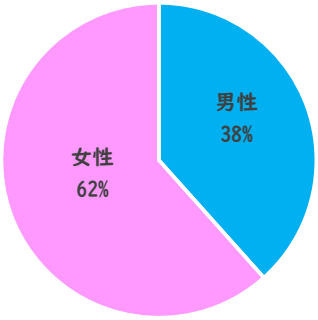
お客さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足いただける信用金庫となるよう役職員一同邁進していく所存でございます。

・調査期間　　2025年4月1日（火）　～　2025年6月30日（月）
・調査方法　　所定のアンケートQRコードから回答する方法
・調査対象　　個人のお客さま　112先

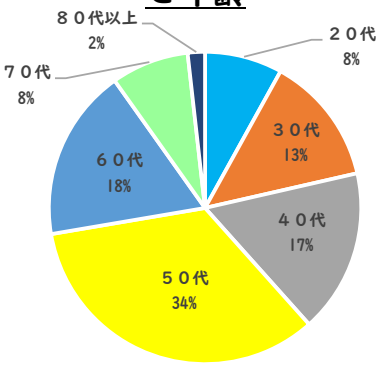
アンケート集計結果

1.ご回答いただきましたお客さまについて

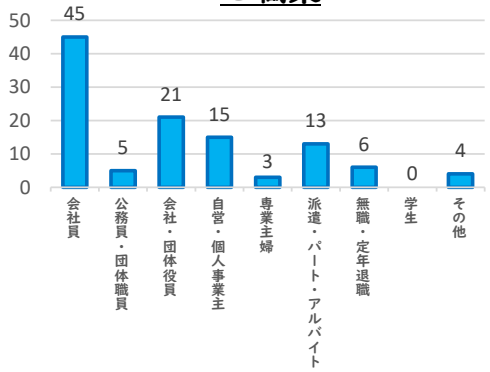
性別



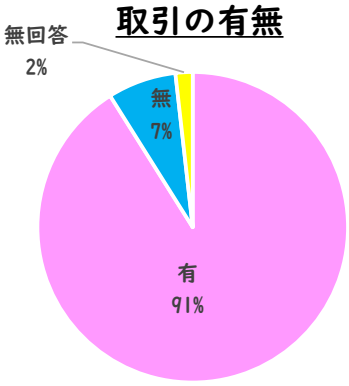
ご年齢



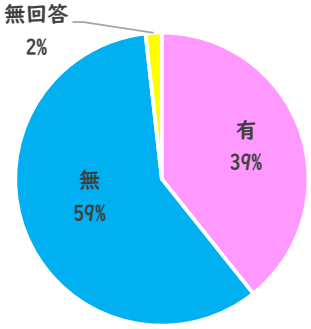
ご職業



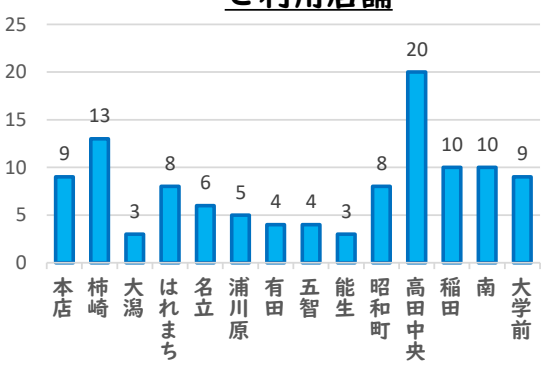
取引の有無



会員の有無



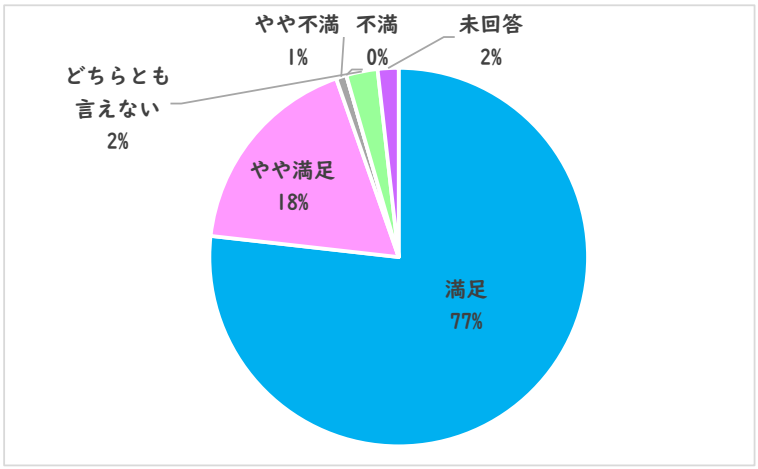
ご利用店舗



2.当金庫職員の接客態度について

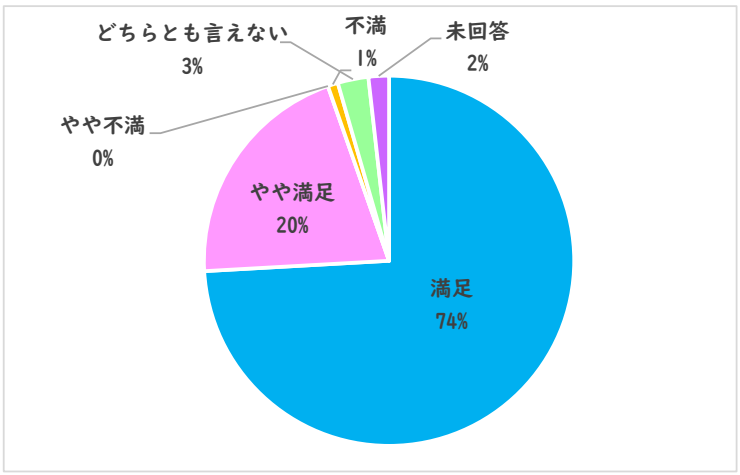
【窓口担当者の満足度について】

（1）窓口担当者の言葉づかい、身だしなみはいかがですか。



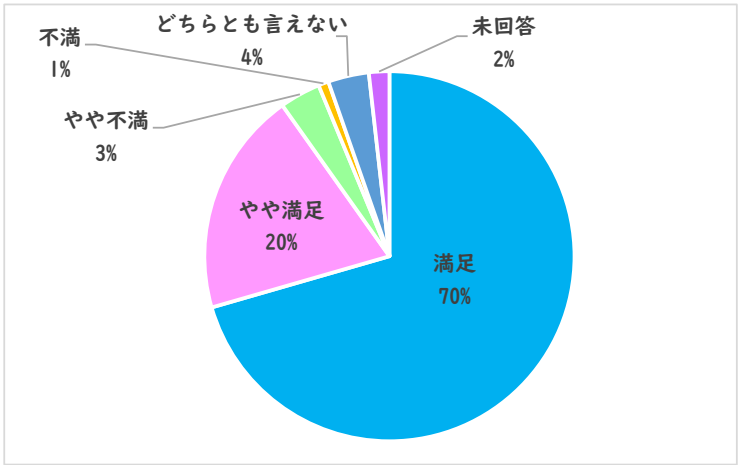
窓口担当者の言葉づかいや身だしなみについて、約95%のお客さまからは「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、約1%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、より一層ご満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。

（2）お客さまのお迎えお見送りの挨拶はいかがですか。



お客さまのお迎えお見送りの挨拶について、約94%のお客さまからは「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、約1%のお客さまからは「不満」とのご回答をいただきました。
今後、より一層ご満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。

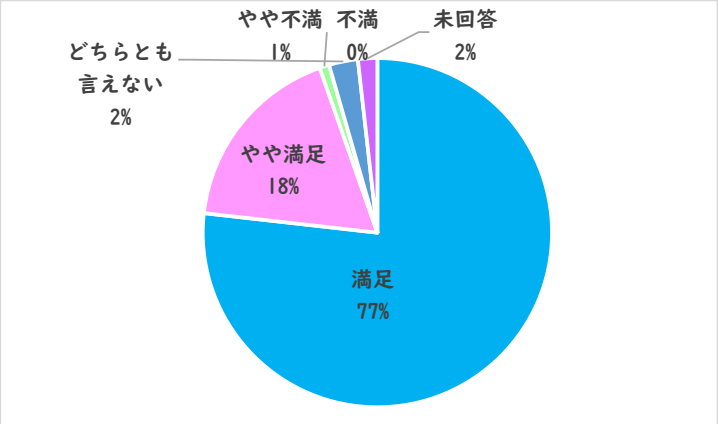
（3）窓口での事務処理の正確さや待ち時間はいかがですか。



窓口での事務処理の正確さや待ち時間について、約90%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、4%のお客さまから「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、お客さまの目線に立った業務の見直しに取組み、待ち時間の短縮に努めてまいります。

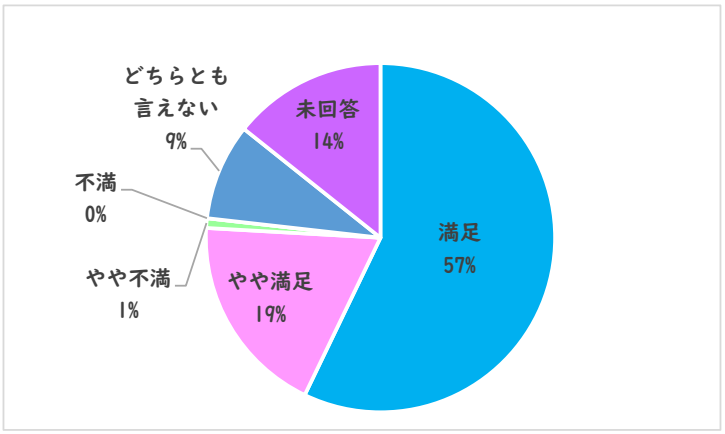
【得意先担当者の満足度について】

（1）得意先担当者の挨拶、言葉づかい、身だしなみはいかがですか。



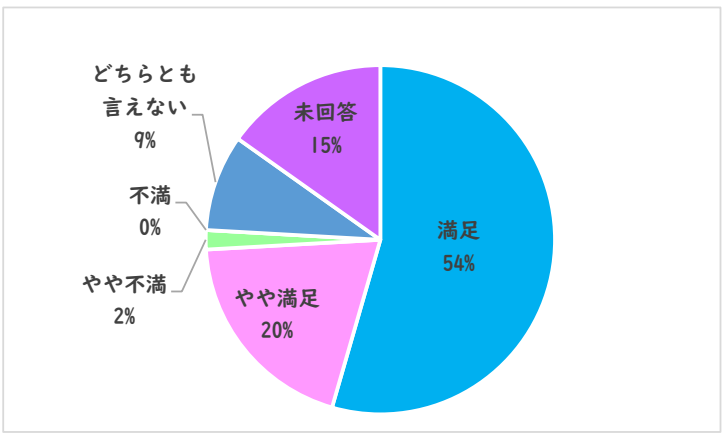
得意先担当者の挨拶、言葉づかい、身だしなみについて、約95%のお客さまからは「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、約1%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、より一層ご満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。

（2）訪問時間等、お客さまとの約束が守られていますか。



訪問時間等、お客さまとの約束が守られているかについて、約76%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、約1%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、より一層ご満足いただけるよう接遇向上に努めてまいります。

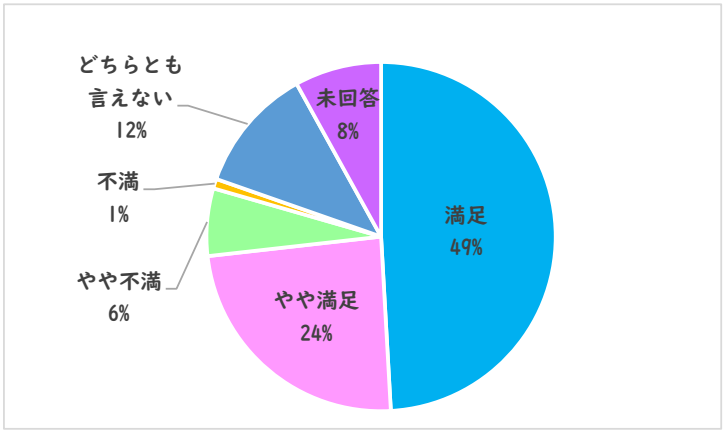
（3）お客さまからのご相談やご要望への対応はいかがですか。



お客さまからのご相談やご要望への対応について、約74%のお客さまから「満足」「やや満足」とご回答いただいた一方で、約2%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後は、お客さまにお役立ていただける提案や情報提供をさせていただき、少しでも多くのお客さまにご利用いただけるよう努めてまいります。

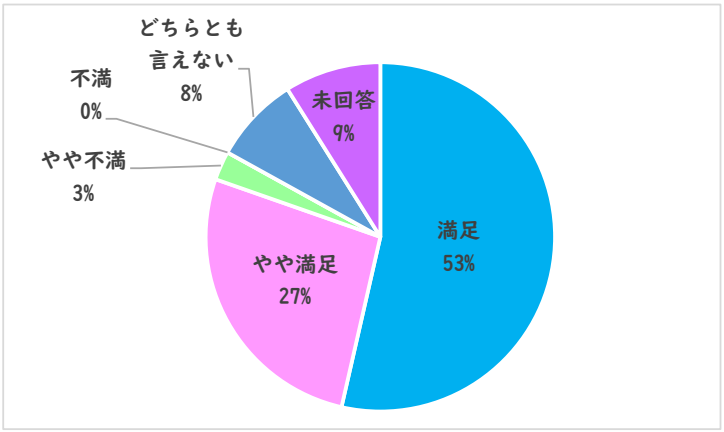
3.当金庫の商品・サービスについて

(1) 提供する商品やサービスに満足していますか。



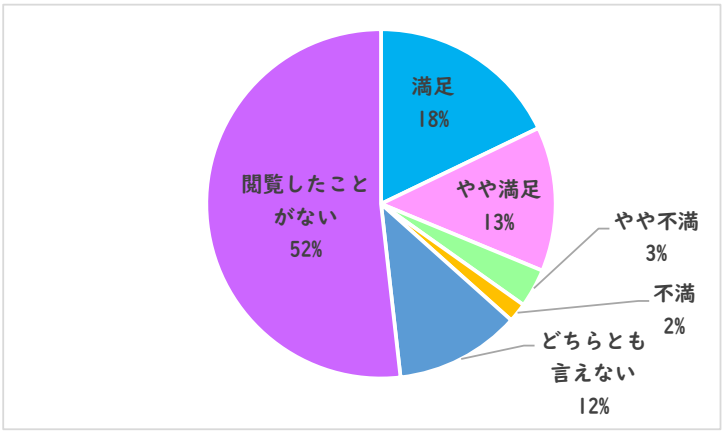
当金庫が提供する商品やサービスについて、約73%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、約7%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらにご満足いただけますよう商品開発に努めてまいります。

(2) 商品内容やサービスに対する説明はいかがですか。



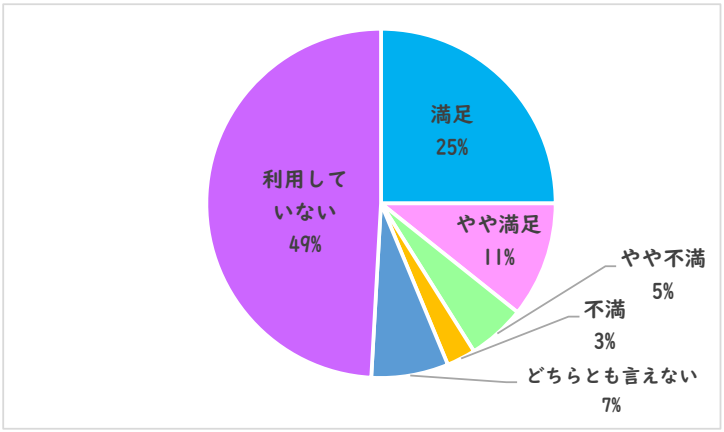
訪問時間等、お客さまとの約束が守られているかについて、約80%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、3%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらにご満足いただけますよう、説明態勢の整備を行ってまいります。

(3) ホームページを閲覧されたことがある方に質問です。
ホームページの使いやすさはいかがですか。



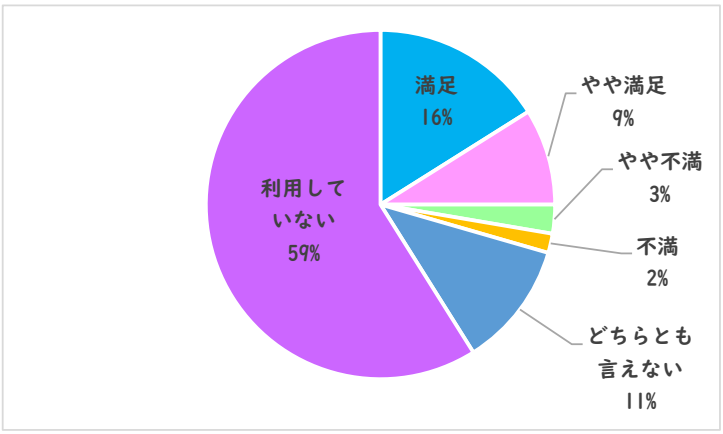
当金庫のホームページを閲覧されたことのあるお客さまは全体の約48%、うち約31%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、約5%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後は、より分かりやすく、使いやすいホームページとなるよう、改善・努力をしてまいります。

(4) インターネットバンキングをご利用されている方に質問です。
インターネットバンキングの使いやすさはいかがですか。



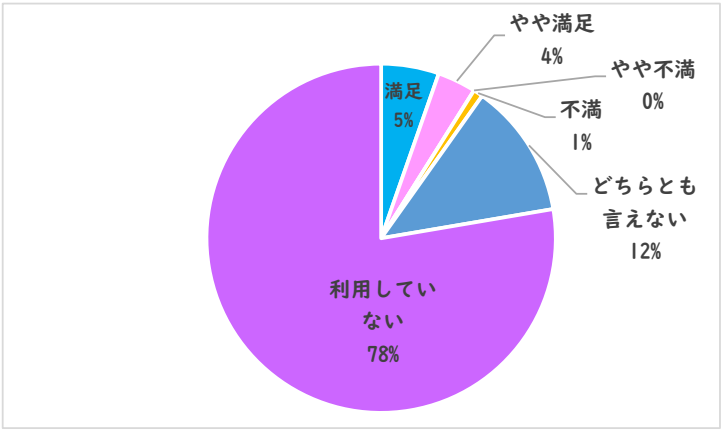
当金庫インターネットバンキングをご利用されたことのあるお客さまは全体の約51%、うち約36%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、約8%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後は、非対面チャネルを強化していき、利用率の増加に努めてまいります。

(5) 通帳アプリをご利用されている方に質問です。
通帳アプリの使いやすさはいかがですか。



当金庫通帳アプリをご利用されたことのあるお客さまは全体の約41%、うち約25%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、約5%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後は、非対面チャネルを強化していき、利用率の増加に努めてまいります。

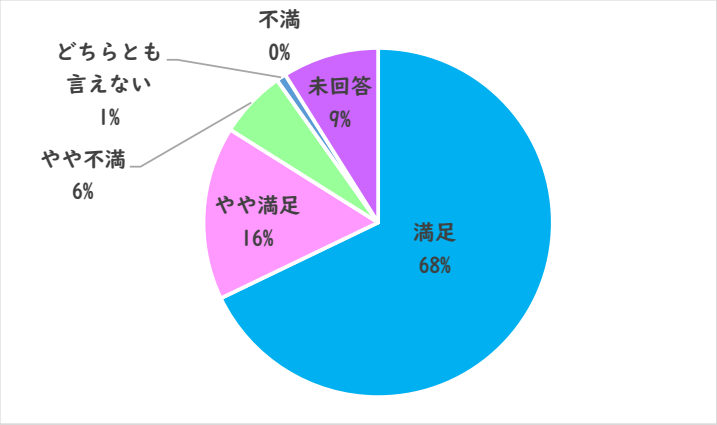
(6) WEB完結ローンをご利用されたことのある方に質問です。
手続き等、使いやすさはいかがですか。



当金庫WEB完結ローンをご利用されたことのあるお客さまは全体の約22%、うち約9%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、約1%のお客さまからは「不満」とのご回答をいただきました。
今後は、非対面チャネルを強化していき、利用率の増加に努めてまいります。

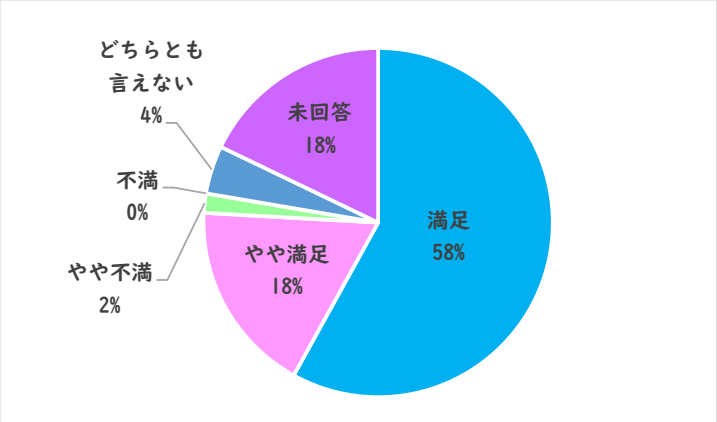
4.当金庫の営業店について

(1) 店舗の雰囲気やロビーの印象はいかがですか。



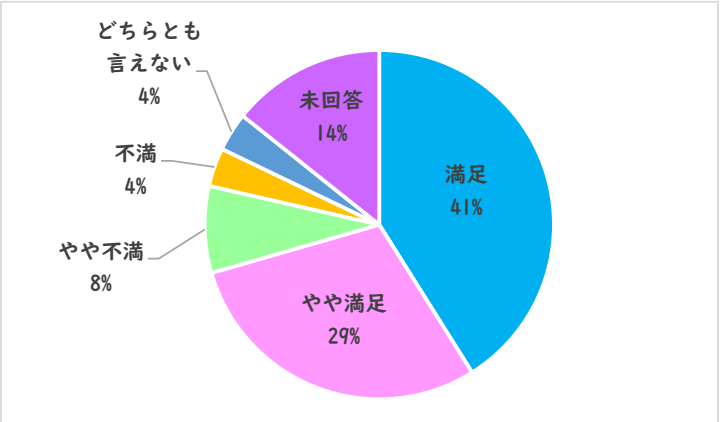
店舗の雰囲気やロビーの印象について、約84%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、6%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらにご満足いただけますよう、一層改善・努力をしてまいります。

(2) 当金庫職員の電話での対応はいかがですか。



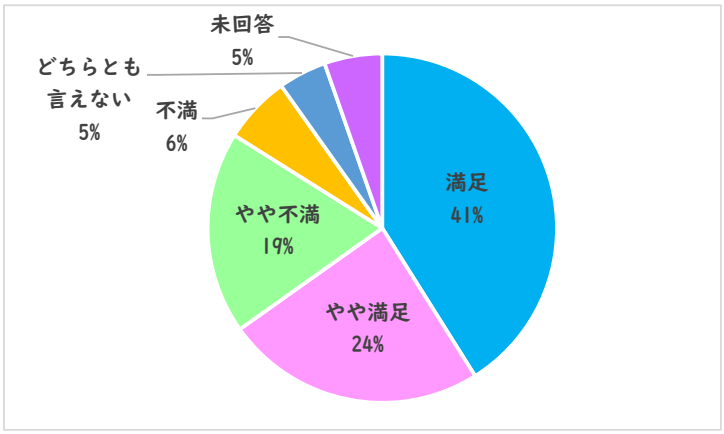
当金庫職員の電話での対応について、約76%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、2%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらにご満足いただけるよう接遇の向上に取組んでまいります。

(3) ATMコーナーの利用時間・台数はいかがですか。



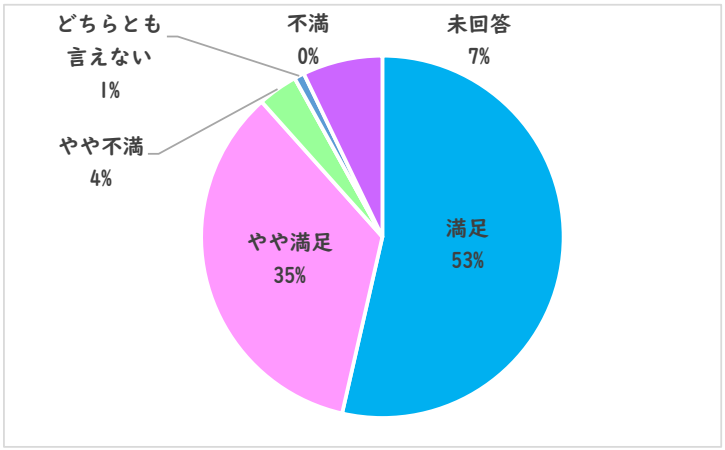
当金庫ATMコーナーの利用時間・台数について、約70%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、12%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらに便利にお使いいただけますよう努力してまいります。

（4）駐車場は利用しやすいですか。



当金庫駐車場について、約65%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、25%のお客さまからは「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、さらにご満足いただけますよう、改善・努力をしてまいります。

５.当金庫の総合的な満足度はいかがですか。



当金庫の総合的な満足度について、約88%のお客さまから「満足」「やや満足」とのご回答をいただいた一方で、4%のお客さまからは「やや不満」とのご回答をいただきました。
今後、より一層ご満足いただけるよう、改善・努力をしてまいります。