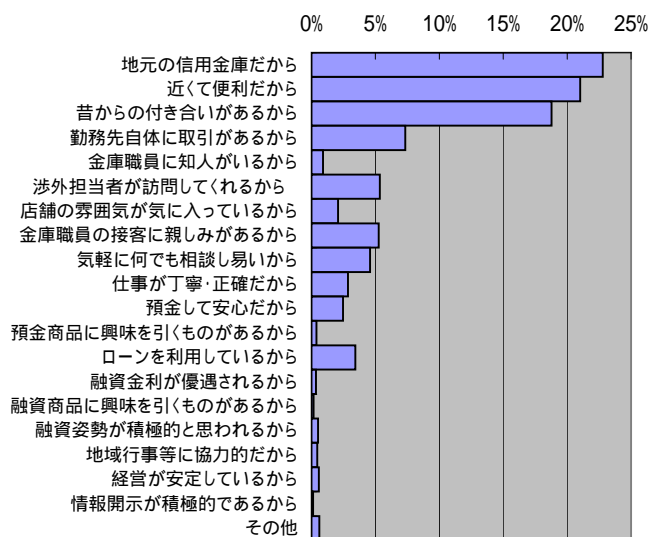


No1.当金庫をご利用いただける理由を次の項目からお選びください(3つ以内でご回答願います)

	件数	構成比
地元の信用金庫だから	711	22.8%
近くて便利だから	656	21.0%
昔からの付き合いがあるから	586	18.8%
勤務先自体に取引があるから	229	7.3%
金庫職員に知人がいるから	28	0.9%
渉外担当者が訪問してくれるから	167	5.4%
店舗の雰囲気が気に入っているから	65	2.1%
金庫職員の接客に親しみがあるから	164	5.3%
気軽に何でも相談し易いから	143	4.6%
仕事が丁寧・正確だから	89	2.9%
預金して安心だから	77	2.5%
預金商品に興味を引くものがあるから	12	0.4%
ローンを利用しているから	107	3.4%
融資金利が優遇されるから	11	0.4%
融資商品に興味を引くものがあるから	5	0.2%
融資姿勢が積極的と思われるから	16	0.5%
地域行事等に協力的だから	14	0.4%
経営が安定しているから	18	0.6%
情報開示が積極的であるから	4	0.1%
その他	19	0.6%
有効回答合計	3,121	100.0%

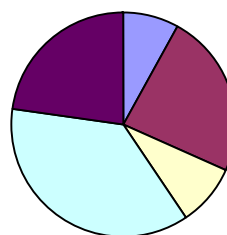
今回も、「地元の信用金庫」「近くて便利」「昔からの付き合い」が上位を占めました。これからも地元の金融機関として頼れる存在になれるよう頑張っていきます。



No2.新聞チラシや新聞紙面広告を通じてのキャンペーン広告について

	件数	構成比
よく読んでいる	110	8.0%
たまに読んでいる	326	23.8%
よく見かける	122	8.9%
たまに見かける	501	36.5%
見かけたことがない	313	22.8%
有効回答合計	1,372	100.0%

8割近くのお客様に認知いただいていることがわかり、大変うれしく思います。これからも地元のお客様にお得な情報をスピーディにお届けします。



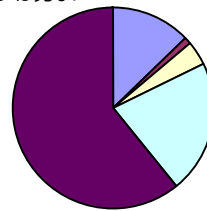
- よく読んでいる
- たまに読んでいる
- よく見かける
- たまに見かける
- 見かけたことがない

No3.当金庫のホームページをご覧になったことがありますか。

	件数	構成比
パソコンで見た	153	12.7%
携帯電話で見た	15	1.2%
他の信金・銀行は見るが、当金庫のは見たことがない	47	3.9%
インターネットはするが、信金・銀行のホームページは見ない	256	21.3%
ホームページは見ない	732	60.8%
有効回答合計	1,203	100.0%

携帯電話のサイトをご利用になれば、出先からも、振込みができたり、支店の連絡先がわかったり、カード紛失時の連絡先がわかったりと、とても便利です。ぜひ登録をお勧めします。

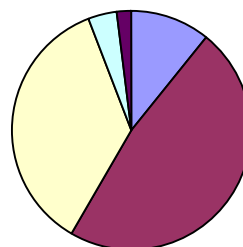
- パソコンで見た
- 携帯電話で見た
- 他の信金・銀行は見るが、当金庫のは見たことがない
- インターネットはするが、信金・銀行のホームページは見ない
- ホームページは見ない



No4.当金庫のホームページをどう思われますか。

	件数	構成比
大変参考になる	24	10.9%
まあまあ参考になる	105	47.5%
どちらとも言えない	79	35.7%
あまり参考にならない	9	4.1%
参考にならない	4	1.8%
有効回答合計	221	100.0%

「参考になる」のご回答が6割近くあり、大変うれしく思います。反面、「参考にならない」のご回答も6%ございました。皆様のお役に立てるホームページの作成を目指してまいります。

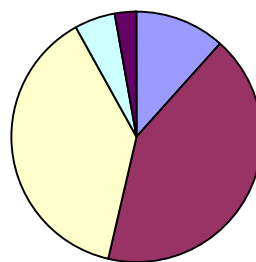


- 大変参考になる
- まあまあ参考になる
- どちらとも言えない
- あまり参考にならない
- 参考にならない

No5.当金庫のホームページはわかりやすいですか。

	件数	構成比
大変わかりやすい	25	11.7%
まあまあわかりやすい	90	42.1%
どちらとも言えない	82	38.3%
ちょっとわかりにくい	11	5.1%
わかりにくい	6	2.8%
有効回答合計	214	100.0%

こちら「わかりやすい」のご回答が過半数あり、うれしく思いますが、「わかりにくい」のご回答も8%近くに上りました。この事実を真摯に受け止め、よりわかりやすいホームページに努力いたします。



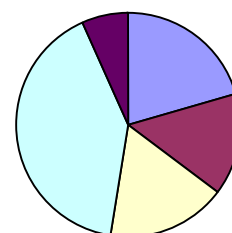
- 大変わかりやすい
- まあまあわかりやすい
- どちらとも言えない
- ちょっとわかりにくい
- わかりにくい

No6.当金庫のホームページではインターネットバンキング・カードローンのお申し込み・お申込書のダウンロード(取得)ができますが、どう思いますか。

	件数	構成比
お申し込みができる商品を増やしてほしい	62	20.6%
さまざまな申込書をダウンロードができるようにしてほしい	44	14.6%
インターネットから定期預金を申し込むと、金利を上乗せしてくれるならやってみたい	52	17.3%
必要ない	123	40.9%
その他	20	6.6%
有効回答合計	301	100.0%

「申し込みのできる商品を増やしてほしい」のご回答が約2割、「インターネットから定期預金を申し込むと、金利を上乗せしてくれるならやってみたい」も約2割ございました。ご期待にこたえられるよう、前向きに検討させていただきます。

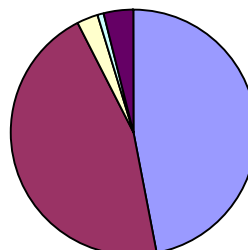
- お申し込みができる商品を増やしてほしい
- さまざまな申込書をダウンロードができるようにしてほしい
- インターネットから定期預金を申し込むと、金利を上乗せしてくれるならやってみたい
- 必要ない
- その他



No7. お客様に対して親切・丁寧な対応を心掛けておりますが、店頭窓口やお客様宅への訪問時の対応はどのように感じられますか

	件数	構成比
満足している	618	46.9%
まあまあ満足している	330	25.0%
普通である	318	24.1%
少し不満の部分がある	19	1.4%
不満である	6	0.5%
わからない	28	2.1%
有効回答合計	1,319	100.0%

7割のお客様が「満足」、2%のお客様が「何らかの不満」という結果になりましたが、これは前回とほぼ同じ結果です。2%の不満の改善を努力してまいりましたが、まだまだ努力が足りないとの反省をし、これからも100%満足を目指し、努力してまいります。

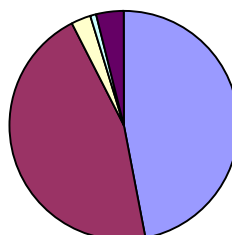


- 満足している
- まあまあ満足している
- 普通である
- 少し不満の部分がある
- 不満である

No8. 当金庫のお取引についてどのように感じられますか。

	件数	構成比
満足している	490	37.5%
まあまあ満足している	356	27.2%
普通である	395	30.2%
少し不満の部分がある	20	1.5%
不満である	5	0.4%
わからない	41	3.1%
有効回答合計	1,307	100.0%

こちら前回アンケートの「2%の不満」という結果をうけ、改善を目指してまいりましたが、前回同様の数字となってしまいました。まだまだ努力が足りないとの反省し、これからも100%満足を目指し、努力してまいります。



- 満足している
- まあまあ満足している
- 普通である
- 少し不満の部分がある
- 不満である

19年度に実施した主な取組み

商品の充実に関する取組み

1. ご好評いただいた「ジャンボ宝くじ付定期預金」は、さらに内容を充実しました。
 - (1) 夢定期3億円（50万円以上）
 - (2) 夢定期3億円（50万円以上）お客様の声にお応えするべく、“さらに身近に、気軽に”をコンセプトに、最低お預け入れ金額を100万円から50万円に引き下げて商品企画しました。
2. 金利優遇の各種取扱いを継続実施しました。
住宅ローン・マイカーローン・教育ローン等
3. 多重債務問題に対する取組みに関して、新商品を発売しました。
今、複数ある個人ローンの返済計画を見直したいと感じているお客様に対して、おまとめローン<オールイン>の取扱いを開始しました。

来店するお客様に対する取組み

1. 窓口繁忙日における商品のご案内・ATM操作・帳票等記入方法等の“ちょっとしたお問合せ”に対応できるロビー相談員の配置店舗を増やしました。今後もご来店するお客様の人数に応じた配置を検討して参ります。
〔配置店舗：8店舗〕
本店・宮久保支店・矢切支店・関宿支店・松戸栄町支店・大野支店・大島支店・豊洲支店
2. ご通帳の繰越機能をもつATMを全店に設置しました。今後、全店全てのATMに順次拡大します。
3. 快適な店内ロビーを目指し、大型ワイド画面のテレビを一部店舗に設置しました。今後、全店に順次導入して参ります。
〔配置店舗：8店舗〕
行徳支店・矢切支店・江戸川台支店・松戸栄町支店・城東営業部・高根支店・六実支店・八柱支店
4. お客様にトイレをお貸しする場合、快適な空間をご提供できるように、一部店舗のトイレを改修（ウォッシュレット付）しました。
〔改修店舗：5店舗〕
野田支店・関宿支店・松戸栄町支店・高根支店・馬橋支店

お客様に安心してお取引いただくための取組み

1. 金庫内の情報システムにおけるネットワーク強化（パソコン個人認証システムを導入しました）により、お客様情報の外部流出防止策をさらに強化しました。
2. 防犯対策および万が一の犯罪等トラブル解決のために、ATM内部からご利用いただくお客様のご様子を記録するカメラの設置を継続して行っております。

苦情・相談等への取組み

1. 苦情・相談等については、毎月、営業店・本部の全ての情報を経営管理部に集め、種類別の統計と原因分析を行い、お客様保護等に関する事項については、金庫内連絡文書にて詳細情報を明示し、改善策等の都度周知徹底を継続しております。
2. 上記1.のとおり全職員に苦情・相談等の情報共有を図り、各部署において再発防止の研修を継続実施しております。