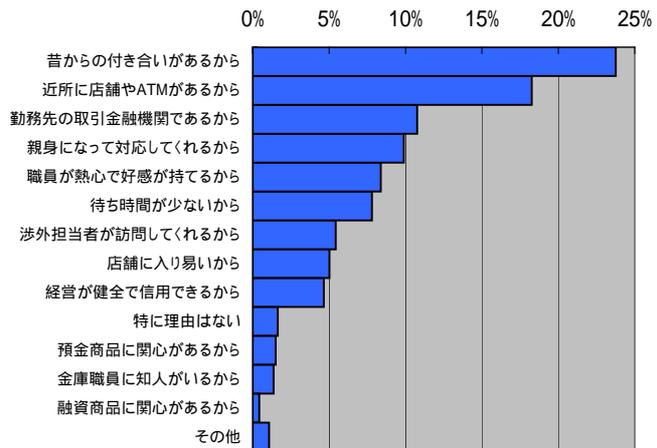


No1.当金庫をご利用いただける理由を次の項目からお選びください(3つ以内でご回答)

	件数	構成比
昔からの付き合いがあるから	709	23.8%
近所に店舗やATMがあるから	545	18.3%
勤務先の取引金融機関であるから	321	10.8%
親身になって対応してくれるから	295	9.9%
職員が熱心で好感が持てるから	250	8.4%
待ち時間が少ないから	233	7.8%
渉外担当者が訪問してくれるから	162	5.4%
店舗に入り易いから	150	5.0%
経営が健全で信用できるから	139	4.7%
特に理由はない	49	1.6%
預金商品に関心があるから	45	1.5%
金庫職員に知人がいるから	41	1.4%
融資商品に関心があるから	13	0.4%
その他	32	1.1%
有効回答合計	2,984	100.0%

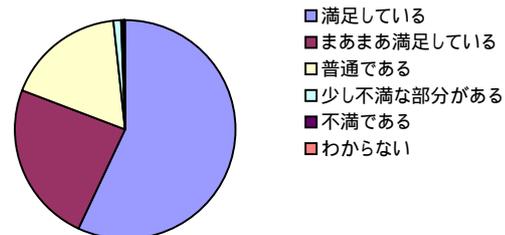
「近所にあるから」「昔からの付き合い」「勤務先の取引金融機関」が上位を占めました。これからも地元の金融機関として頼れる存在になれるよう頑張っていきます。



No2.職員の対応について次の項目からお選びください

	件数	構成比
満足している	835	57.0%
まあまあ満足している	348	23.8%
普通である	257	17.6%
少し不満な部分がある	17	1.2%
不満である	4	0.3%
わからない	3	0.2%
有効回答合計	1,464	100.0%

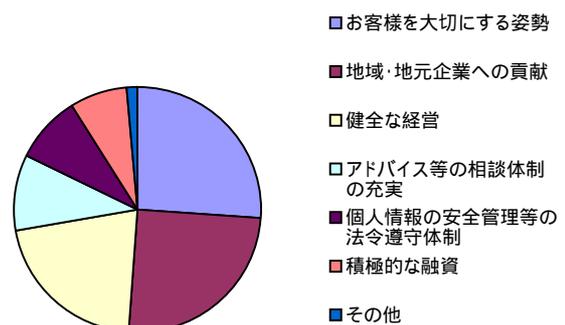
「満足」「まあまあ満足」を合わせると8割以上になりました。これからもお客様満足度No1目指して頑張ります。



No3.当金庫に求める経営姿勢について、次の項目からお選びください(複数回答可)

	件数	構成比
お客様を大切にする姿勢	579	26.2%
地域・地元企業への貢献	550	24.9%
健全な経営	468	21.2%
アドバイス等の相談体制の充実	223	10.1%
個人情報の安全管理等の法令遵守体制	193	8.7%
積極的な融資	167	7.5%
その他	32	1.4%
有効回答合計	2,212	100.0%

「お客様を大切にする姿勢」「地域・地元企業への貢献」「健全な経営」が求められています。当金庫の目指す金融機関像もここにあります。お客様にご満足いただけますよう、全力で頑張っておりま。

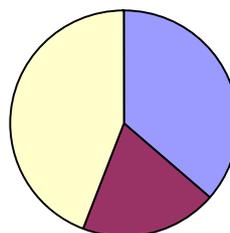


## No4.当金庫のエコ商品について

No4-1.預金商品では、ジャンボ宝くじ付定期預金における末等当せん金(300円)をお客様自身が地球環境基金へご寄付いただく仕組みの「夢定期7eco」を取扱中(アンケート実施当時)です。

	件数	構成比
関心のある商品である	497	36.4%
関心のない商品である	267	19.5%
わからない	603	44.1%
有効回答合計	1,367	100.0%

<夢定期7eco>には多くのお客様に関心を寄せていただきました。また、少し仕組みが複雑なこともあり「わからない」とのご回答も多くいただきました。窓口ではわかりやすくご説明いたしますので、何でもお気軽にお聞きください。

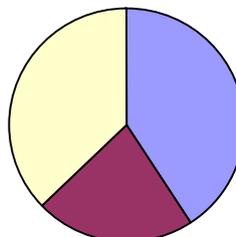


- 関心のある商品である
- 関心のない商品である
- わからない

No4-2.融資商品では、住宅ローン・リフォームローンにおいては、太陽光発電・オール電化住宅を新築または購入する場合、リフォームローンにおいてはさらにバリアフリー化する場合は金利引下げプランから、さらに年0.05%を割り引く制度、またマイカーローンにおいてはエコカーの購入の場合は金利引下げプランから、さらに年0.10%を割り引く制度を取扱中です。

	件数	構成比
関心のある商品である	553	40.9%
関心のない商品である	295	21.8%
わからない	505	37.3%
有効回答合計	1,353	100.0%

多くのお客様に関心を寄せていただきました。こちらも「わからない」とのご回答も多くいただきました。窓口ではわかりやすくご説明いたしますので、何でもお気軽にお聞きください。

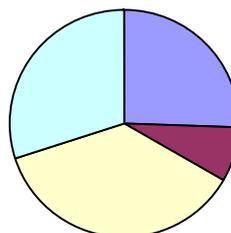


- 関心のある商品である
- 関心のない商品である
- わからない

No5.エコ社会を応援するため、6月17日に(千葉県立現代産業科学館(市川市鬼高))に於いて、「省エネルギーセミナー」を無料で開催しました。

	件数	構成比
機会があれば参加したい	343	25.7%
講演内容により参加したい	104	7.8%
あまり関心はない	488	36.5%
わからない	402	30.1%
有効回答合計	1,337	100.0%

当金庫はエコ社会の実現に力を入れております。これからもエコ社会を応援する為に、さまざまな取り組みをしてまいりますので、どうぞご期待ください。



- 機会があれば参加したい
- 講演内容により参加したい
- あまり関心はない
- わからない

20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. 創立80周年を迎え、日ごろのご愛顧に感謝し「80周年記念定期預金・定期積金」を販売しました。  
大好評の為、当初募集枠が完売し、追加の募集枠を設けました。  
秋には、「第2弾 80周年記念定期預金」を販売しました。
2. 「ジャンボ宝くじ付定期預金」は、ご好評につき、20年度も販売しました。  
夢定期3億円 ・ 夢定期3億円
3. 金利引下げプランの各種取扱いを継続実施しました。  
住宅ローン・リフォームローン・マイカーローン・教育ローン等

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ておりますが、20年度は2店舗増やし、合計で10店舗になりました。
2. ご通帳の繰越機能付ATMは全店に設置済みですが、全てのATMに拡大するため、20年度はさらに4台増やしました。
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順次設置しておりますが、20年度は8店舗拡大し、合計で16店舗となりました。
4. 土日も使える便利な自動貸金庫を西葛西支店に設置しました。今後も順次導入して参ります。

お客様に安心してお取引いただくための取組み

1. 気兼ねなくご相談していただけるよう店舗のレイアウト変更を行い、プライベートゾーンを確保した専用のご相談エリアを設けました。  
〔対象店舗：3店舗〕行徳支店・矢切支店・江戸川台支店
2. 情報系システムのネットワーク強化（発信するメールへのチェック機能強化など）により、お客様情報の外部流出防止をさらに強化しました。

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. 1.のとおり全職員に苦情・相談等の情報共有化を図り、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。