お客様満足度アンケート調査の結果報告
【2025年度実施】

好きです、この街。
新潟しんきん

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

■ お客様満足度アンケート調査の結果について

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、当金庫では今後の金庫経営に活かすために、お客様の満足度に関するアンケート調査を下記のとおり実施しました。

アンケートにご協力いただきましたお客様におかれましては、誠にありがとうございました。お客様から頂戴した貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の当金庫の業務運営の参考にさせていただきます。

記

◆ 実施日　　2025年4月～12月

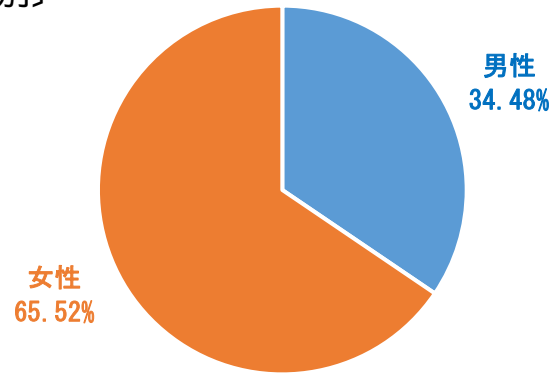
◆ 調査方法　　当金庫の営業店窓口での依頼による郵送回答および
当金庫ホームページのアンケートフォーム回答

◆ 有効回答数　　232 （ 営業店 230 、ホームページ 2 ）

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

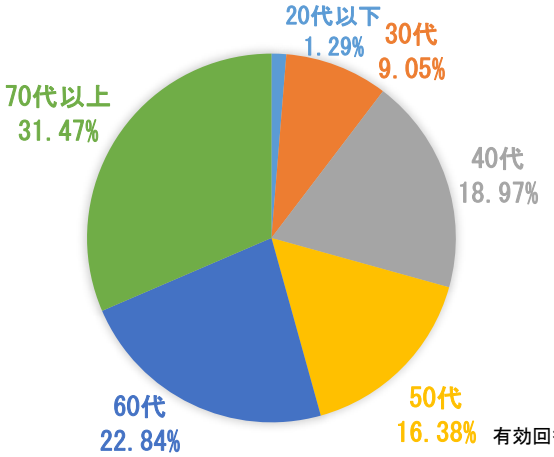
Ⅰ.お客様の性別・年齢・職業・当金庫との取引期間

〔性　別〕



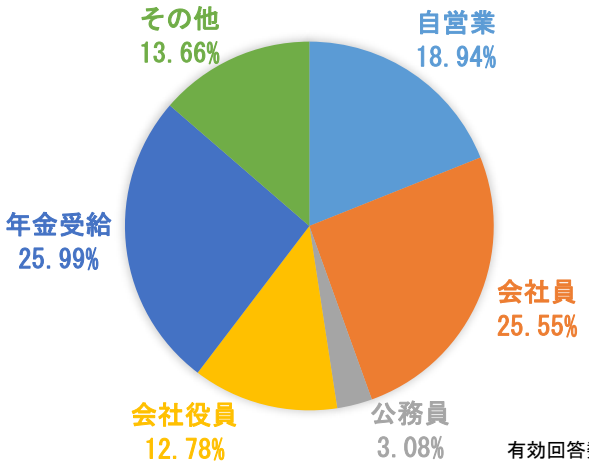
有効回答数:232

〔年　齢〕



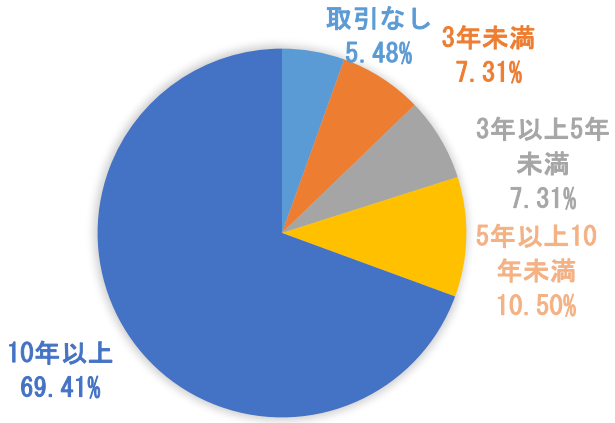
有効回答数:232

〔職　業〕



有効回答数:227

〔取引期間〕

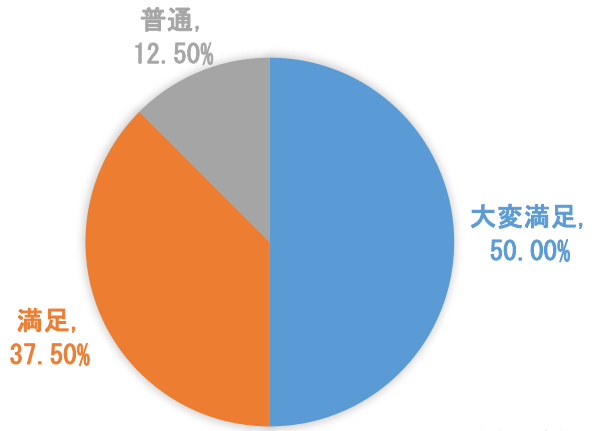


有効回答数:219

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

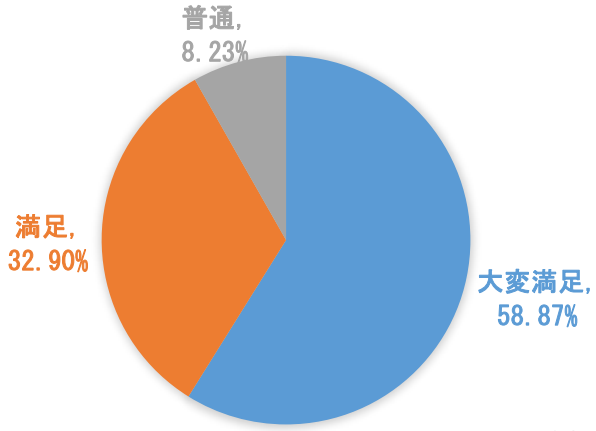
Ⅱ. アンケート回答

1. 店の全体の雰囲気



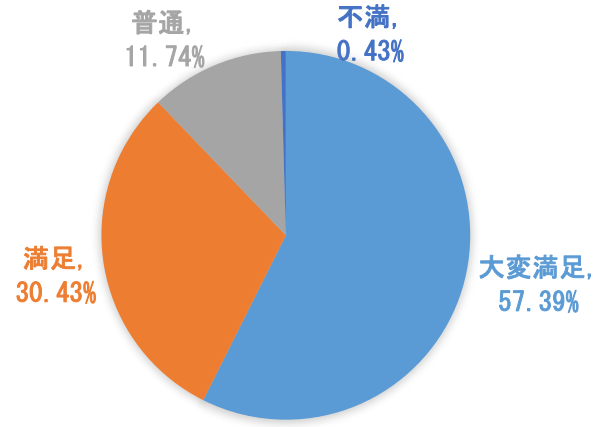
有効回答数：232

2. 職員の態度・マナー



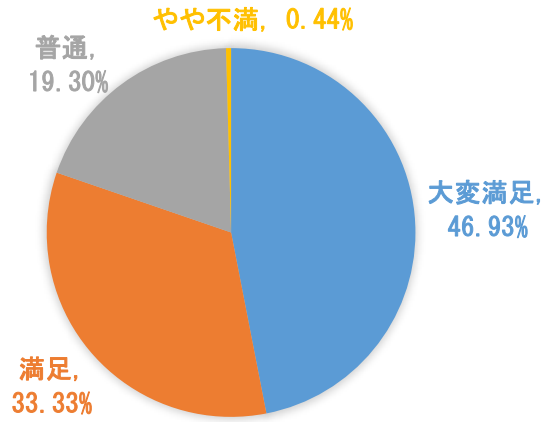
有効回答数：231

3. 職員の説明のわかりやすさ



有効回答数：230

4. 情報提供・助言・提案について

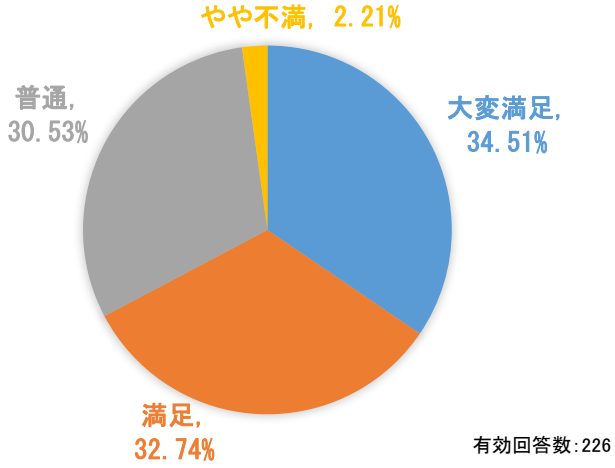


有効回答数：228

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

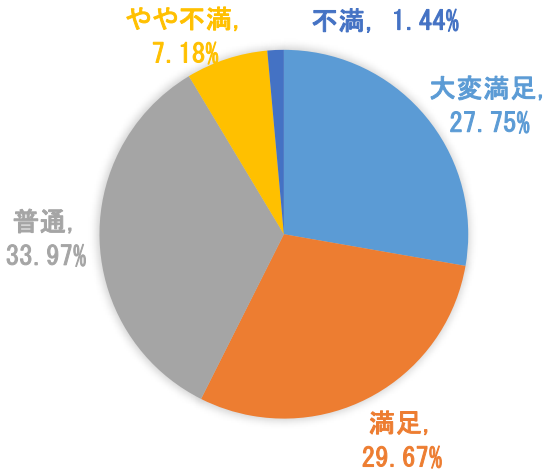
Ⅱ. アンケート回答

5. ATMコーナーの使いやすさ



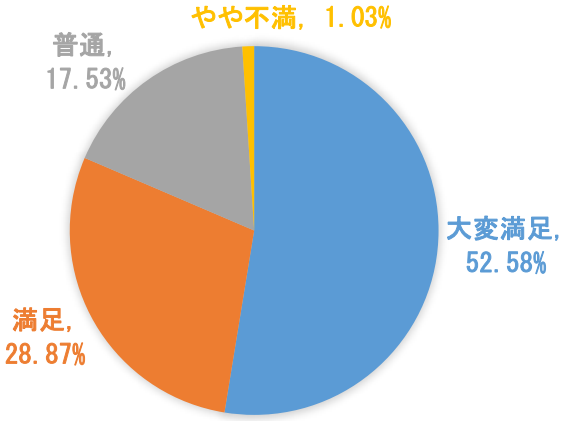
有効回答数:226

6. 駐車場の使いやすさ



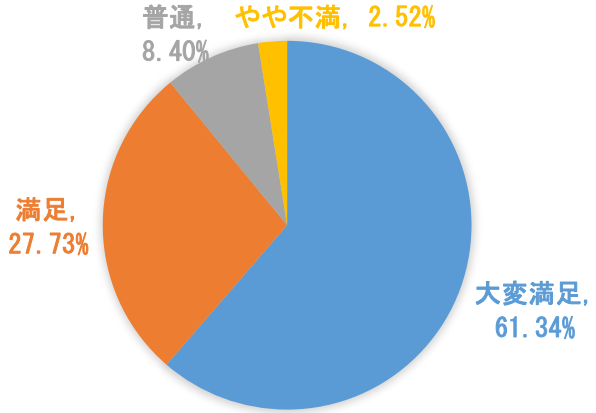
有効回答数:209

7. 融資取引の満足度



有効回答数:97

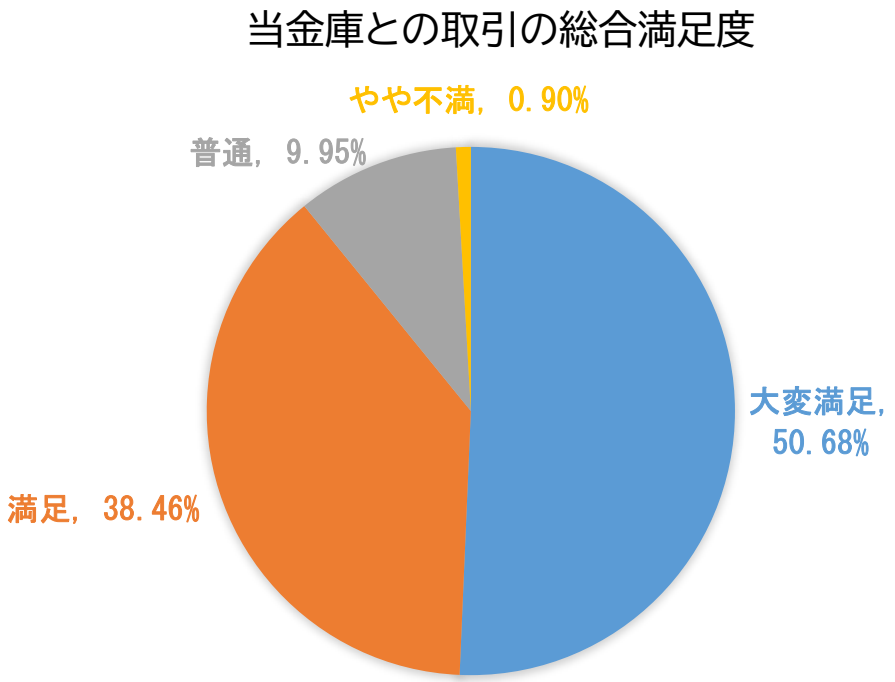
8. 渉外担当者のお客様への対応の状況



有効回答数:119

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

Ⅱ.アンケート回答　当金庫との取引の総合満足度



有効回答数：221

当金庫とのお取引における総合的満足度では、「大変満足」と「満足」を合わせると89.14%の高い評価をいただきました。昨年のアンケート結果よりも1.43ポイント増加しました（昨年87.71%）。「不満」が昨年度に引き続き0.00%となったことは大変うれしく感じております。

今後は、「普通」と「やや不満」と回答したお客様に満足感を感じていただけるよう、また「大変満足」「満足」とご回答いただいたお客様にも更にご満足いただけるように努力してまいります。

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

Ⅲ. お客様からの主なご意見、ご要望

お客様から貴重なご意見、ご要望を多数いただき、ありがとうございました。
主なものは以下のとおりです。

項目	主なご意見、ご要望など
店舗・設備	・駐車場が狭い。 ・駐車場の1台ごとのスペースをもう少し広げてほしい。 ・駐車場が一方通行の点が不満。 ・ATMコーナーを増やして欲しい。 ・ATM定期預金への入金方法がよくわからない。 ・ATMのスピードが遅い。他金融機関は早い。 ・ATMの利用時間がもう少し遅くまで開いていると良い。日曜も利用したい。
接客態度	・利率の高い募集を知らせてもらいたかった。 ・受付の方を選びたいくらい愛想とスキルに差がある。 ・訪問時間にルーズなことが気になる。忘れることもある。 ・窓口の女性に笑みがない、声が小さい、遅い。 ・過去の渉外担当者の対応に不信感を抱いたことがあった。

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.

Ⅳ. 改善に向けた取組み

お客様から頂いた貴重なご意見、ご要望を踏まえて、今後、以下の取組みを実施いたします。

1. 店舗・設備等における利便性の向上

・駐車場スペースは、今後とも近隣の駐車スペースの確保に努めてまいります。

・ATMコーナーは、利用時間や設置台数等についての利用状況等を参考にしながら継続的に見直しを行ってまいります。

・ATM定期預金の作成方法については、ATM周辺に「ATM定期預金の手順」を掲示しておりますので、ご参照ください。また、窓口営業時間中の場合は職員にお声がけください。

2. キャンペーン商品の周知

・各種キャンペーン商品につきましては、チラシ、ポスター、ホームページ、SNSで取扱開始のご案内を行っております。今後も広告・宣伝に力を入れてまいります。

3. 職員への指導・教育の徹底

・ご来店いただくお客様に対して笑顔でのお声かけは、窓口業務の基本であり、最も重要な要素です。今後、笑顔での接客やスキル向上に向け、該当店舗職員へ指導するとともに、店長会議や営業店臨店による人事面接を通じて繰り返し注意喚起いたします。

・約束の時間に遅れることのないよう職員の指導教育を徹底し再発防止に努めます。

・お客様に対して、はきはきと接客し、頼りになる存在となれるよう、これからも職員への指導・教育を継続してまいります。

Copyright © NIIGATA SHINKIN BANK. All Rights Reserved.