

平成 2 1 年 3 月

各 位

足利小山信用金庫

第 4 回利用者満足度アンケート調査結果について (平成 20 年 10 月実施)

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当金庫は地域のお客さまのニーズと経営環境の変化に即応し、より質の高い商品やサービスを提供するため、定期的に利用者満足度アンケート調査を実施しております。

平成 20 年 10 月に実施しました第 4 回利用者満足度アンケート調査におきましては、社団法人関東信用金庫協会に加盟する 21 金庫と合同で実施し、当金庫と取引のない地域のお客さまからもご回答をいただきました。

今般、調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

当金庫は、本アンケート調査の結果を真摯に受け止めるとともに、調査結果を分析・検討し、経営施策に反映させていくことにより、これからも地域の皆さまのお役に立つ地域金融機関を目指してまいります。

本アンケート調査にご協力いただきましたお客さまには、心より厚く御礼申し上げます。

1. 調査目的

- (1) お客さまのニーズに即した商品やサービスの提供
- (2) 地域金融機関として、地域のお客さまの要望に応える店舗形態の策定
- (3) 金融商品に関するご意見・ご要望

2. 調査概要

調査方法	インターネット調査（無記名式）
実施時期	平成 20 年 10 月 10 日～平成 20 年 10 月 28 日
実施機関	株式会社ベンチャー・リンク
調査対象	下記 6 県の 20 代～60 代以上の男女個人 9,000 名 ・ 栃木県、群馬県、埼玉県、神奈川県、新潟県、長野県
質問内容	① 総合的な満足度・期待度 （接客対応、商品・サービス、渉外担当者、ATM等） ② 商品利用状況と重点商品の意思決定プロセス （資産運用商品、ローン商品、相談サービス等） ③ 営業チャネルに対するご要望 （店舗、インターネット、渉外担当者、ATM等） ④ 金融商品のイメージとイメージ変化

3. 回答者数

調査全体の回答者数	7,530名
うち当金庫の事業地域内の回答者数	1,122名

4. 調査結果

当金庫の事業地域内にお住まいのお客さま（当金庫未取引先を含む）に対する調査結果は別紙のとおりです。

5. ご意見・ご要望に対する改善・対応について

地域のお客さまからいただきました貴重なご意見・ご要望にお応えするために、速やかに具体的な改善・対応策を策定したうえで積極的に取り組んでいきます。
なお、改善・対応の進捗状況につきましては、定期的に開示していきます。

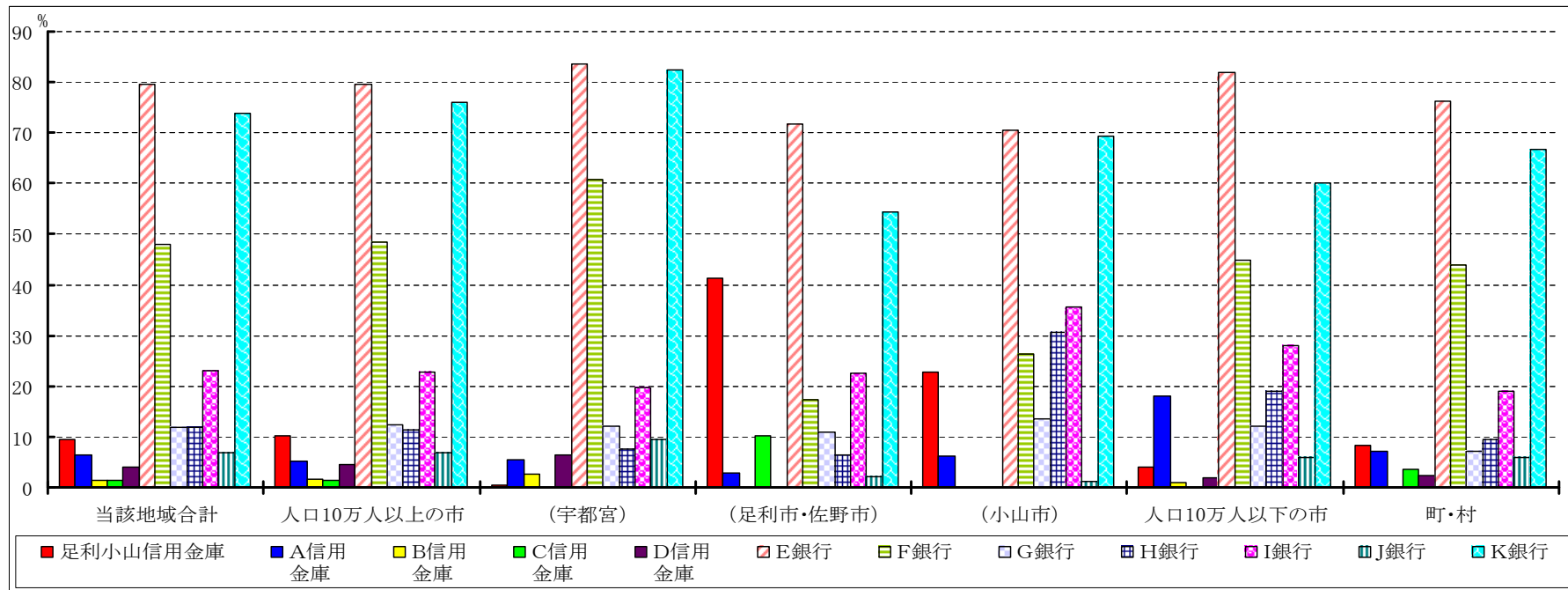
以 上

当金庫の事業地域内にお住まいのお客さま（当金庫未取引先を含む）に対する調査結果について

1. 地域金融機関の利用状況

当金庫の事業地区内にお住まいのお客さまの9.6%が当金庫をご利用いただいております。

地域別では、営業店舗数の多い「足利市・佐野市」や「小山市」で多くのお客さまのご利用いただいております。

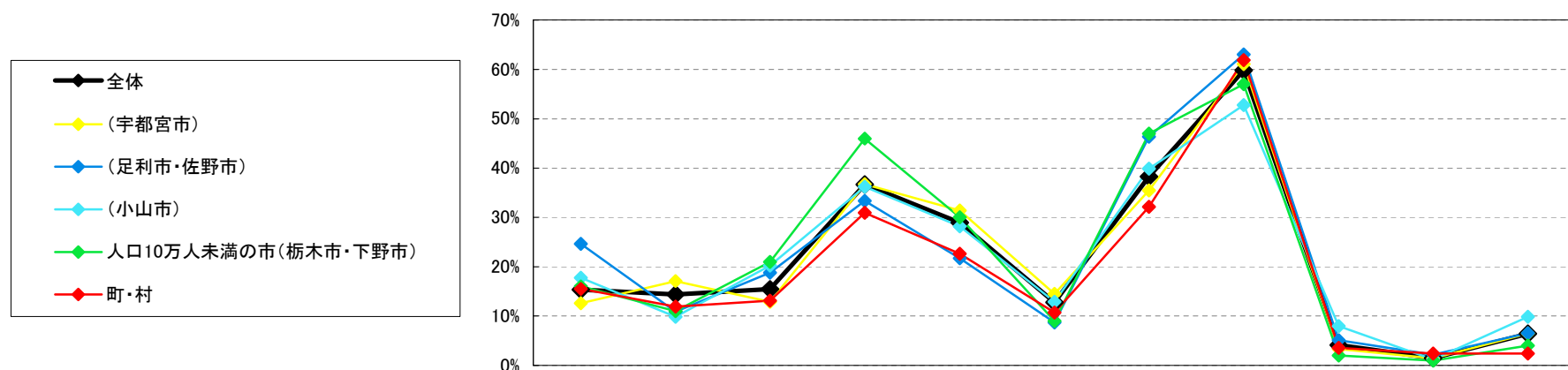


	回答者数 (人)	足利小山 信用金庫	A信用 金庫	B信用 金庫	C信用 金庫	D信用 金庫	E銀行	F銀行	G銀行	H銀行	I銀行	J銀行	K銀行
当該地域合計	1122	9.6	6.5	1.5	1.5	4	79.6	47.9	11.9	11.9	23	6.9	73.8
人口10万人以上の市	938	10.3	5.2	1.7	1.5	4.4	79.6	48.5	12.3	11.4	22.8	7	75.9
(宇都宮)	637	0.5	5.5	2.5	0	6.4	83.7	60.9	12.2	7.5	19.6	9.6	82.3
(足利市・佐野市)	138	41.3	2.9	0	10.1	0	71.7	17.4	10.9	6.5	22.5	2.2	54.3
(小山市)	163	22.7	6.1	0	0	0	70.6	26.4	13.5	30.7	35.6	1.2	69.3
人口10万人以下の市(栃木市・下野市)	100	4	18	1	0	2	82	45	12	19	28	6	60
町・村	84	8.3	7.1	0	3.6	2.4	76.2	44	7.1	9.5	19	6	66.7

2. 地域金融機関の選択理由

地域金融機関の選択理由として割合が高いものは、「以前から口座を持っているから」、「店舗が近いから」、「A T Mが近くて便利だから」の順となっています。

当金庫はより多くの地域の皆さまからご利用いただけるように、皆さまにご満足いただける質の高い金融サービスを提供し、真にお役に立つ地域金融機関となります。

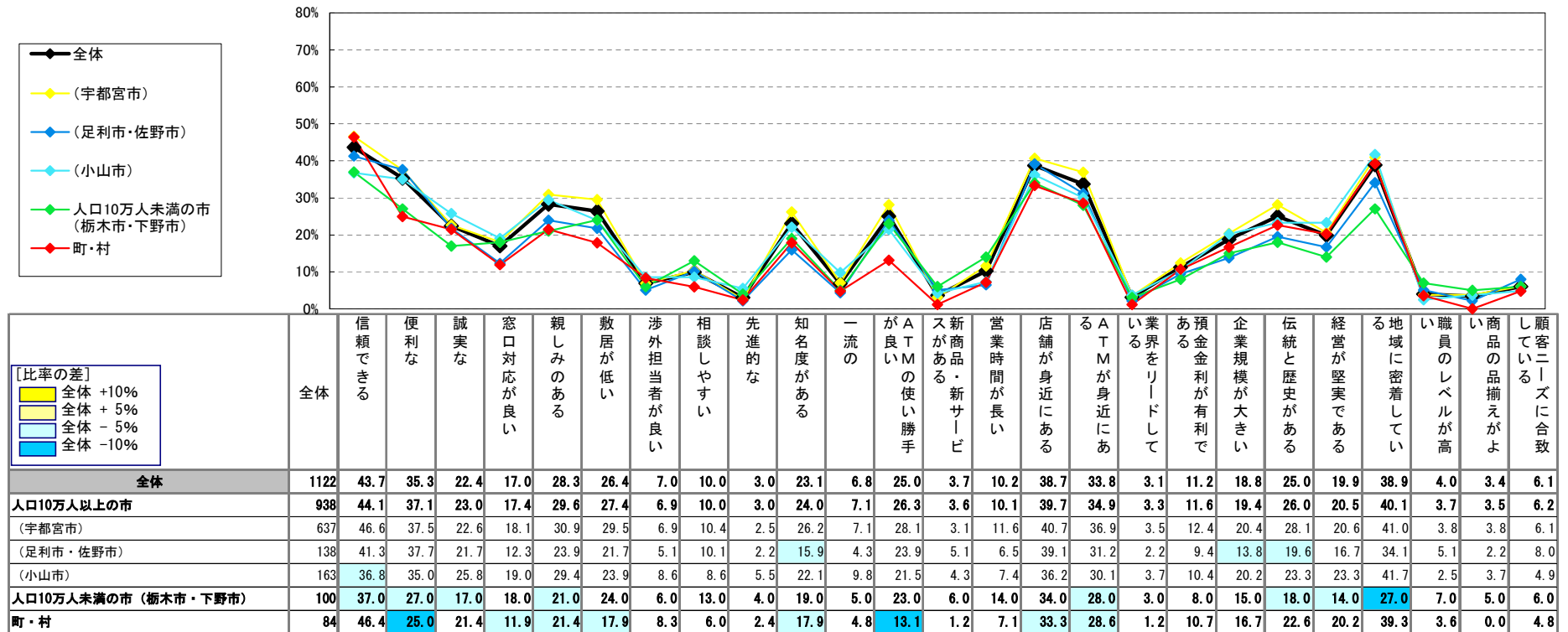


[比率の差]	全体	預金やローン等、全ての取引を集中しているから	金利や手数料等、条件が良いから	年金・給与振込口座になっているから	A T Mが近くて便利だから	A T Mの利用手数料が安いから	経営基盤がしっかりして安心できるから	店舗が近いから	以前から口座を持っているから	窓口係の対応が良いから	渉外係の対応が良いから	この中にはない
		全体 +10%	全体 +5%	全体 -5%	全体 -10%							
全体	1122	15.3	14.3	15.4	36.6	29.0	12.7	38.2	59.8	4.1	1.5	6.4
人口10万人以上の市	938	15.2	14.9	15.0	36.1	29.4	13.3	37.8	59.9	4.4	1.5	7.0
(宇都宮市)	637	12.6	17.1	12.9	36.7	31.4	14.4	35.5	61.1	3.3	1.4	6.4
(足利市・佐野市)	138	24.6	10.9	18.8	33.3	21.7	8.7	46.4	63.0	5.1	2.2	6.5
(小山市)	163	17.8	9.8	20.2	36.2	28.2	12.9	39.9	52.8	8.0	1.2	9.8
人口10万人未満の市(栃木市・下野市)	100	16.0	11.0	21.0	46.0	30.0	9.0	47.0	57.0	2.0	1.0	4.0
町・村	84	15.5	11.9	13.1	31.0	22.6	10.7	32.1	61.9	3.6	2.4	2.4

3. 地域のお客さまからの信用金庫に対するイメージ

信用金庫に対するイメージとして、「信頼できる」「地域に密着している」「店舗が身近にある」が高くなっています。

当金庫は栃木県の県南地域のほか、群馬県の桐生市・太田市・館林市・邑楽郡と茨城県の結城市・古河市を営業エリアとして、地域の皆さまとともに助け合い、発展・繁栄していくことを経営理念として地域への貢献活動に取り組んでいきます。



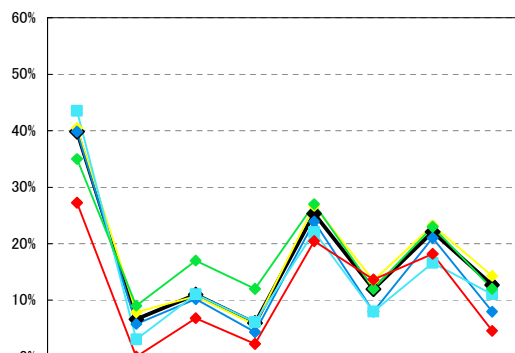
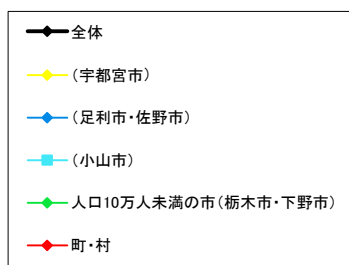
4. 金融商品の利用状況と利用意向

(1) 預金・資産運用商品の利用状況と利用意向

現在利用している商品及び今後利用したい商品として割合が高いものは、「定期預金」「生命保険」「医療・がん保険」の順となっています。

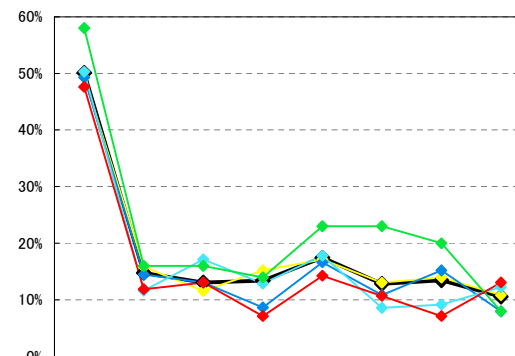
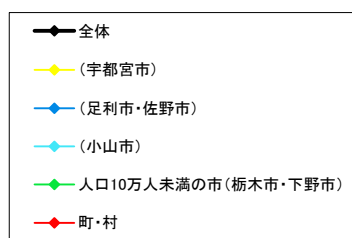
平成21年度において、皆さまのニーズに即した定期預金の新商品を取扱開始するために準備を進めております。

利用している商品



	全体	[比率の差]							
		定期預金	国債	投資信託	外貨預金	生命保険	個人年金保険	医療・がん保険	学資保険
全体	1122	39.8	6.6	11.0	6.0	25.3	11.9	22.1	12.7
人口10万人以上の市	938	40.9	6.7	10.7	5.5	25.5	11.7	21.7	12.8
(宇都宮市)	637	40.5	7.8	10.7	5.7	26.7	13.5	23.2	14.3
(足利市・佐野市)	138	39.9	5.8	10.1	4.3	23.9	8.0	21.0	8.0
(小山市)	163	43.6	3.1	11.0	6.1	22.1	8.0	16.6	11.0
人口10万人未満の市(栃木市・下野市)	100	35.0	9.0	17.0	12.0	27.0	12.0	23.0	12.0
町・村	84	27.3	0.0	6.8	2.3	20.5	13.6	18.2	4.5

今後、利用したい商品



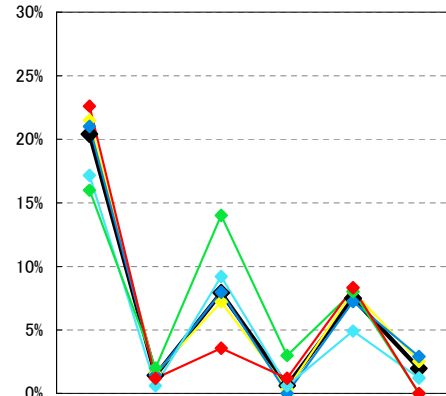
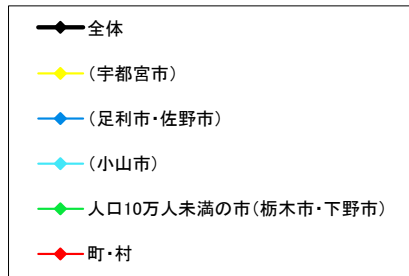
	全体	[比率の差]							
		定期預金	国債	投資信託	外貨預金	生命保険	個人年金保険	医療・がん保険	学資保険
全体	1122	50.1	14.8	13.1	13.4	17.5	12.8	13.5	10.6
人口10万人以上の市	938	49.5	14.9	12.8	13.9	17.2	11.9	13.3	10.7
(宇都宮市)	637	49.3	15.9	11.6	15.2	17.1	13.0	14.0	10.8
(足利市・佐野市)	138	49.3	14.5	13.0	8.7	16.7	10.9	15.2	8.0
(小山市)	163	50.3	11.7	17.2	12.9	17.8	8.6	9.2	12.3
人口10万人未満の市(栃木市・下野市)	100	58.0	16.0	16.0	14.0	23.0	23.0	20.0	8.0
町・村	84	47.6	11.9	13.1	7.1	14.3	10.7	7.1	13.1

(2) ローン商品の利用状況と利用意向

現在利用している商品は「住宅ローン」「自動車ローン」「カードローン」の順ですが、今後利用したい商品は「住宅ローン」「自動車ローン」「教育ローン」の順となっています。

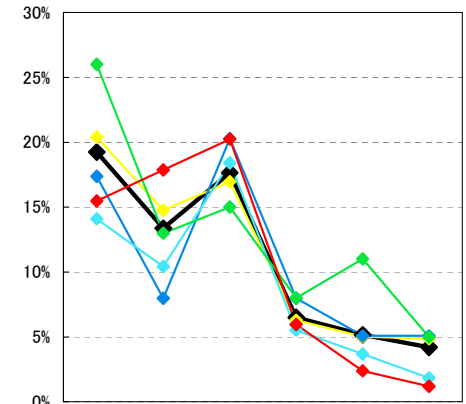
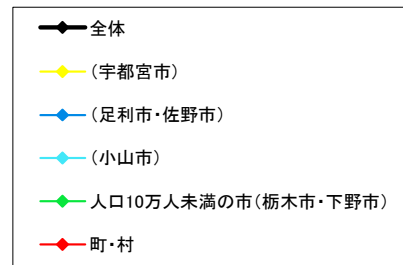
当金庫は皆さまの資金需要に応じたローン商品として「住宅ローン」「カーライフプラン」「教育プラン」「カードローン」等を取扱っておりますが、さらに皆さまのニーズに沿った商品内容となるように、商品内容の見直しを行います。

利用している商品



	全体	[比率の差]					
		住宅ローン	(教育ローン) (学資ローン)	自動車ローン	リフォームローン	カードローン	フリーローン
全体	1122	20.4	1.4	7.9	0.6	7.5	2.0
人口10万人以上の市	938	20.7	1.4	7.7	0.3	7.4	2.3
(宇都宮市)	637	21.5	1.6	7.2	0.3	8.0	2.5
(足利市・佐野市)	138	21.0	1.4	8.0	0.0	7.2	2.9
(小山市)	163	17.2	0.6	9.2	0.6	4.9	1.2
人口10万人未満の市(栃木市・下野市)	100	16.0	2.0	14.0	3.0	8.0	0.0
町・村	84	22.6	1.2	3.6	1.2	8.3	0.0

今後、利用したい商品

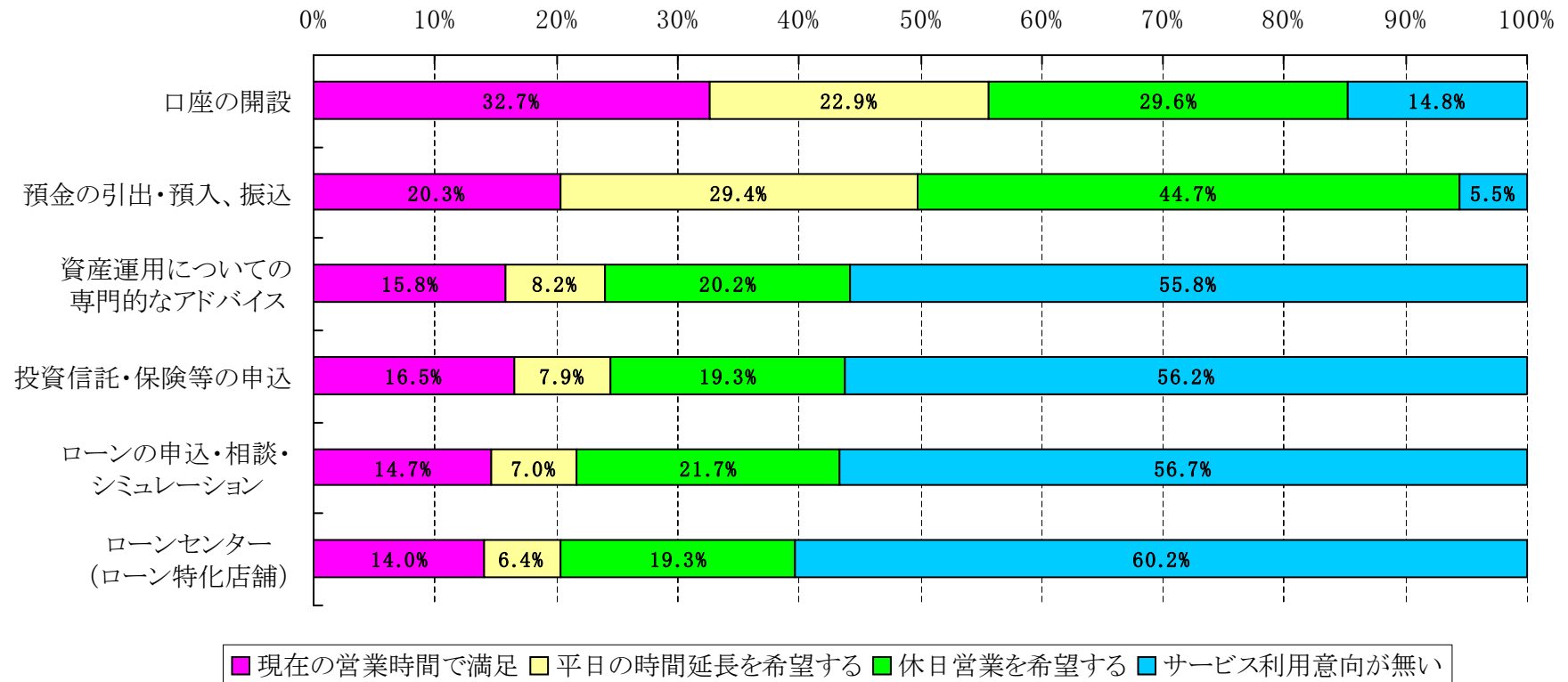


	全体	[比率の差]					
		住宅ローン	(教育ローン) (学資ローン)	自動車ローン	リフォームローン	カードローン	フリーローン
全体	1122	19.3	13.4	17.6	6.5	5.2	4.2
人口10万人以上の市	938	18.9	13.0	17.7	6.4	4.8	4.4
(宇都宮市)	637	20.4	14.8	17.0	6.3	5.0	4.9
(足利市・佐野市)	138	17.4	8.0	20.3	8.0	5.1	5.1
(小山市)	163	14.1	10.4	18.4	5.5	3.7	1.8
人口10万人未満の市(栃木市・下野市)	100	26.0	13.0	15.0	8.0	11.0	5.0
町・村	84	15.5	17.9	20.2	6.0	2.4	1.2

5. 店舗窓口の営業時間に対するご要望

店舗窓口の営業時間に対しては、事業地区全体において下記のようなご要望となっております。

- ① 口座の開設については、「現在の時間で満足」(33%)が最も高いものの、「平日の時間延長」(23%)よりも「休日営業」(30%)の方が要望が多くなっています。
- ② 預金の引出・預入、振込については、「休日営業」(45%)が最も高くなっています。
- ③ 資産運用の相談、投信信託・保険等の申込、ローンの申込・相談・シミュレーション、ローンセンターの開設については各地域で「利用意向がない」との回答が半数強を占めていますが、「休日営業」も20%程度となっております。



6. 営業チャネルの利用意向

今後、利用頻度を高めたい又は利用したいチャネルとして、「ATM」「インターネットバンキング」「営業店舗」の順となっています。

当金庫はキャッシュカードの偽造や不正利用による悪質な犯罪からお客さまの大切なご預金をお守りするために、偽造や不正な読取が困難な「ICキャッシュカード」を平成21年3月から取扱開始いたします。

