

令和元年12月18日

「会員向けアンケート」の集計結果について  
(令和元年度版)

甲府信用金庫では会員の皆さまをはじめ、当金庫をご利用いただいているお客さまへのサービス向上を目指すため、会員の皆さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。

何かとお忙しい中、アンケートにご回答いただきました会員の皆さまには、あらためて厚く御礼申し上げます。

アンケートの集計結果ならびに頂いたご意見・ご要望の内、多かったものを以下のとおり掲載させていただきましたのでご案内いたします。

皆さまからお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、今後の当金庫の経営に活かし、より一層お客さまにご満足していただける金融機関となるよう務めてまいります。何卒、今後とも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

《アンケート調査概要》

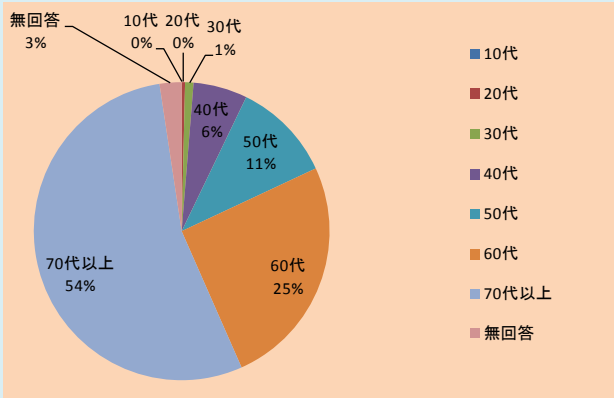
- ◆実施時期 令和元年6月29日 ～ 令和元年7月31日
- ◆調査対象先 出資会員30,205先
- ◆調査方法 アンケートはがき
- ◆回答総数 542通
- ◆回答率 1.79%

あなたの未来へ こうしんと

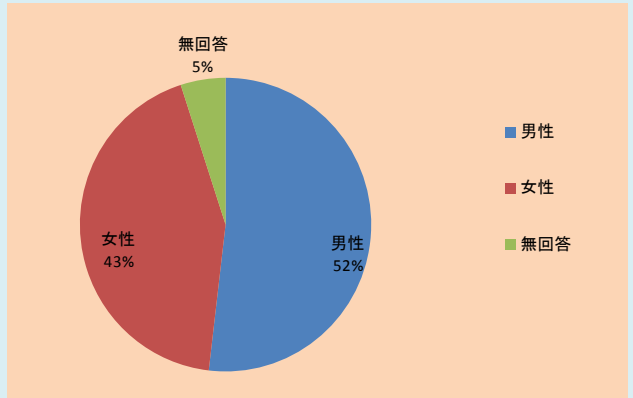


# 1. 会員向けアンケートの結果報告について

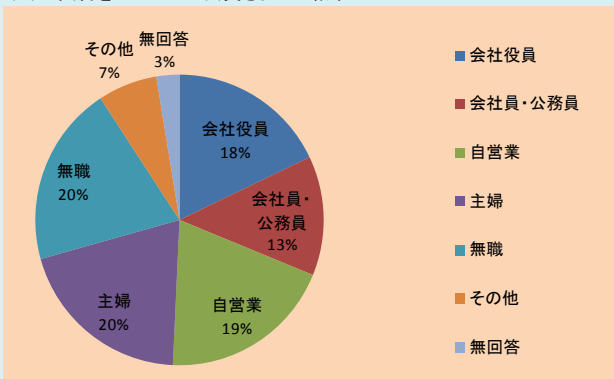
(1) ご回答をいただいた会員さまのご年齢



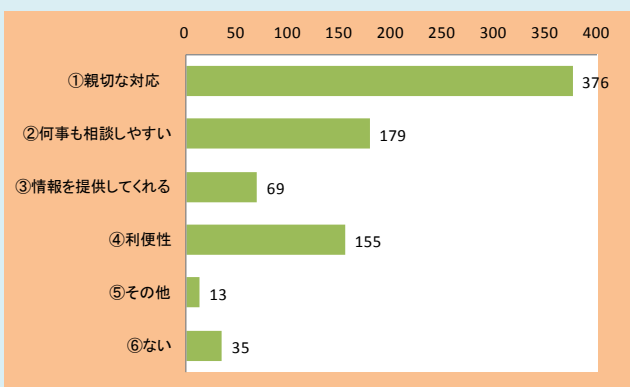
(2) ご回答をいただいた会員さまのご性別



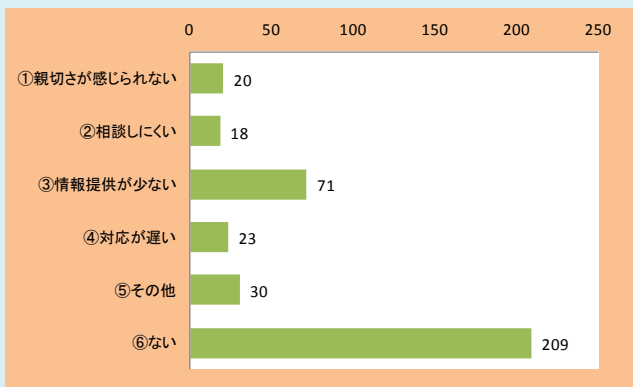
(3) ご回答をいただいた会員さまのご職業



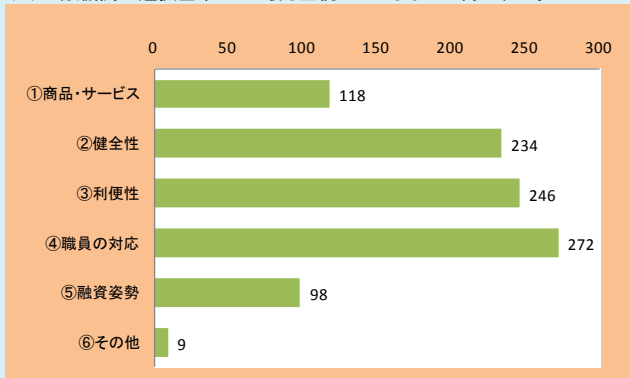
(4) 当金庫とのお取引に際し、「良い」と感じていただけたところはありますか。



(5) 当金庫とのお取引に際し、「不満」に思われているところはありますか。



(6) 金融機関の選択基準として最も重視しているものは何ですか。



※複数回答および未回答があります

## 2. 会員様からのご意見・ご要望について

会員の皆さまから貴重なご意見・ご要望を多数いただき大変ありがとうございました。当金庫では、これらの一つ一つについて改善策等の検討を行い、皆さまのお役にたてる金融機関を目指し努力してまいります。

### ◆お客さまとの対応について

〇〇支店を利用していますが、いつ行っても男性も女性も気持ちの良い挨拶をしてくださりとても気持ちよく、行き来することが楽しく感じております。

いつもご利用ありがとうございます。わざわざお店まで足を運んで下さることに大変感謝しております。これからも、全てのお客さまに感謝の気持ちを忘れず、地元で愛される“こうしん”を心掛けてまいります。

職員の対応が親切で感じが良い。特に外回りをしている職員の方々がさわやかで好感が持てます。

お褒めの言葉いただきありがとうございます。お客さまに対する対応につきましては、時としてお叱りをいただくこともございます。お客さま一人ひとりのお言葉を全役職員で共有し、一人の人間としても尊敬できる人材を育ててまいります。これからもご指導ご鞭撻をよろしくお願いいたします。

不満ではないが、出来れば的確で、より深いコンサルティング的な経営指導やアドバイスをしていただきたい。

貴重なご意見ありがとうございます。当金庫では各職員が、お客さまから信頼され真の相談相手となれるよう、各種研修や資格試験、休日を利用した自主勉強会などを通じてスキル向上に努めております。また、専門部署の設置や専門家への取り次ぎなど、甲府信用金庫内部および外部とのネットワークを活用してお客さまのさまざまな課題の解決に対応できる体制としております。今回のご意見を踏まえ、甲府信用金庫として今まで以上にお客さまのお役にたてる職員の育成と専門的なバックアップ体制の強化に取り組んでまいります。

あなたの未来へ こうしんと



## ◆ATMについて

ATMを増やしてほしい（店舗の台数・設置場所）

貴重なご意見ありがとうございます。昨今、コンビニATMの普及やキャッシュレス化の推奨などにより、お客さまのATMご利用件数は減少傾向にあります。こうしたなか、全国の金融機関ではATMを統合し、設置台数の削減に取り組んでいます。このような状況を踏まえ当金庫でも検討を行っておりますが、お客さまの利便性を損なうことのないよう慎重に議論を進めております。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

ATMで通帳の繰越ができずとても不便に思います。他銀行ではできるので何かよい方法はないでしょうか。

ご不便をお掛けして申し訳ございません。ATMでの通帳の繰越しは、当金庫の『普通預金通帳』、『総合口座通帳』、『ヴァンフォーレ通帳』で可能となっております。『貯蓄預金通帳』や『定期預金通帳』、『納税準備預金通帳』につきましては、誠に申し訳ございませんが対応できておりません。

また、対応している通帳であっても何らかの理由から繰越がされず、窓口にお越しいただく場合もございます。その都度、お客さまの通帳が繰越できなかった状況を確認させていただき、今後の改善に努めてまいります。

## ◆店舗について

駐車場が少なく狭いので、これから高齢になって車での利用が心配

いつも甲府信用金庫をご利用いただきありがとうございます。当金庫では計画的に店舗の建替えを実施しております。建替えにあたっては駐車スペースをはじめお客さまの利便性の向上に配慮した設計を行い、よりご利用しやすい店舗とすることを心掛けております。

新店舗についてもお車でのご利用にご不便をおかけすることのないよう、お客さまの使いやすさを最優先に考えた設計とする予定です。

また、お体の不自由なお客さまにも安心してご来店いただけるような環境の整備に取り組んでまいります。

あなたの未来へ こうしんと

 こうしん

## ◆その他

よりお客様の声を聞き、お客様と地域に寄り添って山梨の地場の金融機関として他行にはできないサービスをしてほしい。地元の未来のために。

地元の中小企業者や個人のお客様が会員となり、お互いに発展していくことを共通の理念としている甲府信用金庫にとって『地域』はなくてはならない存在であると共に、その『地域』に寄り添い『お客様』を支援していくことは私どもの最も重要な使命と心得、当金庫にしかできない『お客様』と『地域』に寄り添ったサービスとは何かを常に考え、事業を行なっております。

これからも、会員の皆さまからのご意見、ご要望に真摯に耳を傾け、努力してまいります。

80歳を過ぎておりますが、以前は簡単に振込カードが作れたのですが、今は振込手続が面倒になりすぎて困ります。もっと簡単にできないのか。

いつもご利用ありがとうございます。振込カードの作成やお振込の手続など、職員がお手伝いさせていただきます。どんなことでも職員にお尋ねください。

また、お振込やお取引の種類によって、お客様の負担にならない方法があればご提案をさせていただきます。

信寿会（年金友の会）を毎年楽しみにしています。“こうしん”さんとは60年近くの取引です。信頼しています。

他の金融機関にはない、利便性が非常に良いと思います。50年以上の付き合いです。なくてはならない存在です。

50年近く前に取引を始めました。きっかけは、私の職場に来ていた担当者の人柄が素晴らしかったからです。人間性に引かれ、それが細々ながらも今に続いています。

長年お取引をいただき、本当にありがとうございます。甲府信用金庫が無事に創業100周年を迎えることができましたのも、お客様のご愛顧の賜物とあらためて感謝申し上げますとともに、お客様からの信頼の重さを実感しております。

私どもはこれからも精一杯の努力を積重ね、地域のみなさまの信頼にお応えしてまいります。

あなたの未来へ こうしんと

 こうしん