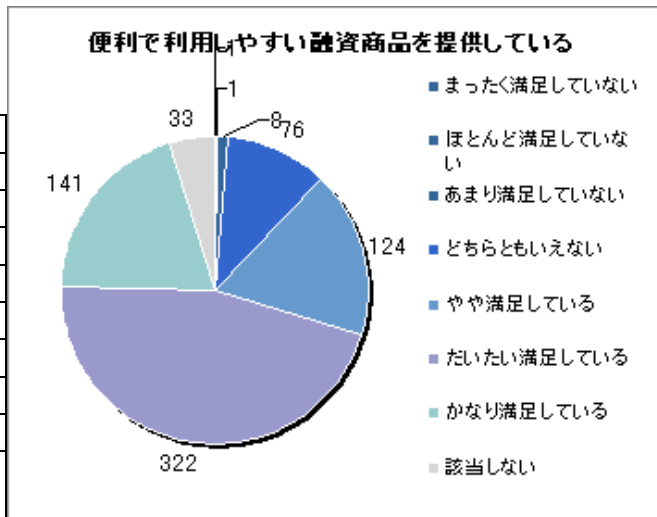


(1) 便利で利用しやすい融資商品を提供している

サンプル数 706 / 708

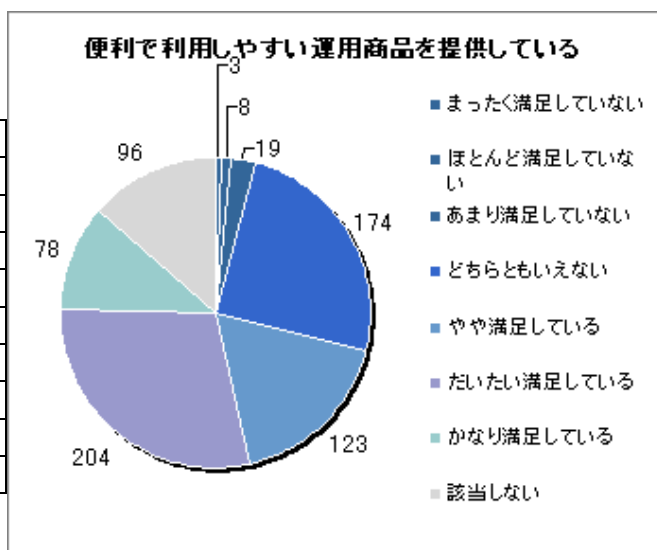
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	1	0.1
あまり満足していない	8	1.1
どちらともいえない	76	10.8
やや満足している	124	17.6
だいたい満足している	322	45.6
かなり満足している	141	20
該当しない	33	4.7
合計	706	100



(2) 便利で利用しやすい運用商品を提供している

サンプル数 705 / 708

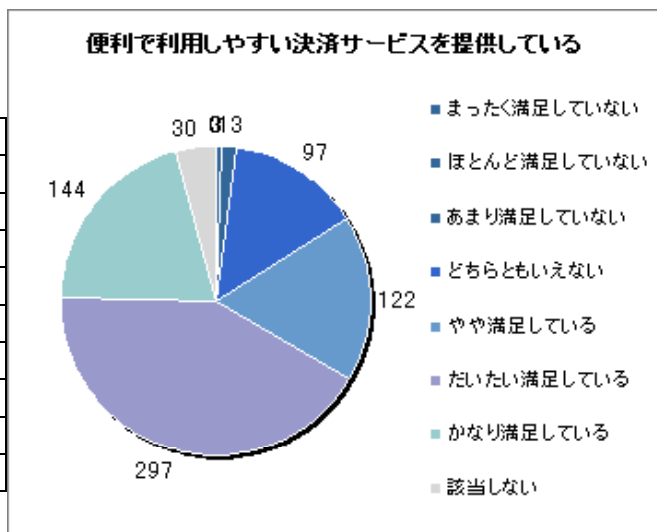
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	3	0.4
ほとんど満足していない	8	1.1
あまり満足していない	19	2.7
どちらともいえない	174	24.7
やや満足している	123	17.4
だいたい満足している	204	28.9
かなり満足している	78	11.1
該当しない	96	13.6
合計	705	100



(3) 便利で利用しやすい決済サービスを提供している

サンプル数 706 / 708

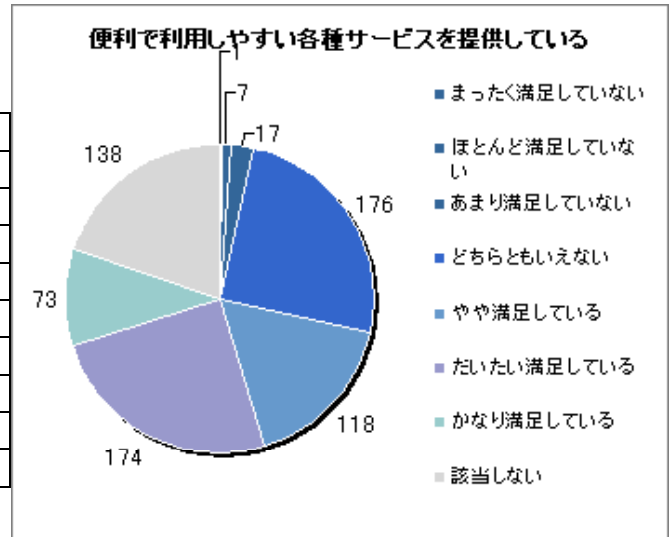
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	3	0.4
あまり満足していない	13	1.8
どちらともいえない	97	13.7
やや満足している	122	17.3
だいたい満足している	297	42.1
かなり満足している	144	20.4
該当しない	30	4.2
合計	706	100



(4) 便利で利用しやすい各種サービスを提供している

サンプル数 704 / 708

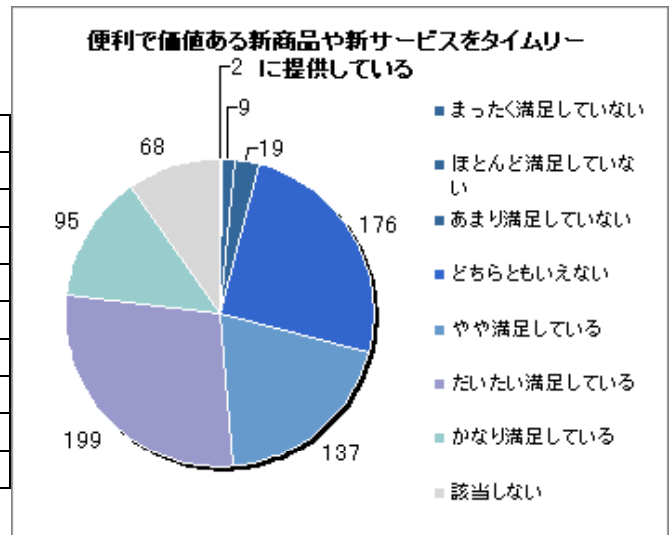
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	7	1
あまり満足していない	17	2.4
どちらともいえない	176	25
やや満足している	118	16.8
だいたい満足している	174	24.7
かなり満足している	73	10.4
該当しない	138	19.6
合計	704	100



(5) 便利で価値ある新商品や新サービスをタイムリーに提供している

サンプル数 705 / 708

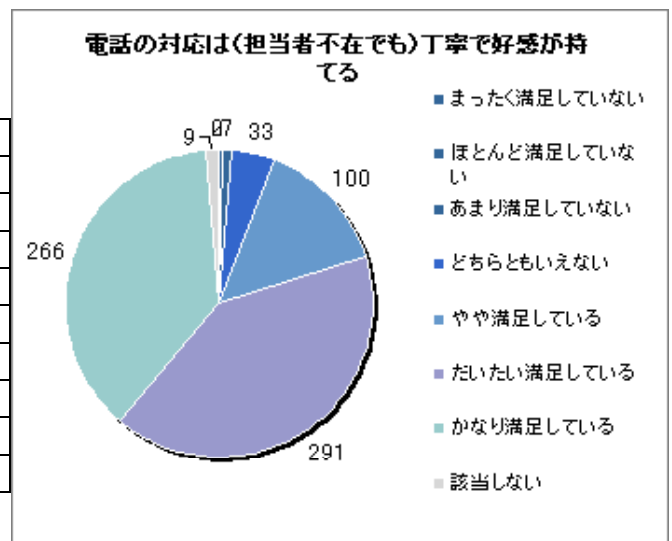
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	2	0.3
ほとんど満足していない	9	1.3
あまり満足していない	19	2.7
どちらともいえない	176	25
やや満足している	137	19.4
だいたい満足している	199	28.2
かなり満足している	95	13.5
該当しない	68	9.6
合計	705	100



(6) 電話の対応は(担当者不在でも)丁寧に好感が持てる

サンプル数 708 / 708

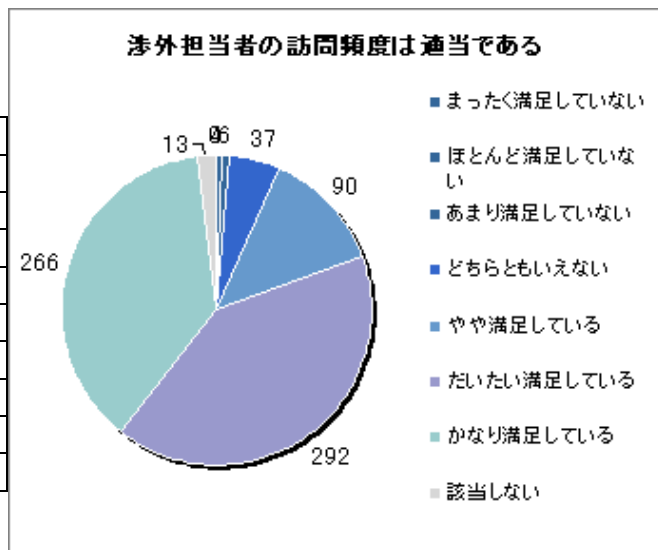
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	7	1
どちらともいえない	33	4.7
やや満足している	100	14.1
だいたい満足している	291	41.1
かなり満足している	266	37.6
該当しない	9	1.3
合計	708	100



(7) 渉外担当者の訪問頻度は適当である

サンプル数 708 / 708

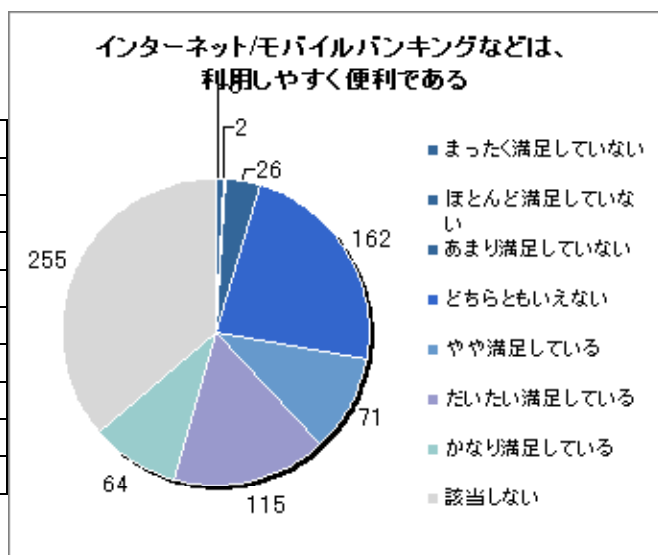
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	4	0.6
あまり満足していない	6	0.8
どちらともいえない	37	5.2
やや満足している	90	12.7
だいたい満足している	292	41.2
かなり満足している	266	37.6
該当しない	13	1.8
合計	708	100



(8) インターネット/モバイルバンキングなどは利用しやすく便利である

サンプル数 700 / 708

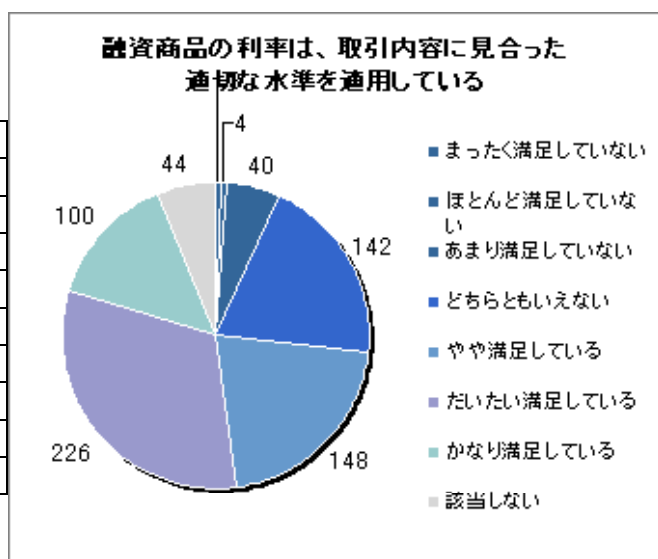
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	5	0.7
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	26	3.7
どちらともいえない	162	23.1
やや満足している	71	10.1
だいたい満足している	115	16.4
かなり満足している	64	9.1
該当しない	255	36.4
合計	700	100



(9) 融資商品の利率は取引内容に見合った適切な水準を適用している

サンプル数 707 / 708

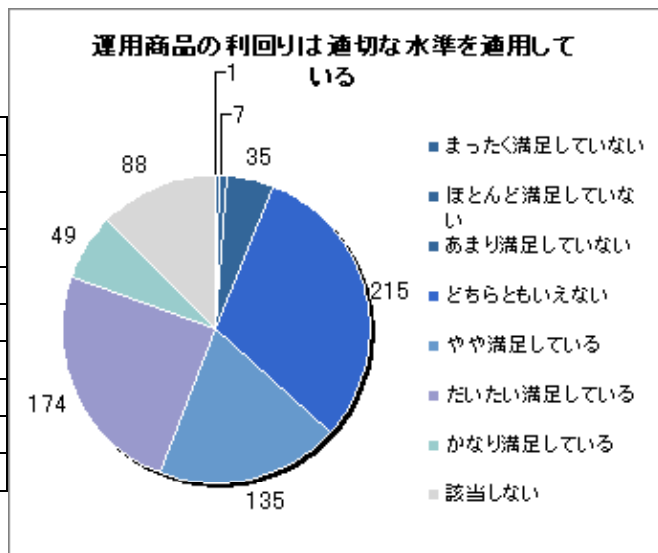
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	3	0.4
ほとんど満足していない	4	0.6
あまり満足していない	40	5.7
どちらともいえない	142	20.1
やや満足している	148	20.9
だいたい満足している	226	32
かなり満足している	100	14.1
該当しない	44	6.2
合計	707	100



(10) 運用商品の利回りは適切な水準を適用している

サンプル数 704 / 708

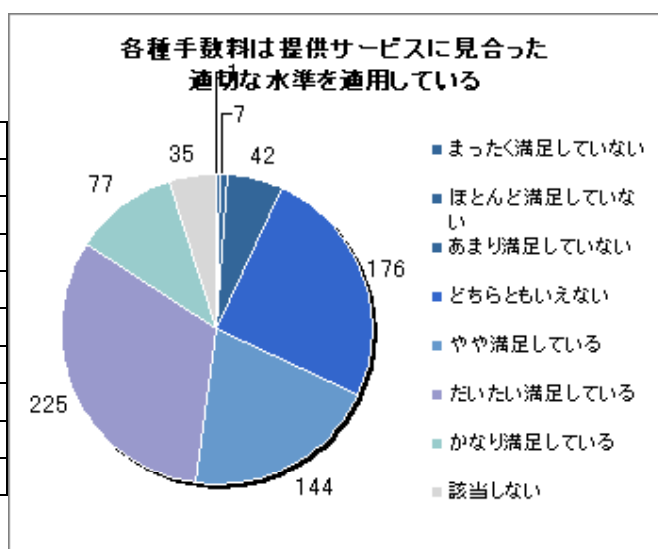
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	7	1
あまり満足していない	35	5
どちらともいえない	215	30.5
やや満足している	135	19.2
だいたい満足している	174	24.7
かなり満足している	49	7
該当しない	88	12.5
合計	704	100



(11) 各種手数料は提供サービスに見合った適切な水準を適用している

サンプル数 707 / 708

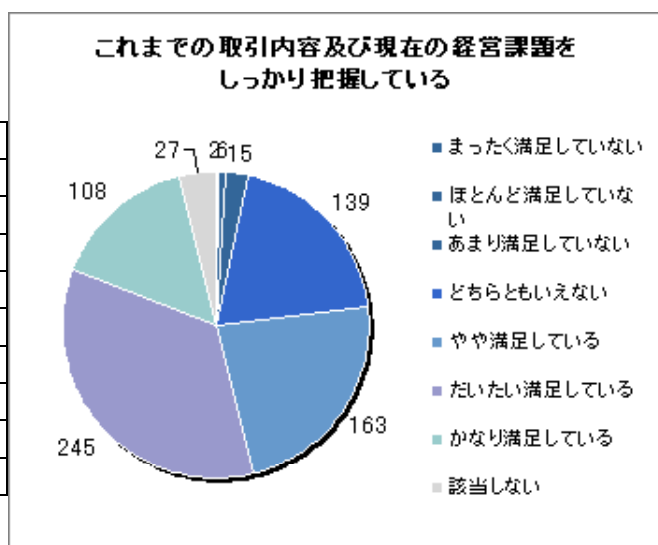
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	7	1
あまり満足していない	42	5.9
どちらともいえない	176	24.9
やや満足している	144	20.4
だいたい満足している	225	31.8
かなり満足している	77	10.9
該当しない	35	5
合計	707	100



(12) これまでの取引内容及び現在の経営課題をしっかりと把握している

サンプル数 705 / 708

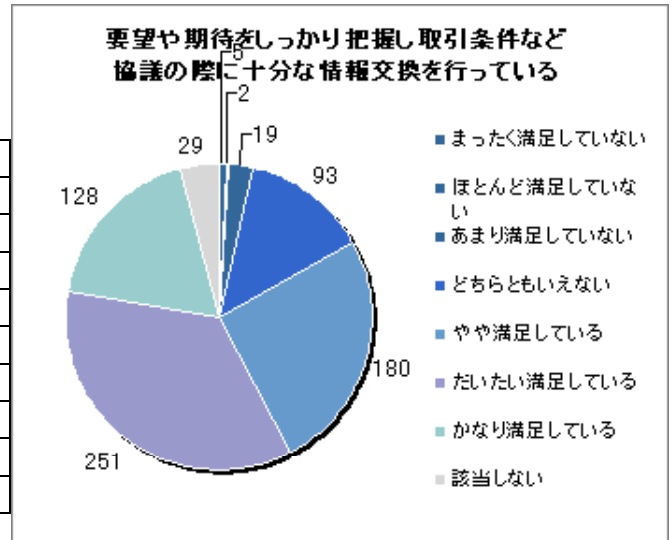
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	2	0.3
ほとんど満足していない	6	0.9
あまり満足していない	15	2.1
どちらともいえない	139	19.7
やや満足している	163	23.1
だいたい満足している	245	34.8
かなり満足している	108	15.3
該当しない	27	3.8
合計	705	100



(13) 要望や期待をしっかりと把握し取引条件など協議の際に十分な情報交換を行っている

サンプル数 707 / 708

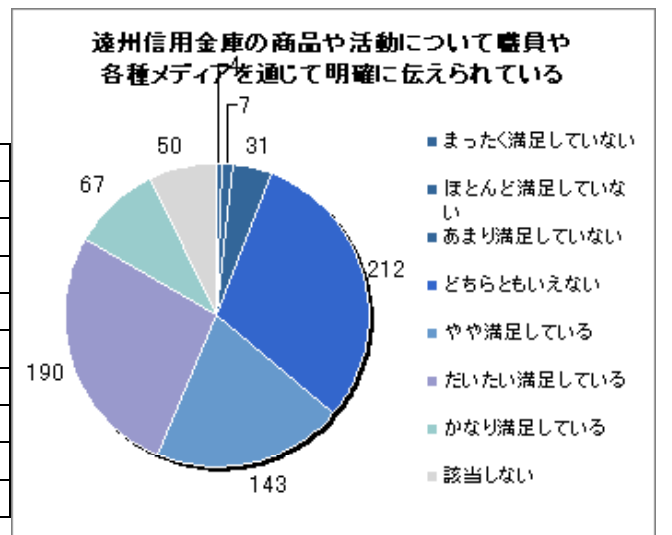
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	5	0.7
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	19	2.7
どちらともいえない	93	13.2
やや満足している	180	25.5
だいたい満足している	251	35.5
かなり満足している	128	18.1
該当しない	29	4.1
合計	707	100



(14) 遠州信用金庫の商品や活動について職員や各種メディアを通じて明確に伝えられている

サンプル数 704 / 708

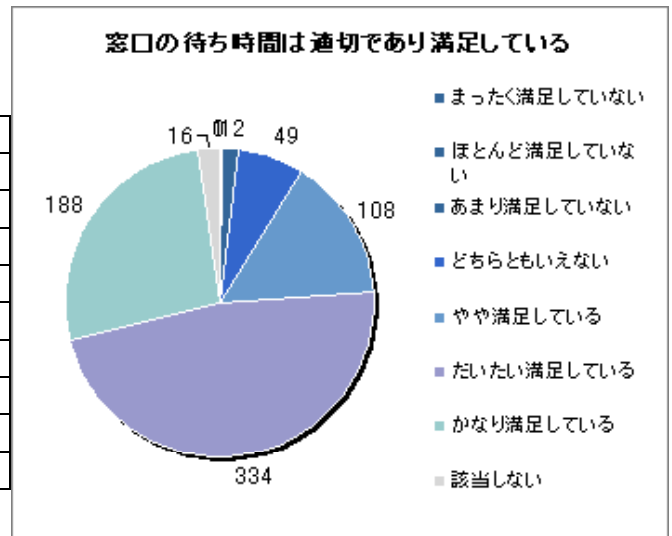
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	4	0.6
ほとんど満足していない	7	1
あまり満足していない	31	4.4
どちらともいえない	212	30.1
やや満足している	143	20.3
だいたい満足している	190	27
かなり満足している	67	9.5
該当しない	50	7.1
合計	704	100



(15) 窓口の待ち時間は適切であり満足している

サンプル数 708 / 708

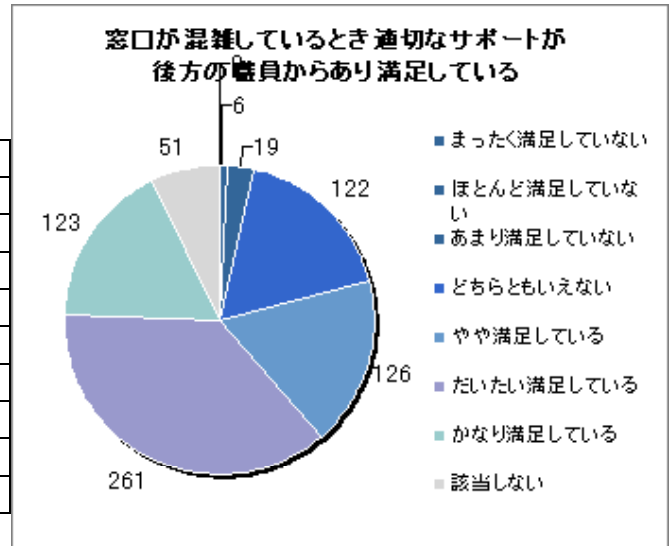
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	1	0.1
あまり満足していない	12	1.7
どちらともいえない	49	6.9
やや満足している	108	15.3
だいたい満足している	334	47.2
かなり満足している	188	26.6
該当しない	16	2.3
合計	708	100



(16) 窓口が混雑しているとき適切なサポートが後方の職員からあり満足している

サンプル数 708 / 708

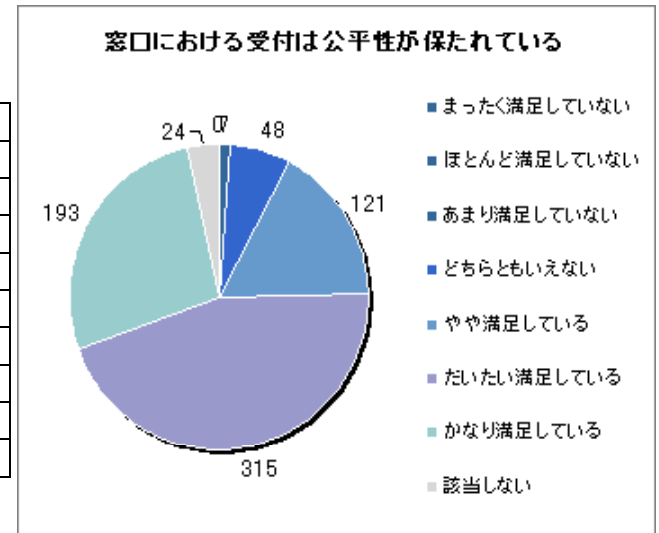
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	6	0.8
あまり満足していない	19	2.7
どちらともいえない	122	17.2
やや満足している	126	17.8
だいたい満足している	261	36.9
かなり満足している	123	17.4
該当しない	51	7.2
合計	708	100



(17) 窓口における受付は公平性が保たれている

サンプル数 708 / 708

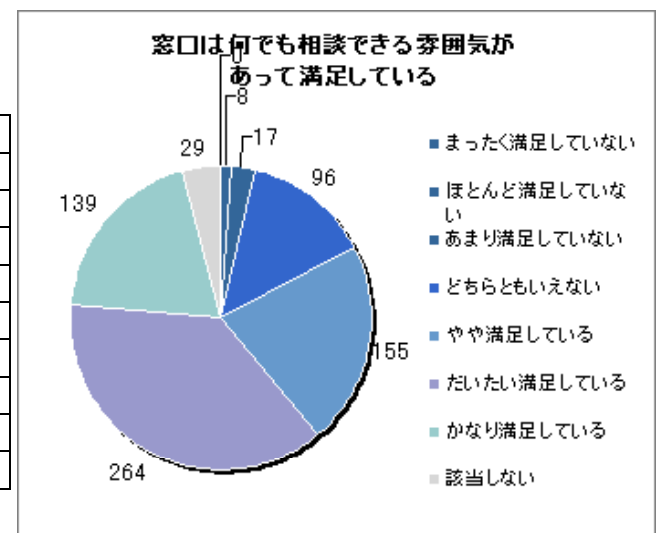
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	0	0
あまり満足していない	7	1
どちらともいえない	48	6.8
やや満足している	121	17.1
だいたい満足している	315	44.5
かなり満足している	193	27.3
該当しない	24	3.4
合計	708	100



(18) 窓口は何でも相談できる雰囲気がある満足している

サンプル数 708 / 708

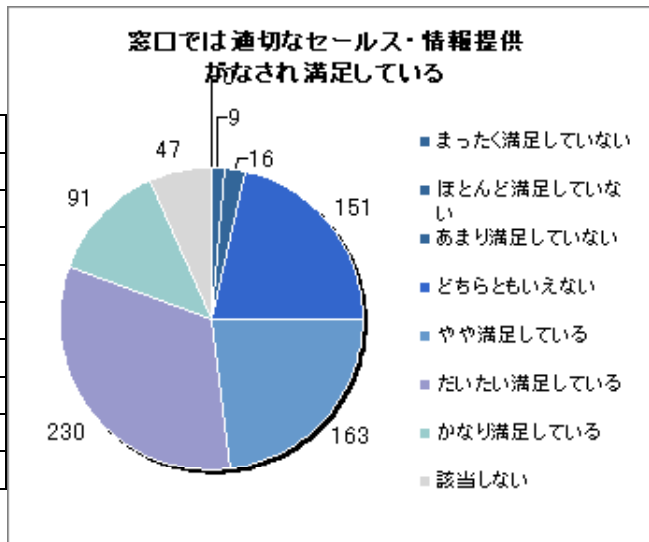
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	8	1.1
あまり満足していない	17	2.4
どちらともいえない	96	13.6
やや満足している	155	21.9
だいたい満足している	264	37.3
かなり満足している	139	19.6
該当しない	29	4.1
合計	708	100



(19) 窓口では適切なセールス・情報提供がなされ満足している

サンプル数 707 / 708

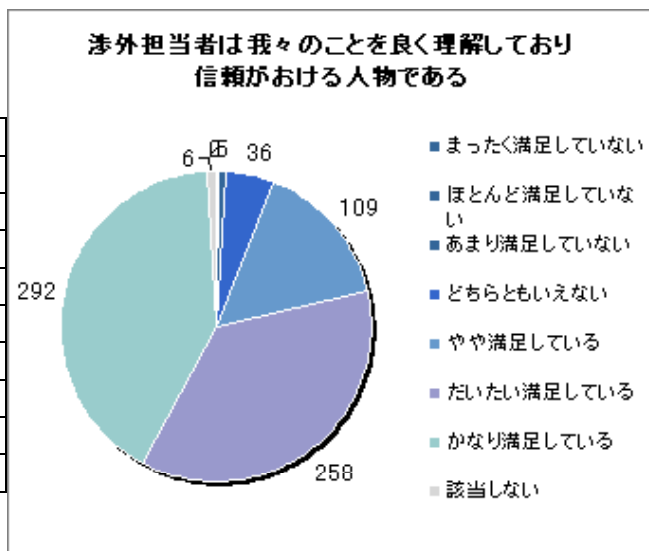
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	9	1.3
あまり満足していない	16	2.3
どちらともいえない	151	21.4
やや満足している	163	23.1
だいたい満足している	230	32.5
かなり満足している	91	12.9
該当しない	47	6.6
合計	707	100



(20) 渉外担当者は我々のことを良く理解しており信頼がおける人物である

サンプル数 708 / 708

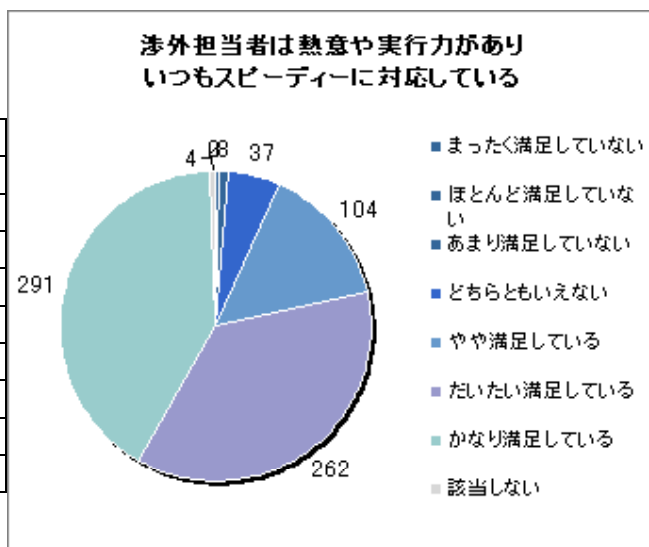
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	5	0.7
どちらともいえない	36	5.1
やや満足している	109	15.4
だいたい満足している	258	36.4
かなり満足している	292	41.2
該当しない	6	0.8
合計	708	100



(21) 渉外担当者は熱意や実行力がありいつもスピーディーに対応している

サンプル数 708 / 708

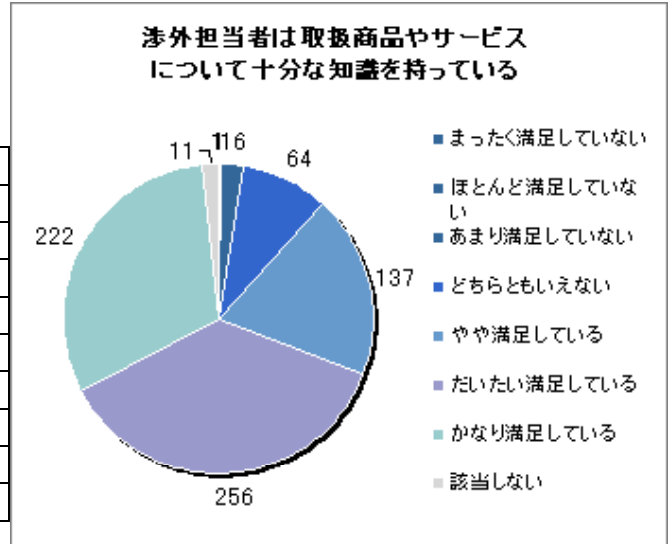
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	8	1.1
どちらともいえない	37	5.2
やや満足している	104	14.7
だいたい満足している	262	37
かなり満足している	291	41.1
該当しない	4	0.6
合計	708	100



(22) 渉外担当者は取扱商品やサービスについて十分な知識を持っている

サンプル数 708 / 708

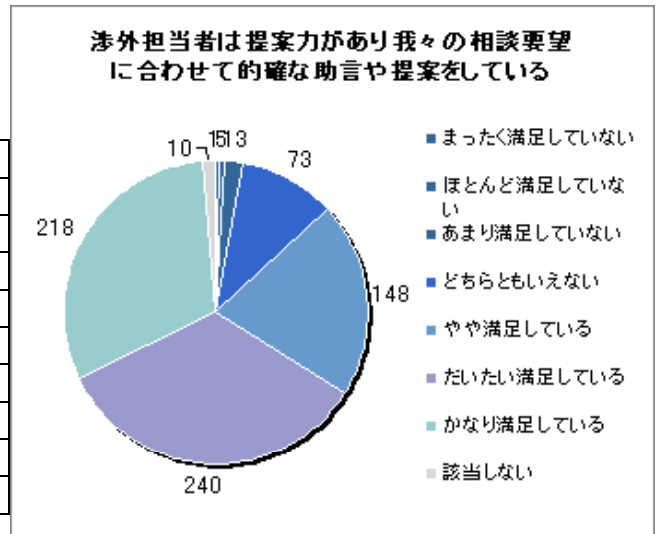
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	1	0.1
あまり満足していない	16	2.3
どちらともいえない	64	9
やや満足している	137	19.4
だいたい満足している	256	36.2
かなり満足している	222	31.4
該当しない	11	1.6
合計	708	100



(23) 渉外担当者は提案力があり我々の相談要望に合わせて的確な助言や提案をしている

サンプル数 708 / 708

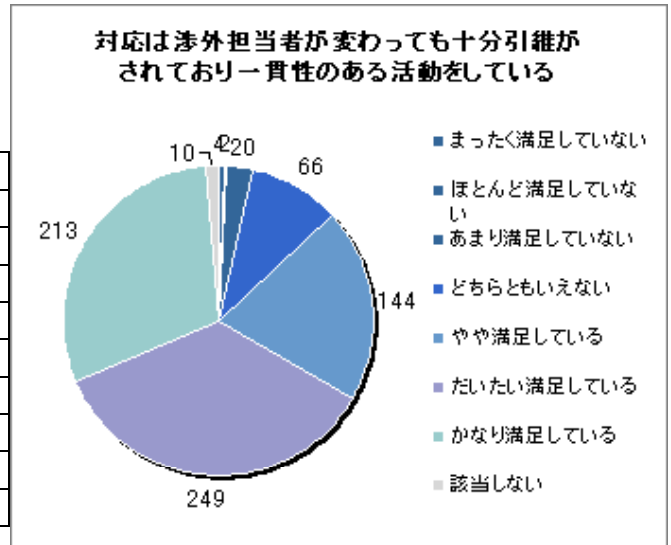
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	5	0.7
あまり満足していない	13	1.8
どちらともいえない	73	10.3
やや満足している	148	20.9
だいたい満足している	240	33.9
かなり満足している	218	30.8
該当しない	10	1.4
合計	708	100



(24) 対応は渉外担当者が変わっても十分引き継ぎがされており一貫性のある活動をしている

サンプル数 708 / 708

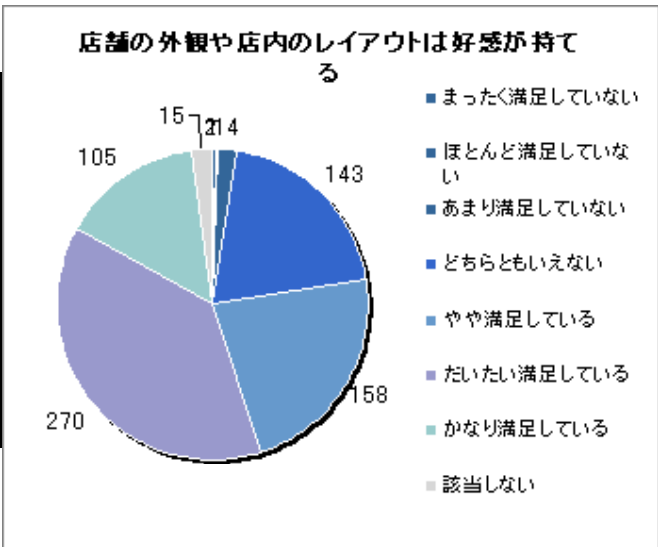
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	4	0.6
ほとんど満足していない	2	0.3
あまり満足していない	20	2.8
どちらともいえない	66	9.3
やや満足している	144	20.3
だいたい満足している	249	35.2
かなり満足している	213	30.1
該当しない	10	1.4
合計	708	100



(25) 店舗の外観や店内のレイアウトは好感がもてる

サンプル数 708 / 708

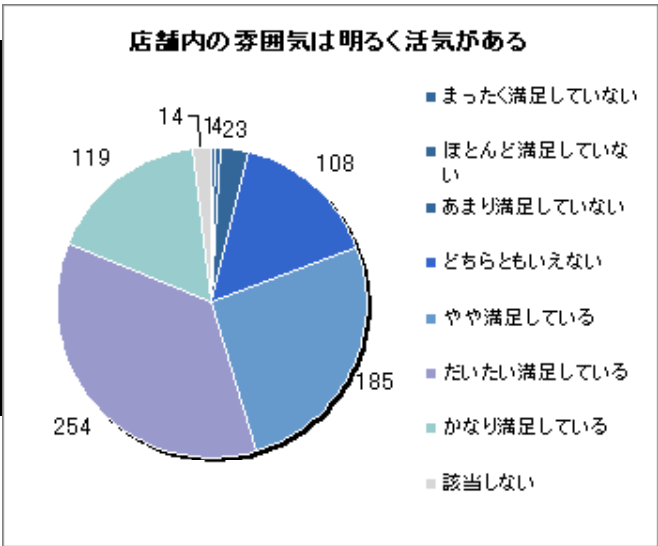
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	2	0.3
ほとんど満足していない	1	0.1
あまり満足していない	14	2
どちらともいえない	143	20.2
やや満足している	158	22.3
だいたい満足している	270	38.1
かなり満足している	105	14.8
該当しない	15	2.1
合計	708	100



(26) 店舗内の雰囲気は明るく活気がある

サンプル数 708 / 708

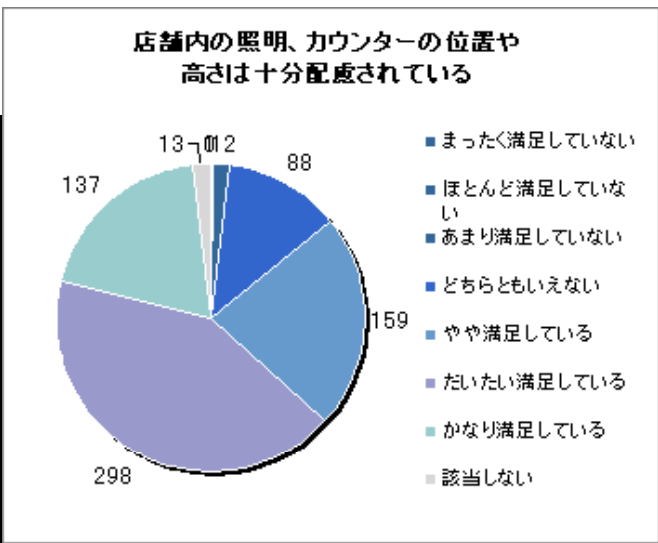
カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	1	0.1
ほとんど満足していない	4	0.6
あまり満足していない	23	3.2
どちらともいえない	108	15.3
やや満足している	185	26.1
だいたい満足している	254	35.9
かなり満足している	119	16.8
該当しない	14	2
合計	708	100



(27) 店舗内の照明、カウンターの位置や高さは十分配慮されている

サンプル数 708 / 708

カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	0	0
ほとんど満足していない	1	0.1
あまり満足していない	12	1.7
どちらともいえない	88	12.4
やや満足している	159	22.5
だいたい満足している	298	42.1
かなり満足している	137	19.4
該当しない	13	1.8
合計	708	100

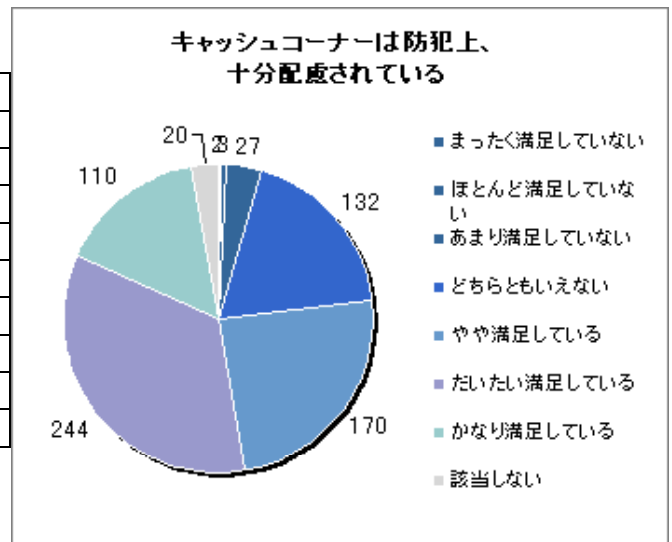


(28) キャッシュコーナーは防犯上、十分配慮されている

サンプル数

708 / 708

カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	2	0.3
ほとんど満足していない	3	0.4
あまり満足していない	27	3.8
どちらともいえない	132	18.6
やや満足している	170	24
だいたい満足している	244	34.5
かなり満足している	110	15.5
該当しない	20	2.8
合計	708	100

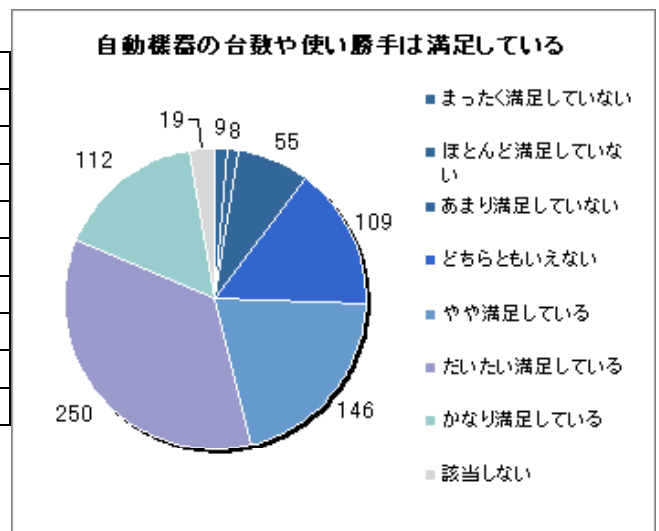


(29) 自動機器の台数や使い勝手は満足している

サンプル数

708 / 708

カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	9	1.3
ほとんど満足していない	8	1.1
あまり満足していない	55	7.8
どちらともいえない	109	15.4
やや満足している	146	20.6
だいたい満足している	250	35.3
かなり満足している	112	15.8
該当しない	19	2.7
合計	708	100

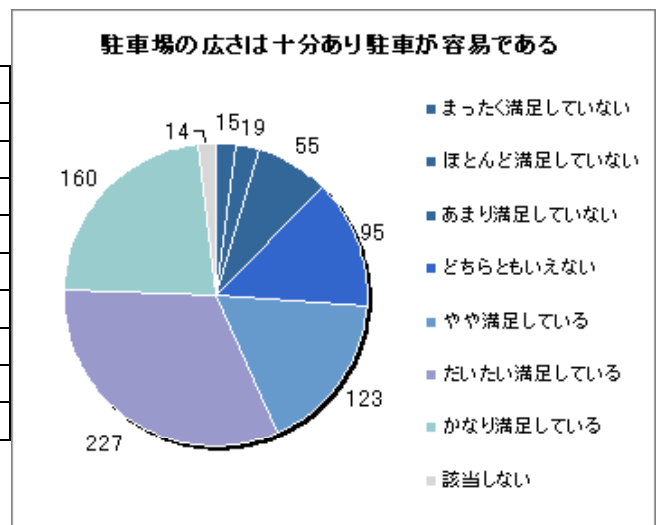


(30) 駐車場の広さは十分あり駐車が容易である

サンプル数

708 / 708

カテゴリー	件数	割合
まったく満足していない	15	2.1
ほとんど満足していない	19	2.7
あまり満足していない	55	7.8
どちらともいえない	95	13.4
やや満足している	123	17.4
だいたい満足している	227	32.1
かなり満足している	160	22.6
該当しない	14	2
合計	708	100



ご意見・ご要望に対する対応・改善について

区分	内 容	対 応 ・ 改 善 策 等
ATM	ATMに案内する人が立っていると便利だと思います。	ATMの案内人は嫌がるお客様もいらっしゃいますので、ご意見として伺いいたします。ATM利用時に必要な際は窓口係にご遠慮なく「お声」をお掛けください。職員が操作方法についてご説明させていただきます。
	・ATMを増やしてほしい。 ・1台が故障すると残り1台に集中するため、長時間かかってしまいます。もう1台あると助かります。 ・ATMが2台ありますが、その内の1台がよく故障します。 ・ATMはもっと台数がほしい。振込みをしている方がいると待たされます。 ・ATMコーナーが狭く2台しかない。	・長期的なATM計画のもとに適性台数と配置を考慮し段階的に推進してまいりますのでご理解いただきますようお願いいたします。 ・ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。故障の多い機種は随時、新型への入替を行なっておりますのでご理解をお願いいたします。
	記帳機を置いてください。	ATMでの記帳をお願いいたします。
	ATMで手数料込のタッチパネルがないので不便です。	ご要望のとおり対応させていただきました。
	当座預金用のキャッシュカードを早く作ってください。現在の状況ですと、振込をする時とても不便です	当座預金はWEBバンキングを利用して事務所からの振込が可能です。ぜひご利用をお願いいたします。
	ATMの待つ場所が狭いので、利用者が多くいるとちょっと並びにくいです。	床に案内表示ラインを表示しました。ご協力をお願いいたします。
	ATMコーナーに荷物置き場(ちょっとしたもので良い)があると良いと思います。	ご意見ありがとうございます。今後のATMコーナーデザインの参考とさせていただきます。
	コンビニATMで法人カードを利用できるようにしてほしい。	申し訳ありませんが現在、法人カードは全銀オンライン提携規則とネット中継センター規則上不可能になっています。ご理解をお願いいたします。
	ATMの時間延長と両替機の土日稼働をお願いします。	ご意見として伺いますが現在のところ両替機の休日稼働、ATMの時間延長の計画はございません。ATM利用につきましては、しんきんの提携先であるコンビニATMのご利用をお願いいたします。
両替機	・両替機に預金カードを必要としているのが面倒だ。他金融機関には不要としているところが多い。 ・カードがないと利用できない。不便です。カードを忘れるとできない。(怒)	ご面倒ですが、カードをお持ちでないお客様は窓口へお申し付けください。ご希望と通りの両替処理をさせていただきます。
手数料	・両替に手数料をとるなんてひどい ・両替手数料を、得意先毎にランク分けするサービスをして欲しい。 ・振込手数料、両替手数料を安くして欲しい。 ・同支店内の振込は無料にして欲しい ・朝早くキャッシュコーナーが使えるので大変満足していますが土曜日の手数料が夕方まで無料だと尚うれしいです ・通帳から引出す時、金種を指定したら両替手数料210円かかりました。これは遠信だけで他銀行ではありません。改善をお願いします。	・誠に恐縮ではありますが手数料についてはご利用者負担の原則を一律実施させていただいております。何卒、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。 ・振込手数料はFB、HBをご利用いただければお安くなりますので是非ご検討ください。 ・手数料については、システム等のコストをお客様にご負担いただいております。これらのコストを吸収できるよう、より一層の経営努力をしております。なお、同支店内のATMをご利用してお振込みについては、無料とさせていただきます。 ・多数の金種による出金は申し訳ありませんが、手数料を頂いております。ご理解をお願いいたします。

区分	内 容	対 応 ・ 改 善 策 等
渉外	もっと積極的にお客さんに接して欲しい。世間話のなかで取扱商品の提案をすとか会話の中からチャンスが生まれると思います 大変だと思いますが社会情勢や金融商品についてよく勉強して事業主、経営者に提案や情報提供できるようになると素晴らしいと思います。渉外担当者の能力差が極度にあり取組方に迷うことが多くあります。十分な教育をするか、一人立ちする迄はサポート態勢が必要かと思えます。上司の訪問によりサポートができると思えますので、検討して下さい。	渉外担当者などの訪問件数の増加に努め、お客様と接する機会を多くする様取組んでおります。 各種研修や勉強会を実施しております。また自己啓発に努めお役に立つ情報提供や提案が出来る職員の育成に今後も努めてまいります。 今後は、経験年数の浅い渉外担当者には、上司の同行訪問を実施して、上司がサポートする様な態勢を整えて参ります。
	渉外担当者の交代で必要書類(融資)が前任者と違って、別の書類がほしくなったり、また、いらなくなったりしているから統一してほしい。	ご迷惑をお掛けいたしまして申し訳ありません。今後は職員の教育・指導を徹底してまいります。
	渉外担当者の引継ぎがされていない。半年位で担当者が変わったので少し困った。	担当者の変更時の引継ぎは、重要事項は書面等で記録に残す様にしていますが、今後も引き継ぎに遺漏の無い様努めて参ります。
	何年も前の話ですが渉外担当者が変わった時に、引継が不十分の時があった。	
窓口	窓口の担当者もう少し明るく元気な声を出してほしいですね	今後は職員の教育と指導の徹底を図って参ります。明るく元気な挨拶が出来るよう活気のある職場作りを心掛けて参ります。
融資	融資を含め色々相談に乗ってもらい有り難く思っています。しかし運用状況が厳しい時があり短期的なお手伝いが欲しい事があります。私共の状況については、完全に情報をお伝えしているつもりですが本部判断が厳しく、もう少し御配慮いただけないかと望んでおります。(特に一月に満たない短期融資について)	お客様とのコミュニケーションを大切にする事でお客様のことを十分理解して、できる限りご負担にならないように真摯に対応してまいります。
駐車場	本店営業部の駐車場への出入りが不便です。西側から出られるようにしてほしい。	敷地が狭く大変ご不便をおかけしておりますが、不動産の取得が必要で、すぐには対応いたしかねますので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。 長時間またはご用のない方の駐車をご遠慮いただく看板を設置する等の対策を実施し、お客様へのご協力をお願いしております。
	入野支店の駐車場は狭くて不便です。	
	駐車場が少し狭いと思います。	
	休日利用するとき、近隣の方の車が多く、駐車できないことがあります。	
他	観葉植物の枯葉が落ちていたり、色に変色してもそのままになっているのはどうかと思う。	ご意見ありがとうございます。早速、店内の清掃・見回りを営業店へ指示いたしました。
	給与振込依頼書の金額欄は、訂正がきかない為、再度、別用紙に記入していますが、可能なら訂正印で対応して欲しい	申し訳ありませんが、給与という最も大切なデータですので、訂正印による対応は認めておりません。ご理解をお願いいたします。
	遠州信用金庫の独自性を出して頂きたい。金利等他行からの提案が常に先行します。	早めにお客様に役立つ情報提供や提案が出来るよう、訪問件数の増加や質の向上など渉外活動の活性化に努めてまいります。
	他店への異動が早すぎるのではないか。	長期滞留とならないようにしています。