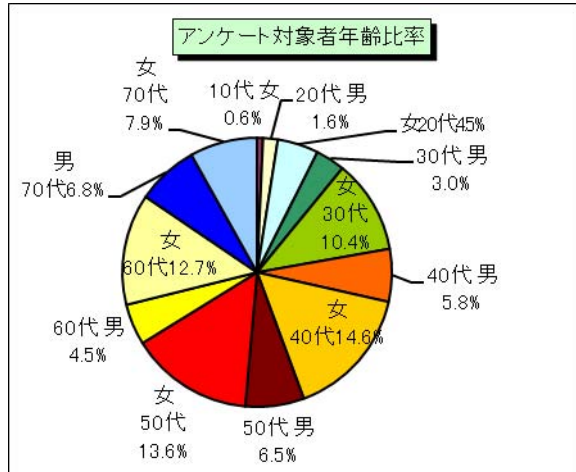
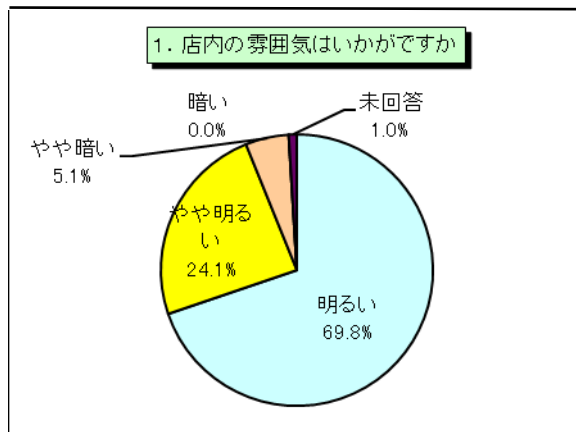


お客様満足度アンケート調査結果 H25 年度

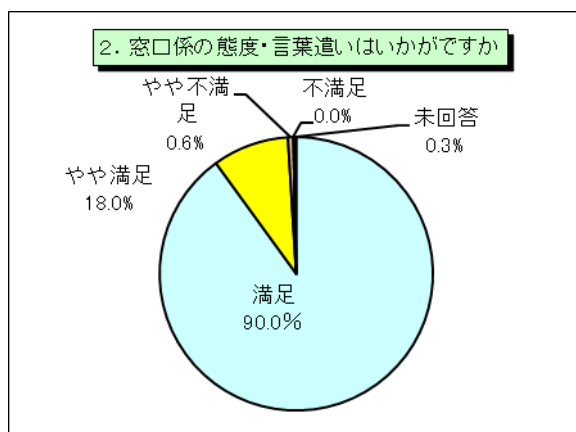
- 実施期間 平成 26 年 3 月 18 日（火）
- 実施店舗 8 店舗（全店舗）
- 調査方法 原則、窓口来店者全員を対象
- 回答数 307 名



年代	性別	人数	合計
10代	男性	0人	2人
	女性	2人	
20代	男性	5人	19人
	女性	14人	
30代	男性	10人	42人
	女性	32人	
40代	男性	18人	63人
	女性	45人	
50代	男性	20人	62人
	女性	42人	
60代	男性	14人	52人
	女性	38人	
70代以上	男性	21人	44人
	女性	23人	
小計			284人
未回答			12人
性別のみ			11人
合計			307人



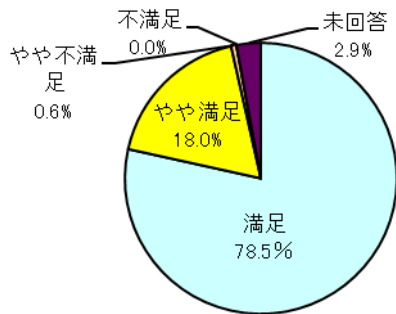
当金庫に対して、93.9%の方から「明るい」「やや明るい」との回答を頂きました。
 また、「いつ来店しても笑顔で対応して頂きありがとうございます」という意見も頂いています。
 これからも、明るい店舗づくりに努めてまいります。



当金庫の窓口係の対応について 90.0%の方から、「満足」との回答を頂きました。
 「いつもきめ細かく対応して頂きありがとうございます。」等のご意見を頂いています。

いつでも満足頂ける対応を心がけてまいります。

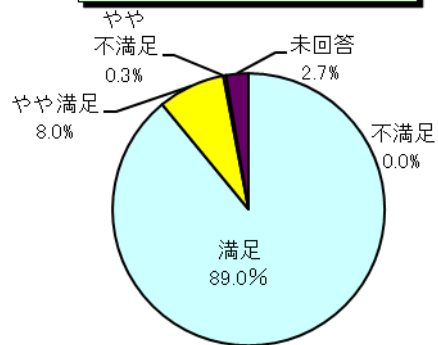
3. 窓口の待ち時間はどのようにお感じですか



事務処理の待ち時間については、78.5%の方に「満足」と回答していただきました。

これからも迅速な事務処理を心がけて参ります。

4. 処理の内容は正確で適切ですか

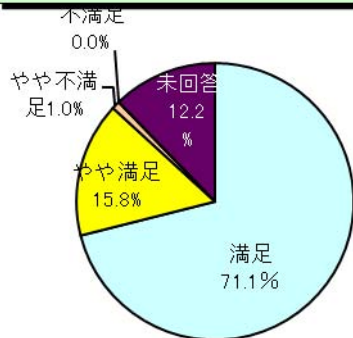


当金庫の窓口の処理について、89.0%の方から「満足」との回答を頂いています。

「すぐ対応してくれるのが嬉しいです。」とのご意見を頂きました。

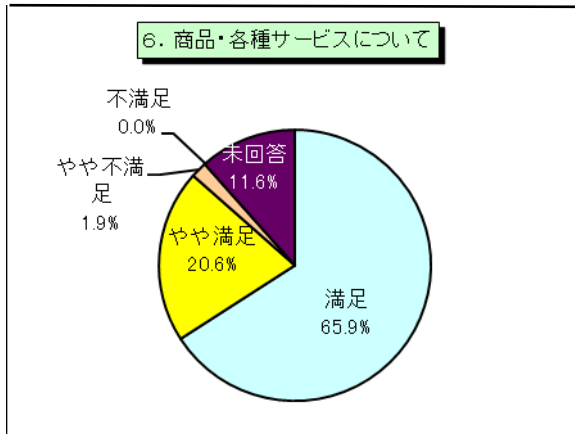
私たちの仕事は、何といても「正確さが一番大事」との認識を全職員が持っています。満足度100%を目指して参ります。

5. 商品内容等について、分かりやすい説明をうけましたか



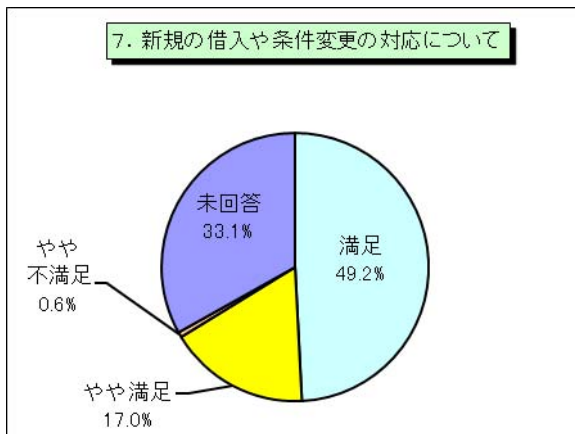
商品内容等の説明について、86.9%の方に「満足」「やや満足」との回答を頂きました。

今後も今迄以上に「わかりやすく丁寧な説明」を心がけてまいります。



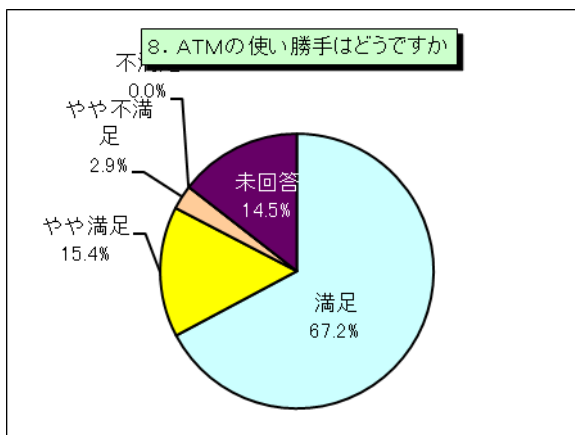
当金庫の商品・各種サービスについて 86.5%の方に「満足」「やや満足」との回答を頂きました。

当金庫の商品や各種サービスについては、まだまだ検討しなければいけないと考えています。より多くのお客様に満足していただけるサービスを心がけてまいります。

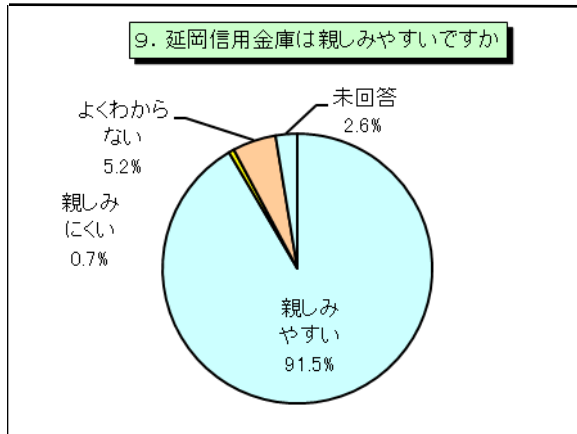


当金庫の借入れ相談に関する対応について 66.2%の方が「満足」「やや満足」と回答して頂いています。(33.1%融資取引なしで未回答)

お客様からのご相談に対しては、常に真摯な態度で接するように心がけています。



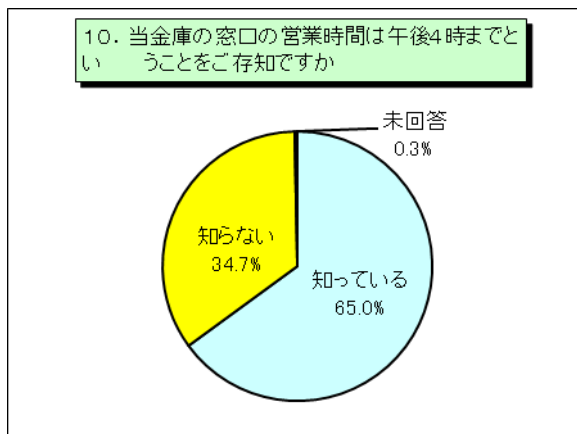
当金庫のATMの使い勝手について 82.6%の方が「満足」「やや満足」と回答して頂きました。



当金庫の親しみやすさについて、約91.9%の方から「親しみやすい」との回答を頂いています。

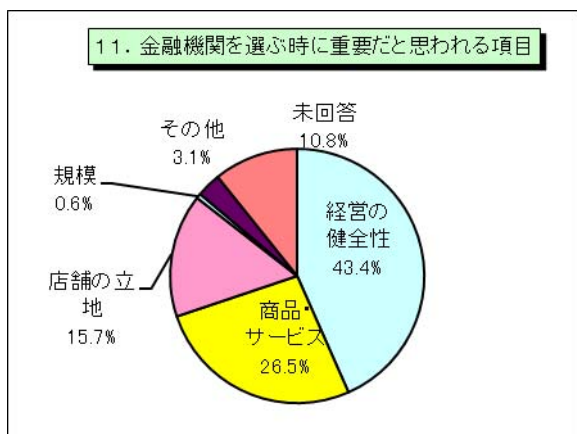
「皆さんの笑顔で接する姿はとても素晴らしいと思う」「お年寄りに親切であり、他行ではあまり見たことがない」等のご意見をいただいています。

お客様のお陰です。有難うございます。



当金庫の窓口営業時間について、午後4時までの営業だということをご存知のお客さまが65.0%、まだ、ご存じなかったお客さまが34.7%いらっしゃいました。

「営業時間が4時までで非常にありがたい」等と好評を得ています。お客様への周知活動がまだ不足しているので、大いにPRしていかなければいけません。よろしく申し上げます。



お客さまが金融機関を選ぶ時に重要だと思われる項目としては、

1. 経営の健全性・・・43.4%
2. 商品・サービス・・・26.5%
3. 店舗の立地・・・15.7%
4. 規模・・・0.6
5. その他

となっております。