

平成 29 年度「お客さまアンケート調査」の結果について

当金庫では、これまで以上により良いサービスの提供を目指し、「お客さまアンケート調査」を実施いたしました。

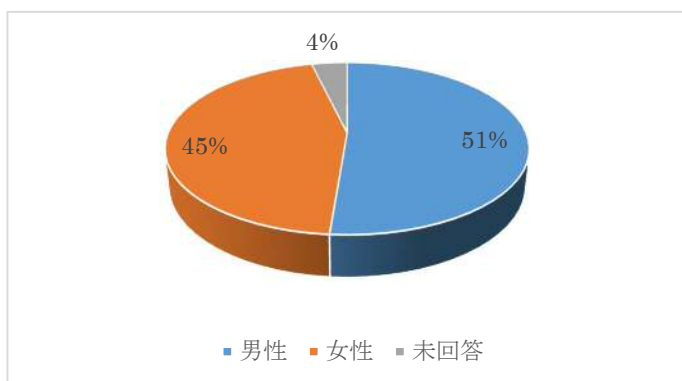
ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところ、お時間をお借りいたしまして、誠にありがとうございました。

つきましては、アンケート調査の結果をご報告申し上げます。

1. 調査期間 平成 30 年 1 月 15 日（月）～平成 30 年 2 月 28 日（水）
2. ご協力いただいたお客さま 当金庫の出資をお持ちの預金お取引先
3. 調査方法 アンケート票を郵送し、ご返送頂く方法
4. 回収状況 依頼数：1,300 先 回答数：585 回答率：45%

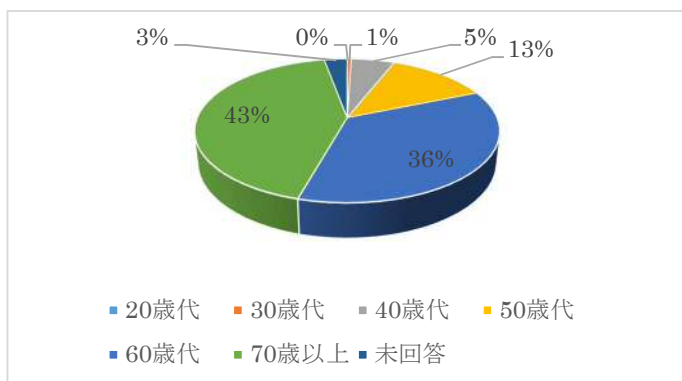
【各種構成】

◇お客さまのご性別



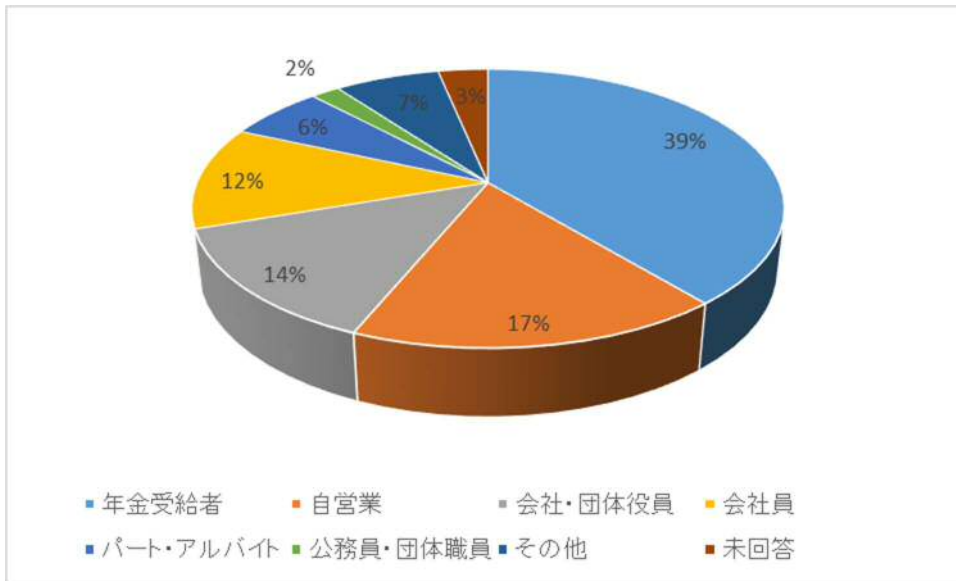
項目	回答数	構成比
男性	300	51%
女性	263	45%
未回答	22	4%
合計	585	100%

◇お客さまのご年齢



項目	回答数	構成比
20歳代	0	0%
30歳代	3	1%
40歳代	32	5%
50歳代	75	13%
60歳代	208	36%
70歳以上	250	43%
未回答	17	3%
合計	585	100%

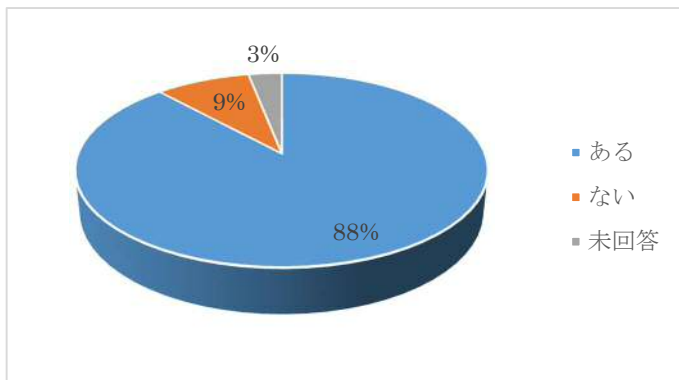
◇お客さまのご職業



項目	回答数	構成比
年金受給者	228	39%
自営業	101	17%
会社・団体役員	79	14%
会社員	70	12%
パート・アルバイト	37	6%
公務員・団体職員	11	2%
その他	40	7%
未回答	19	3%
合計	585	100%

◇過去1年以内に、当金庫の本・支店にご来店されたことはありますか。

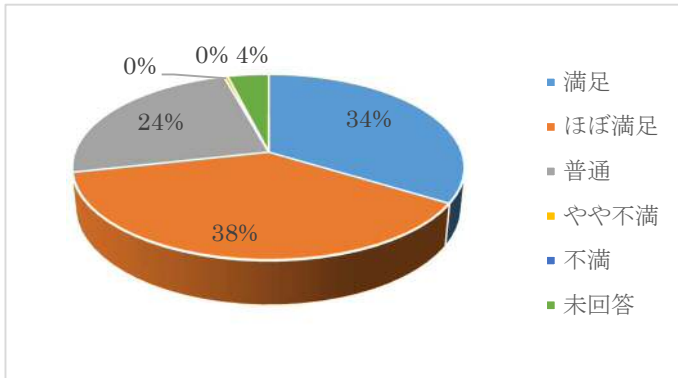
(ない方は、<アンケート項目>は3.以降をご回答ください。)



	回答数	構成比
ある	516	88%
ない	51	9%
未回答	18	3%
合計	585	100%

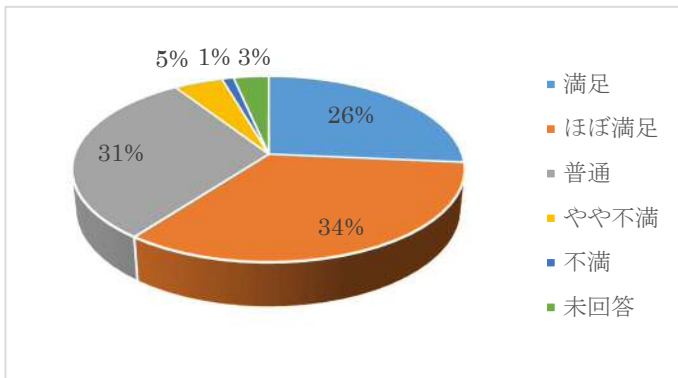
<アンケート項目>

1. 店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況はいかがですか。



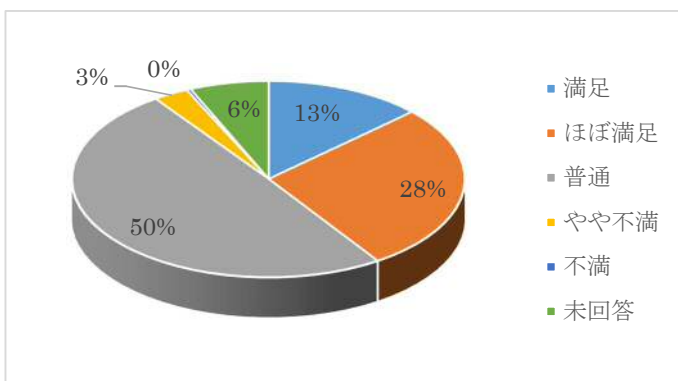
項目	回答数	構成比
満足	180	34%
ほぼ満足	202	38%
普通	129	24%
やや不満	2	0%
不満	0	0%
未回答	21	4%
合計	534	100%

2. 窓口での待ち時間はいかがですか。



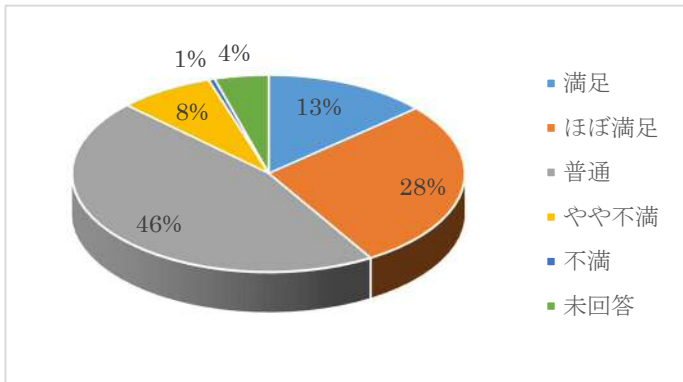
項目	回答数	構成比
満足	141	26%
ほぼ満足	181	34%
普通	163	31%
やや不満	25	5%
不満	6	1%
未回答	18	3%
合計	534	100%

3. チラシ・ポスター等の分かりやすさはいかがですか。



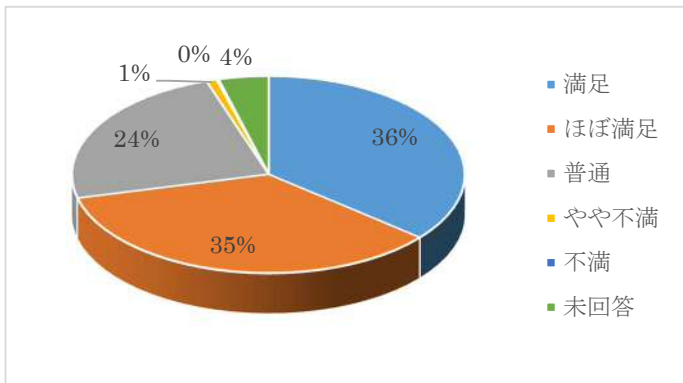
項目	回答数	構成比
満足	76	13%
ほぼ満足	162	28%
普通	290	50%
やや不満	17	3%
不満	2	0%
未回答	38	6%
合計	585	100%

4. 当金庫商品に関する情報（キャンペーン等）の提供にご満足いただけていますか。



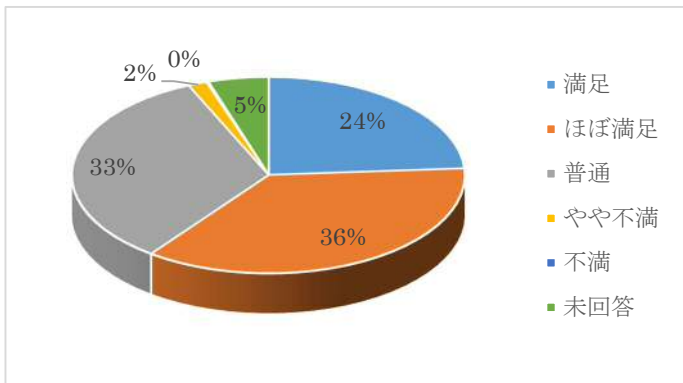
項目	回答数	構成比
満足	79	14%
ほぼ満足	163	28%
普通	268	46%
やや不満	46	8%
不満	3	1%
未回答	26	4%
合計	585	100%

5. 職員の身だしなみや、お客さまへの挨拶・言葉遣いはいかがですか。



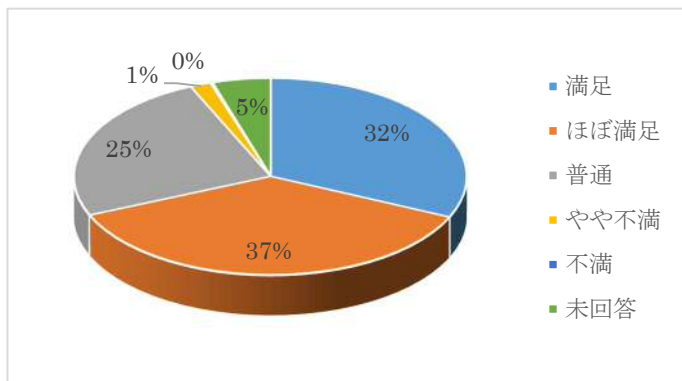
項目	回答数	構成比
満足	211	36%
ほぼ満足	205	35%
普通	139	24%
やや不満	5	1%
不満	1	0%
未回答	24	4%
合計	585	100%

6. 職員による商品内容などの説明は、わかりやすいですか。



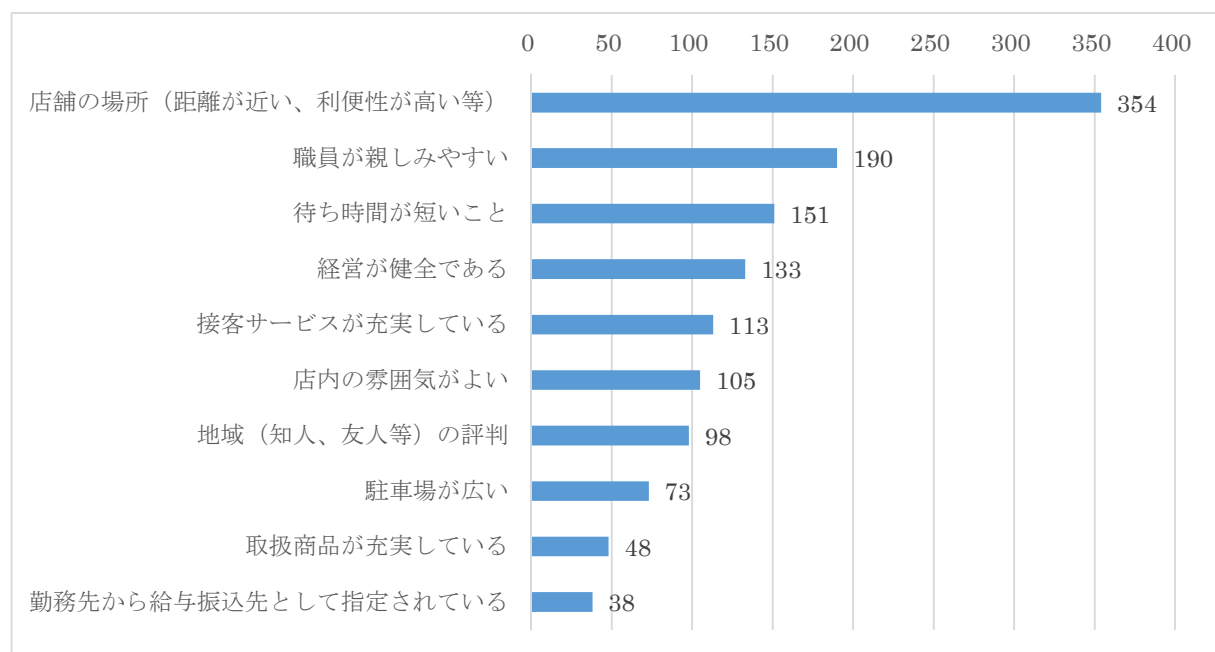
項目	回答数	構成比
満足	140	24%
ほぼ満足	212	36%
普通	194	33%
やや不満	9	2%
不満	1	0%
未回答	29	5%
合計	585	100%

7. ご要望に対する職員の対応はいかがですか。

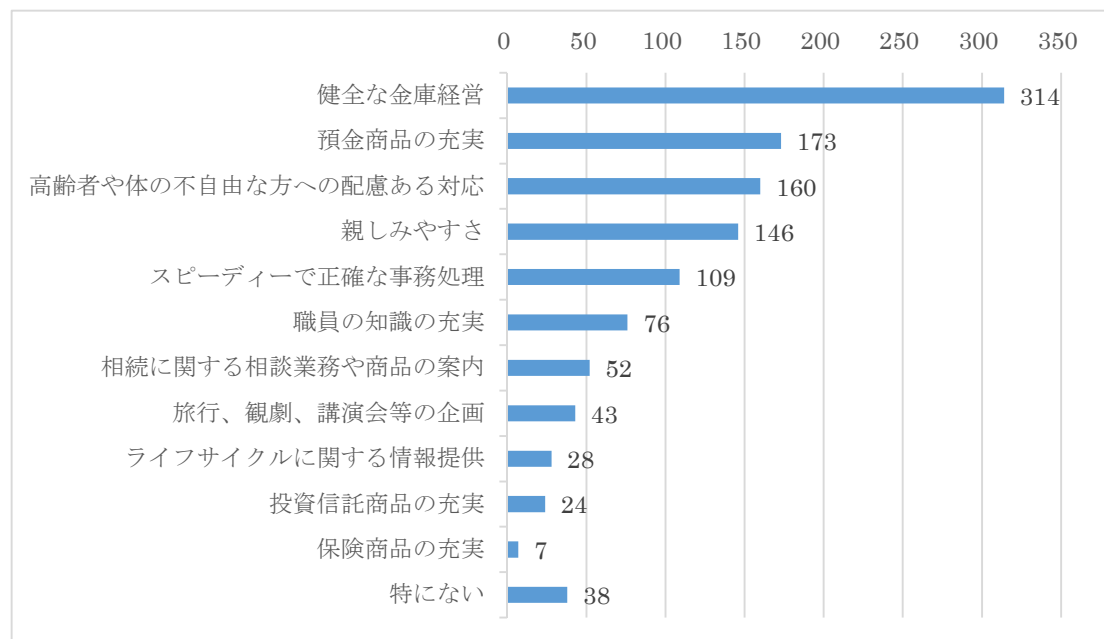


項目	回答数	構成比
満足	186	32%
ほぼ満足	215	37%
普通	145	25%
やや不満	10	2%
不満	1	0%
未回答	28	5%
合計	585	100%

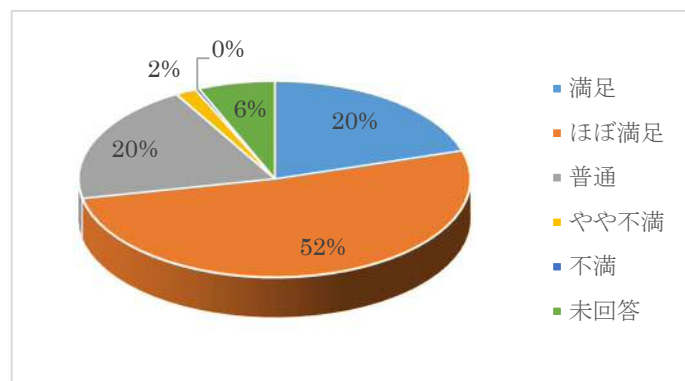
8. 金融機関との取引開始にあたっての決め手となる事項は何ですか。〈複数回答可〉



9. 今後、当金庫に期待する取り組みは何ですか。〈複数回答可〉



10. 当金庫の総合評価をお願いします。



当金庫の総合評価	回答数	構成比
満足	119	20%
ほぼ満足	301	51%
普通	116	20%
やや不満	10	2%
不満	2	0%
未回答	37	6%
合計	585	100%

○当金庫へのご意見・ご要望については別添に取り纏めています。

以上