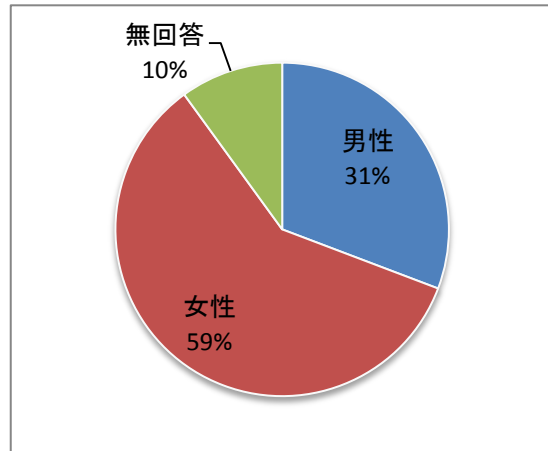


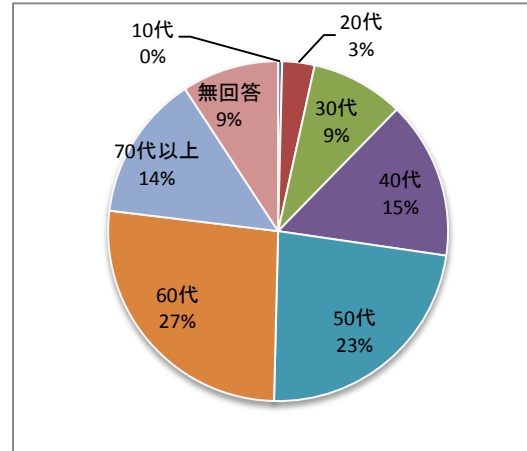
H24年度「お客様満足度アンケート調査」

実施期間：平成25年3月13日～4月5日

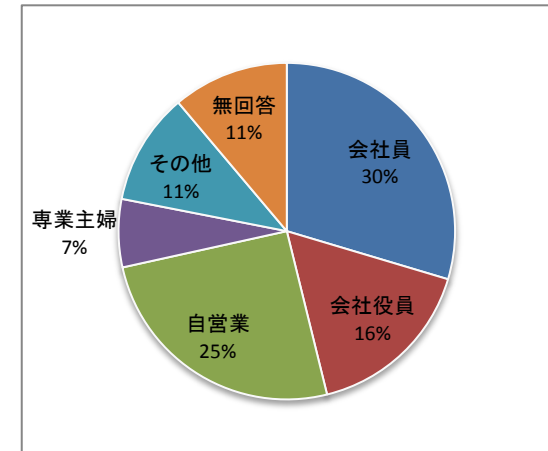
◆外勤回収アンケート 回収率 65.0%
【性別】



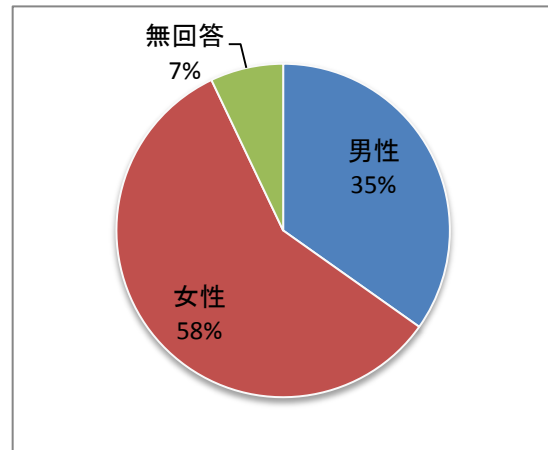
【年齢】



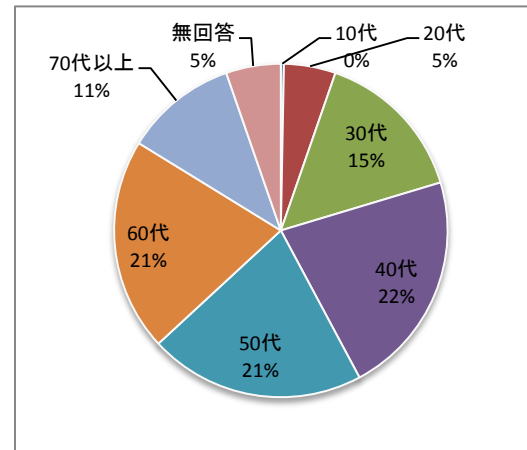
【職業等】



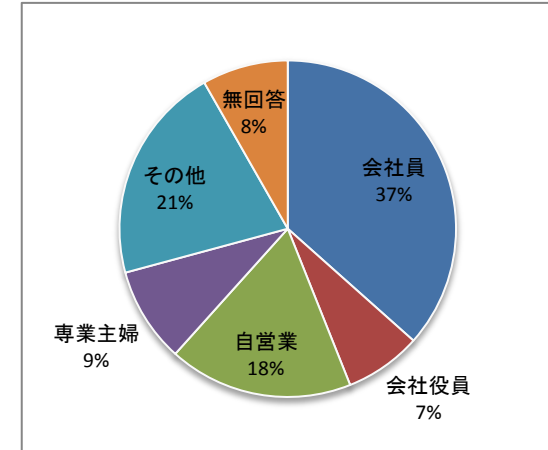
◆窓口回収アンケート 回収率 39.9%
【性別】



【年齢】

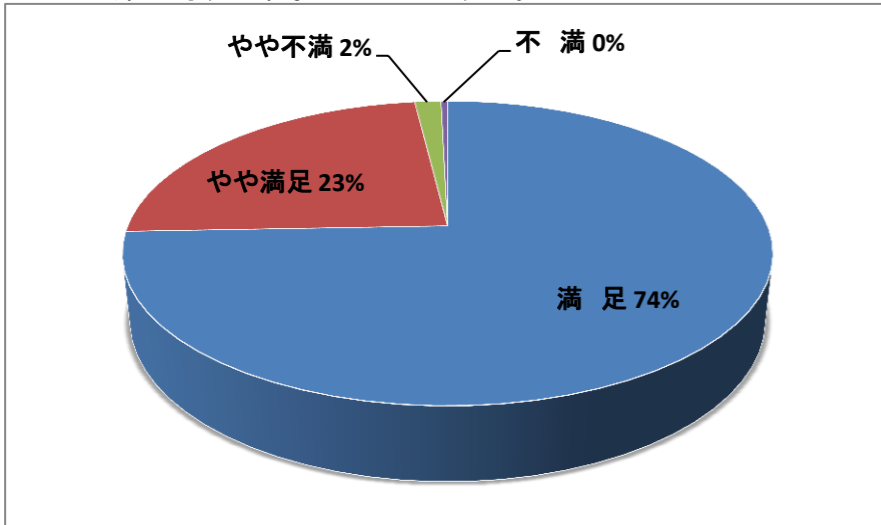


【職業等】

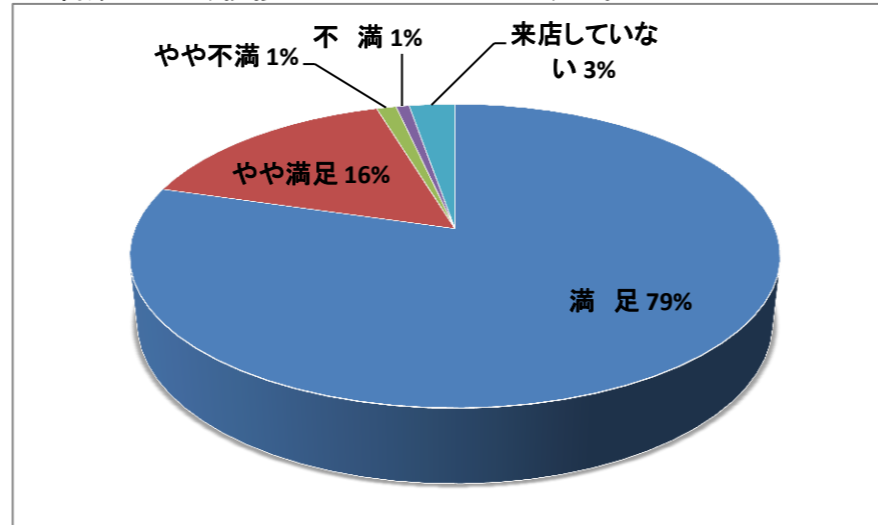


【外勤回収アンケート】

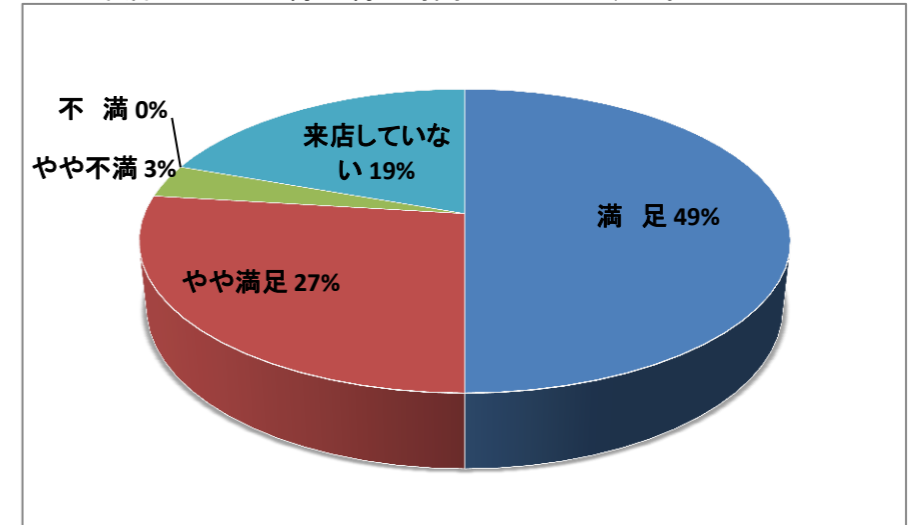
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



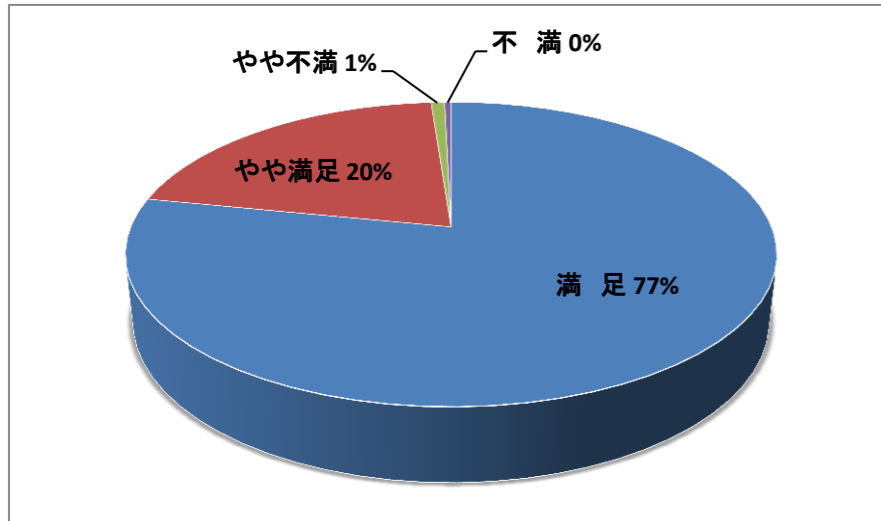
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



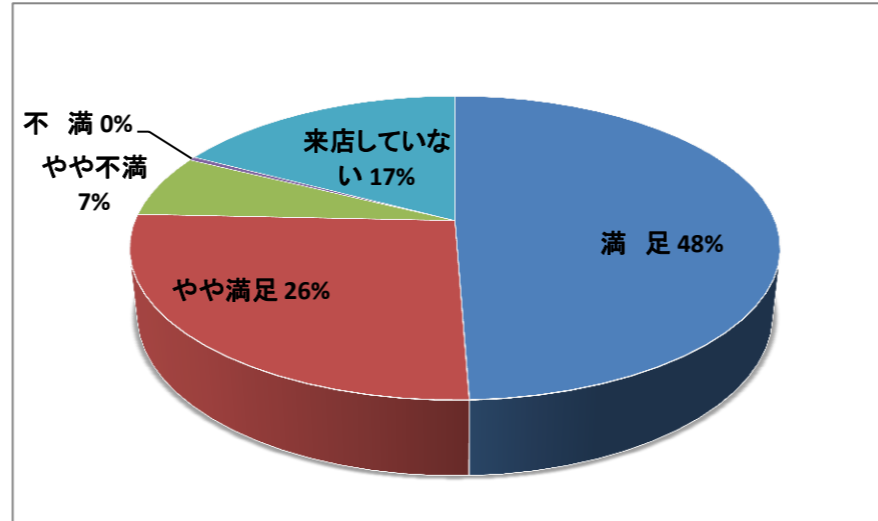
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



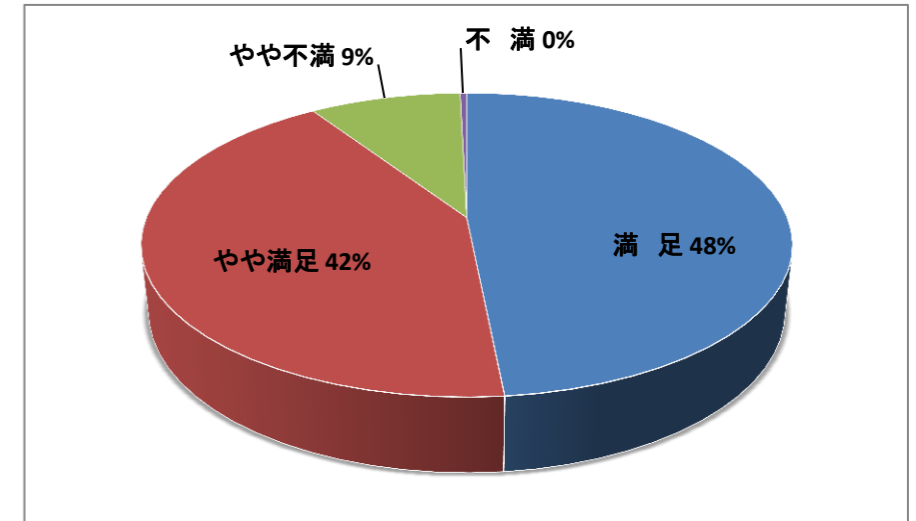
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



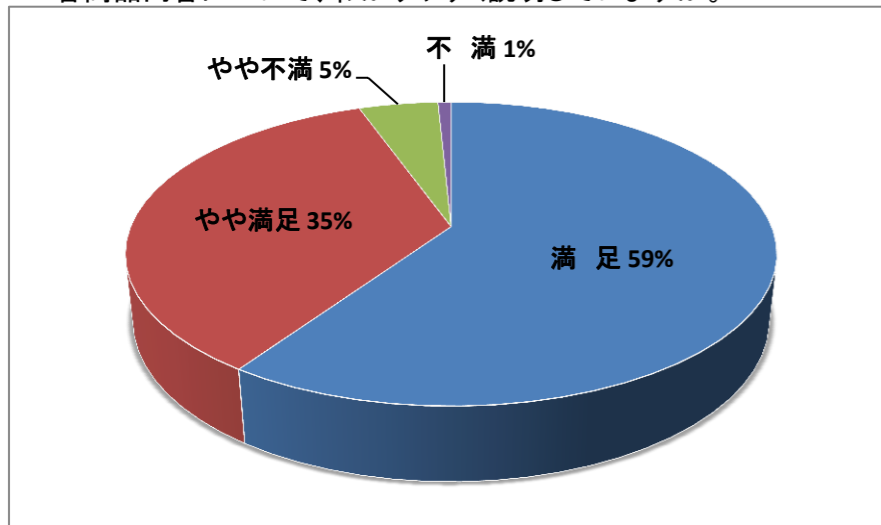
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場含む)



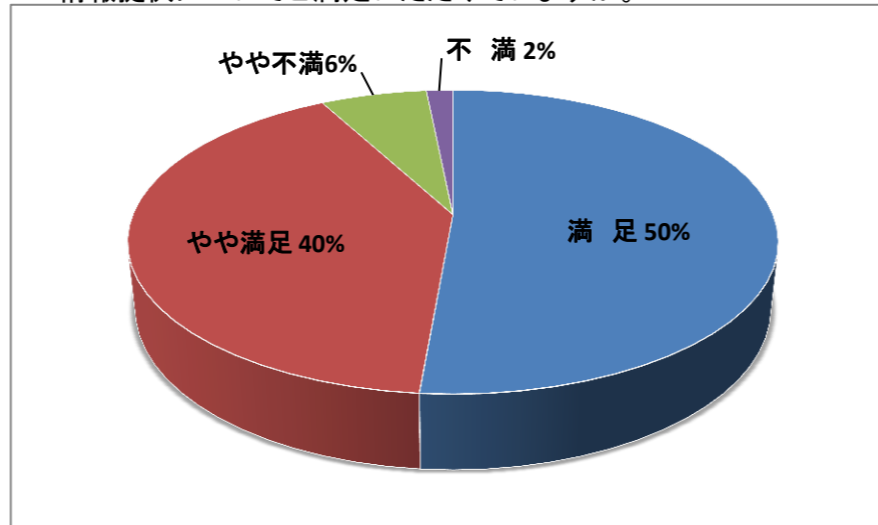
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



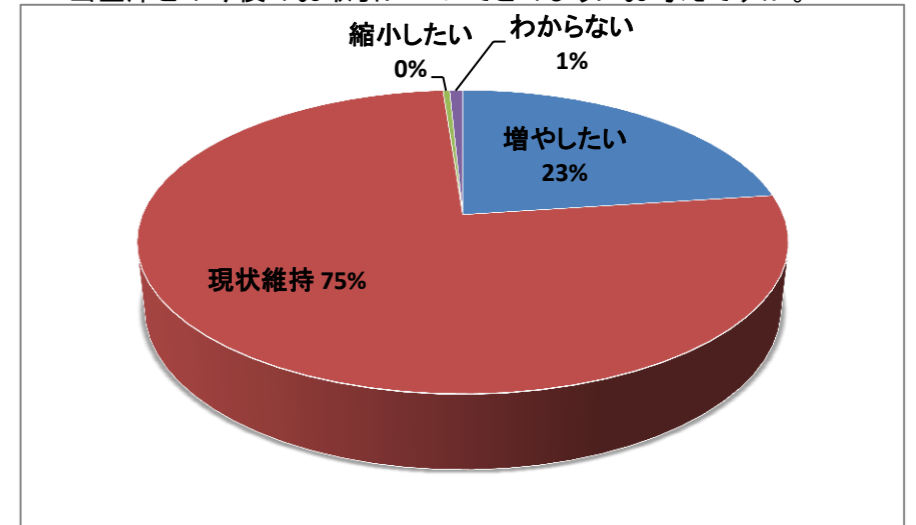
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



8. 情報提供についてご満足いただけていますか。

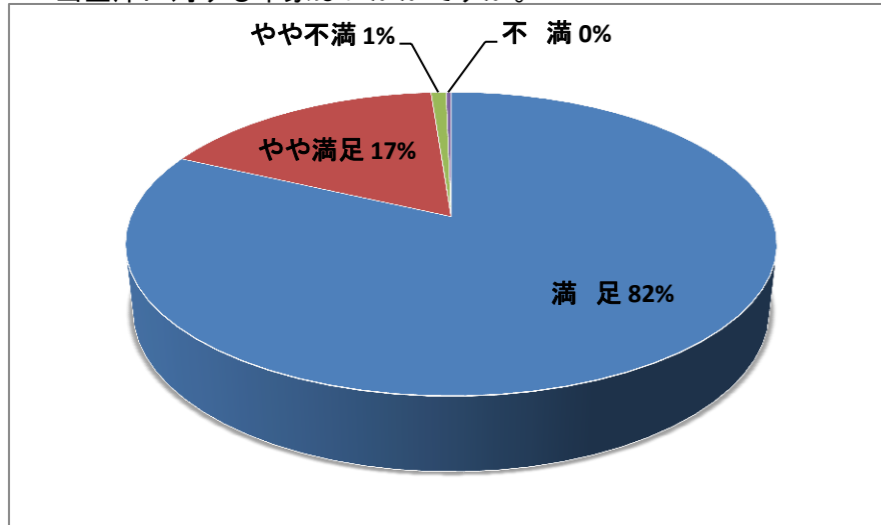


9. 当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか。

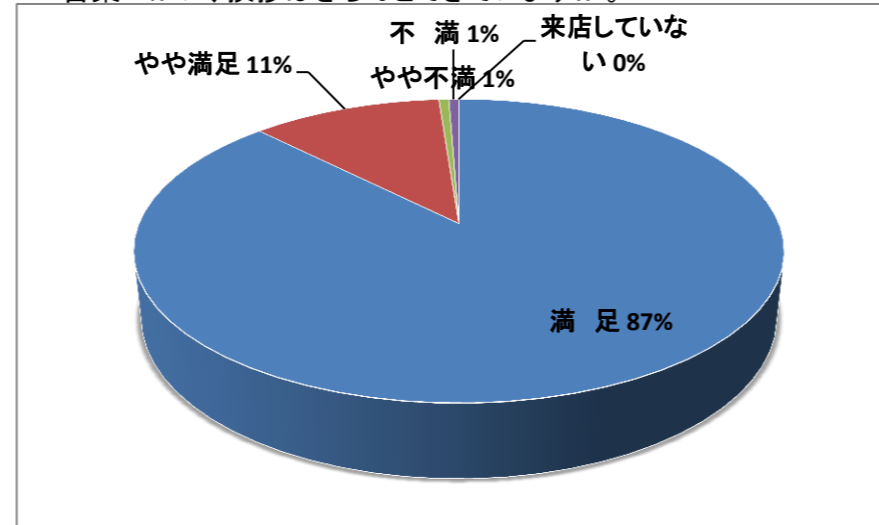


【窓口回収アンケート】

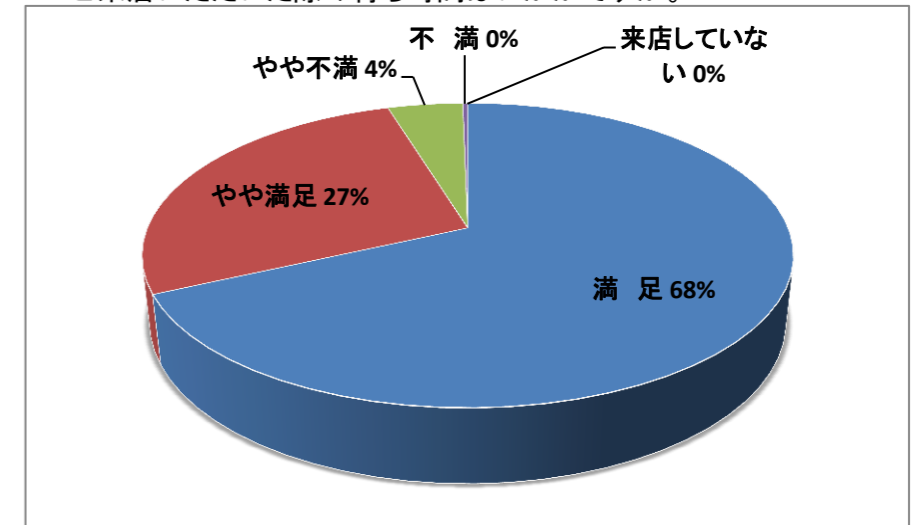
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



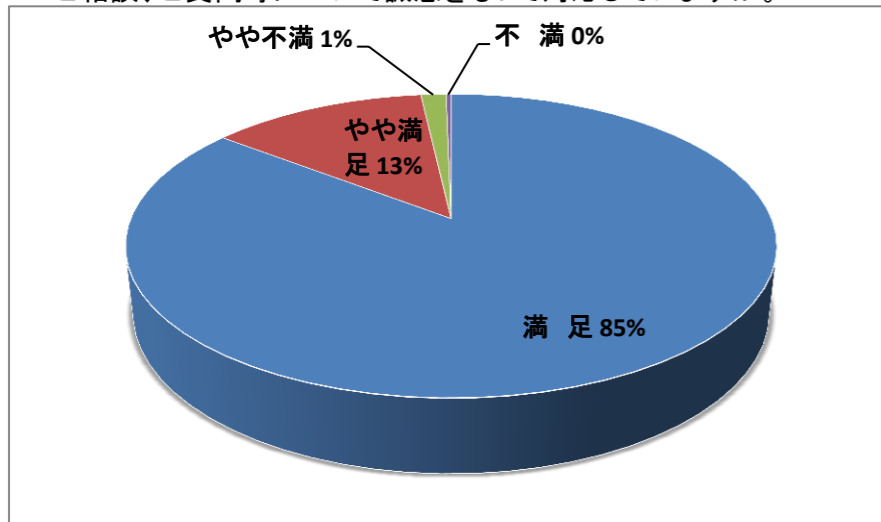
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



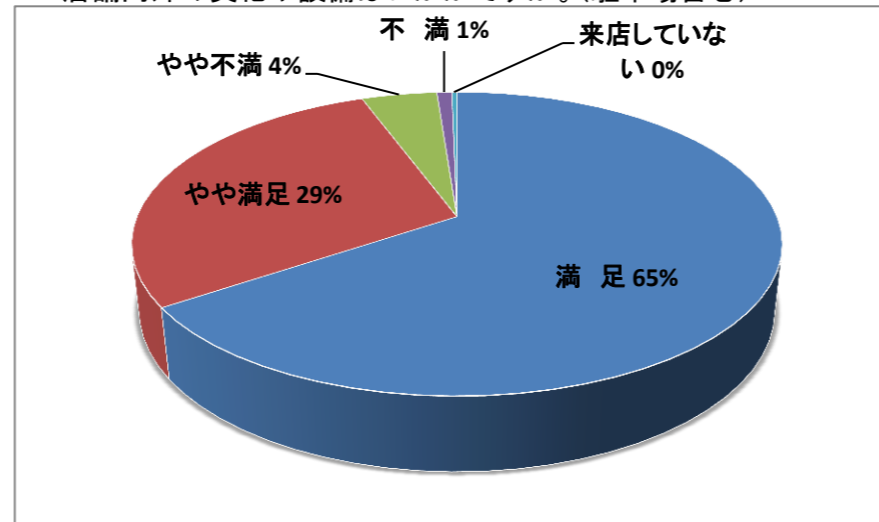
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



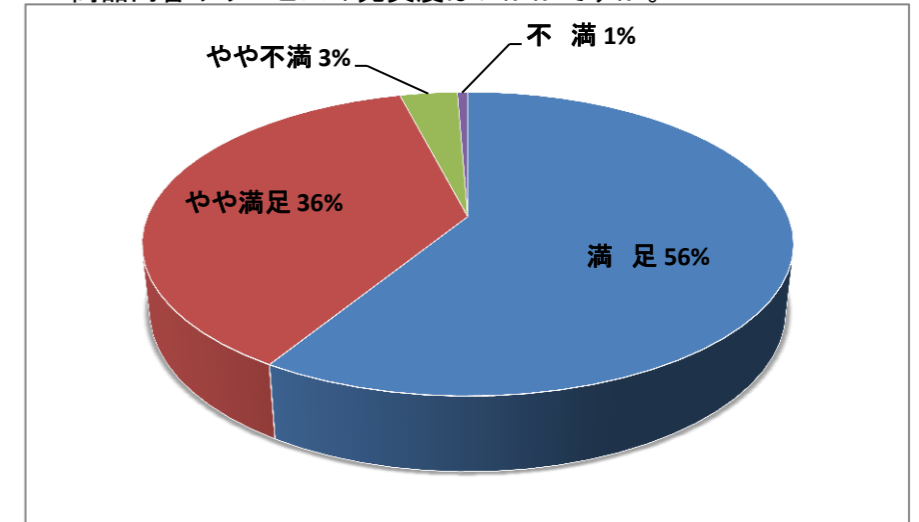
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



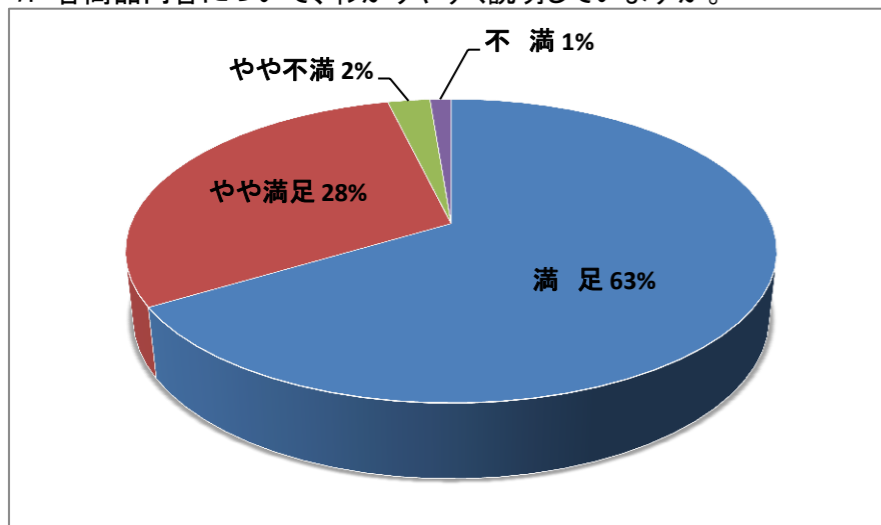
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場合含む)



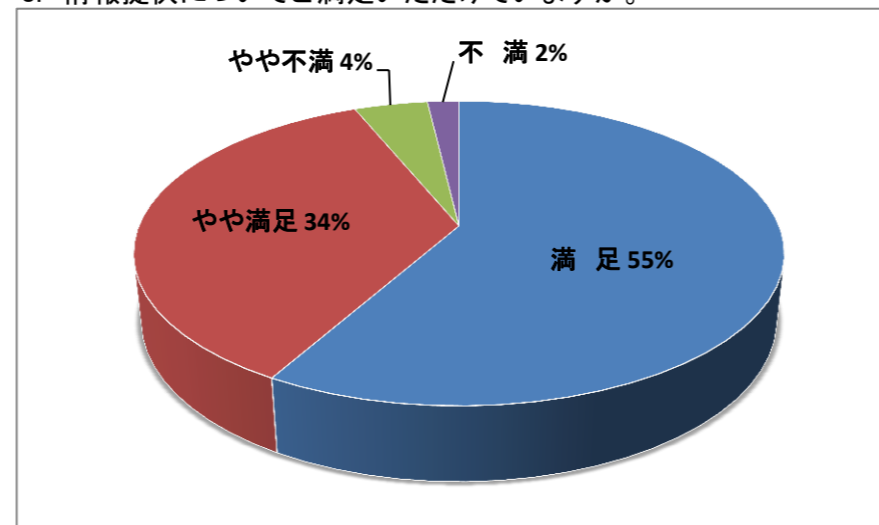
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



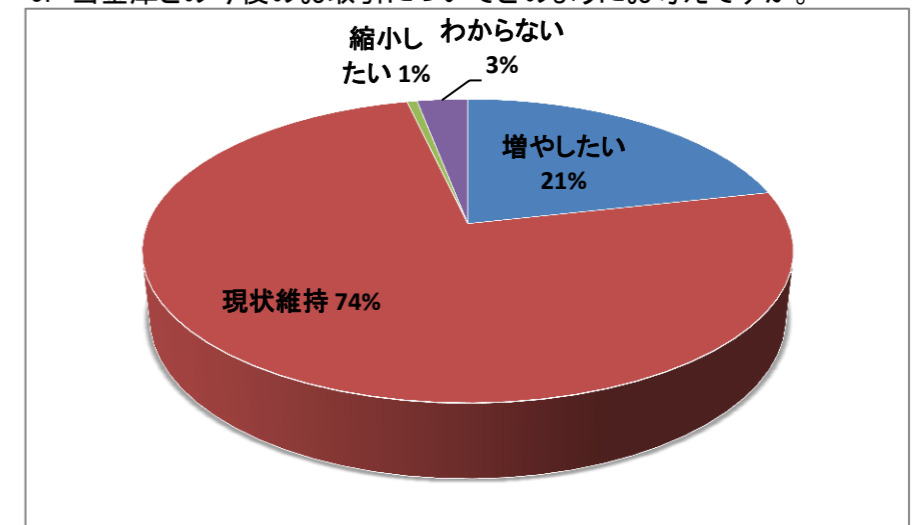
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



8. 情報提供についてご満足いただけていますか。



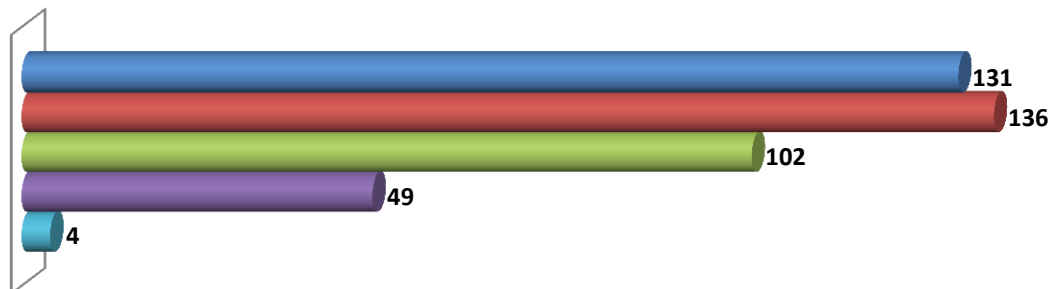
9. 当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか。



【外勤回収アンケート】

10.地域金融機関として当金庫に期待したいことはどのようなことですか(件数)

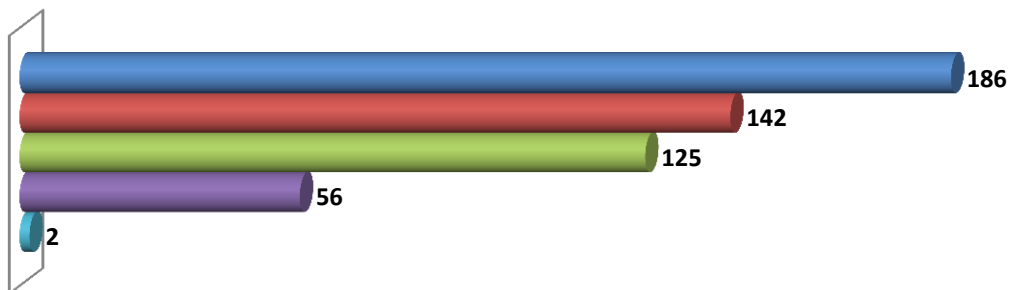
- 顧客サービス機能の充実 ■ 地域に密着した渉外活動 ■ 各種相談業務の充実
- 具体的な地域貢献 ■ その他



【窓口回収アンケート】

10.地域金融機関として当金庫に期待したいことはどのようなことですか(件数)

- 顧客サービス機能の充実 ■ 地域に密着した渉外活動 ■ 各種相談業務の充実
- 具体的な地域貢献 ■ その他



○ 「お客様アンケート」に基づく当金庫の取り組みについて

1.当金庫へのご意見・ご要望

項目	内容	件数
窓口・担当者等の対応	接客態度、商品説明	55
店舗内外の環境	店舗立地・改装、駐車場収容台数、ATM台数	5
商品・サービス	新商品の提供、サービスの多様化	7
その他		6

2.当金庫の取り組み

- お体の不自由な方のため、本店ロビーに「障害者用トイレ」を設置いたしました。
- 高齢者、認知症の方々へのより適切な対応のため全職員が「認知症サポーター研修」を受講しております。
- お客様の利便性の向上を図るため、ZXY(ジーズ)水沢日高店にキャッシュサービスコーナーを開設いたしました。