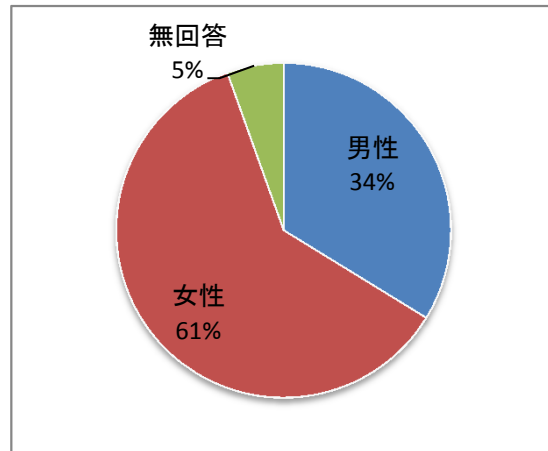


H25年度「お客様満足度アンケート調査」

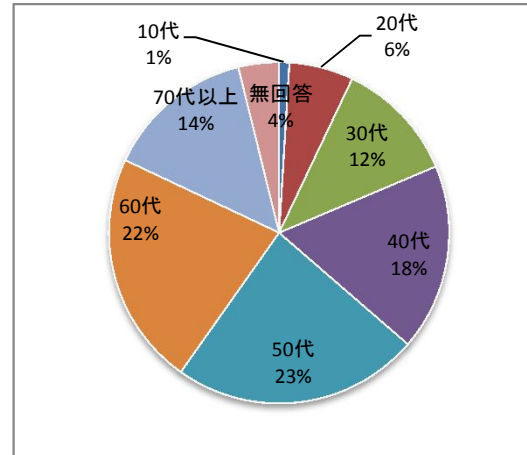
実施期間:平成25年11月1日～11月17日

全 店

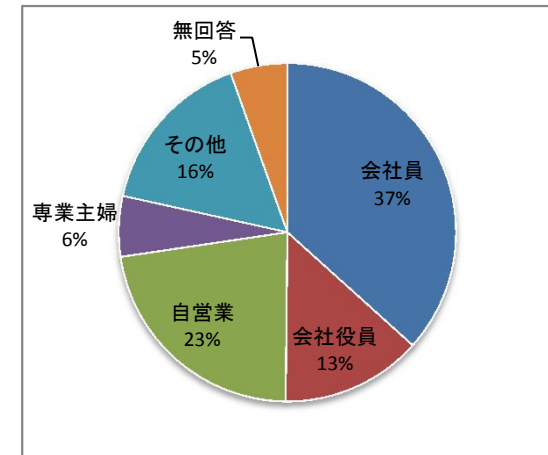
◆外勤回収アンケート 回収率 62.2%
【性別】



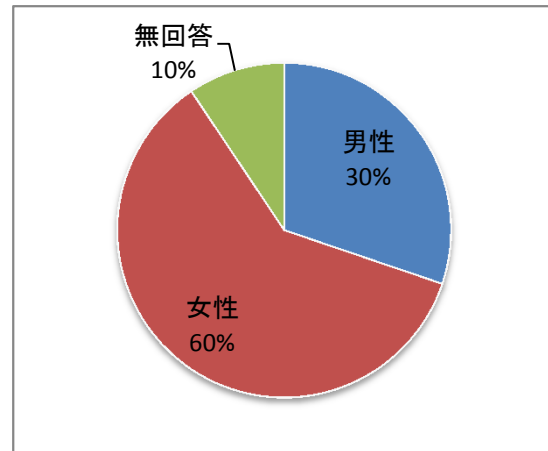
【年齢】



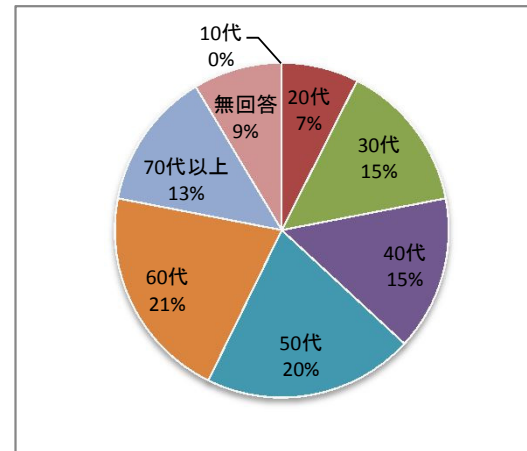
【職業等】



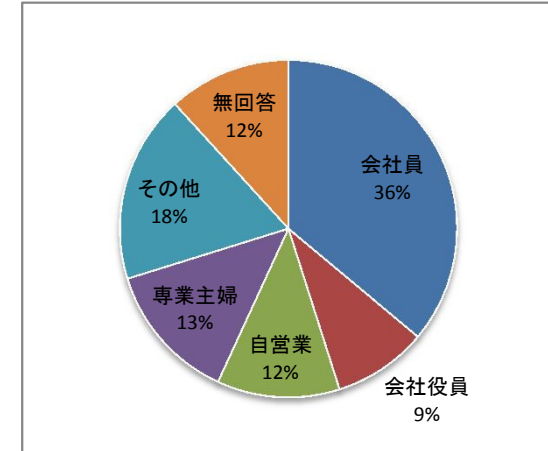
◆窓口回収アンケート 回収率 67.8%
【性別】



【年齢】

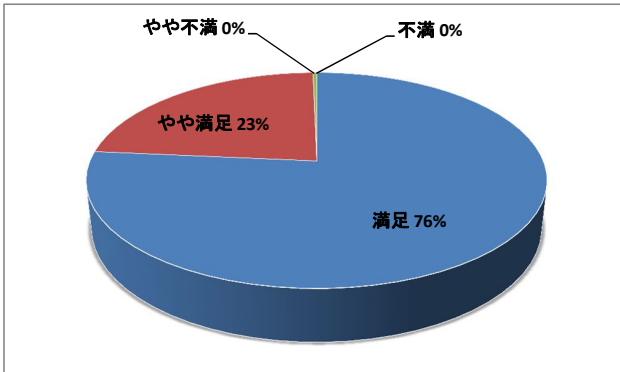


【職業等】

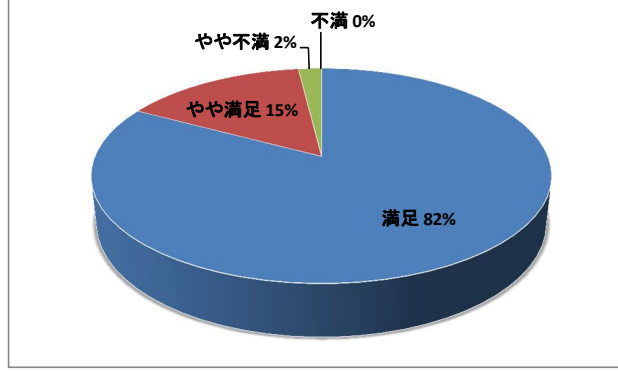


【外勤回収アンケート】

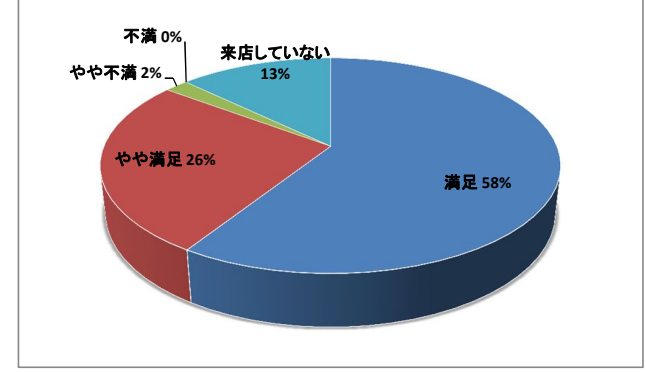
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



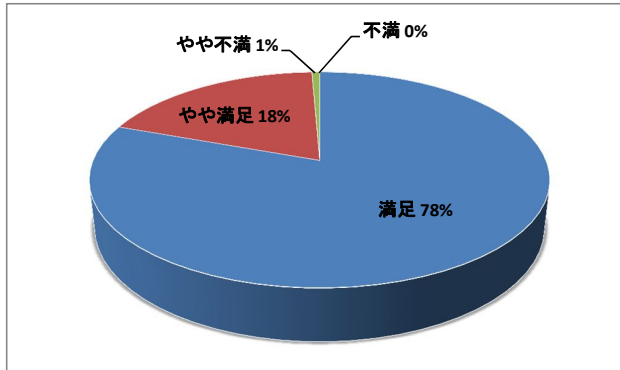
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



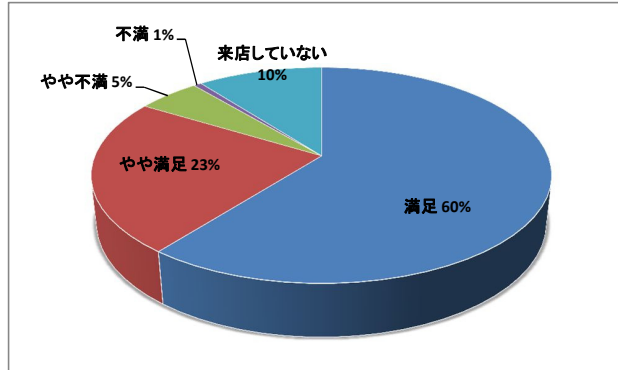
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



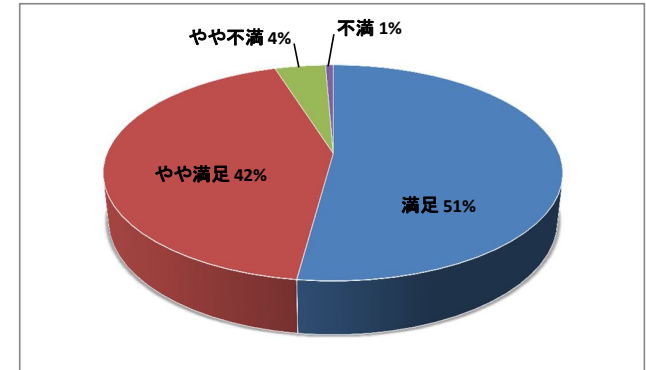
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



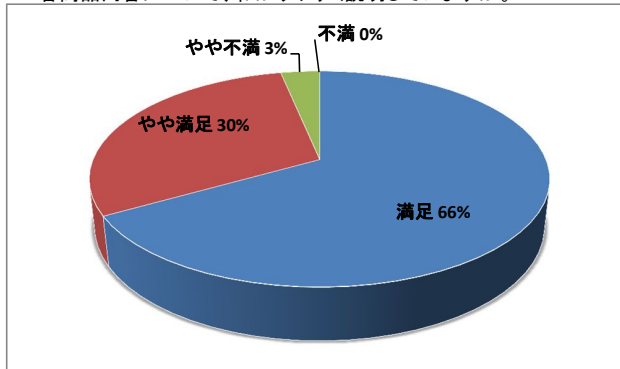
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場含む)



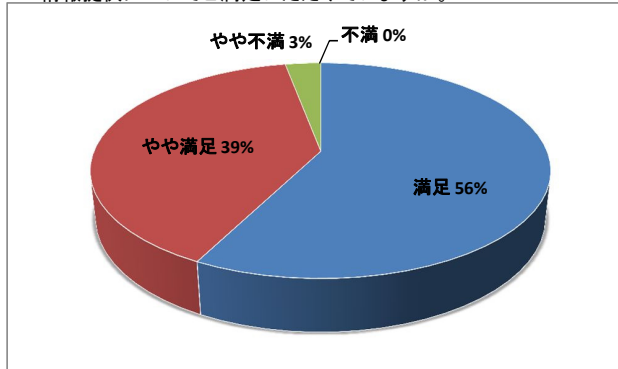
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



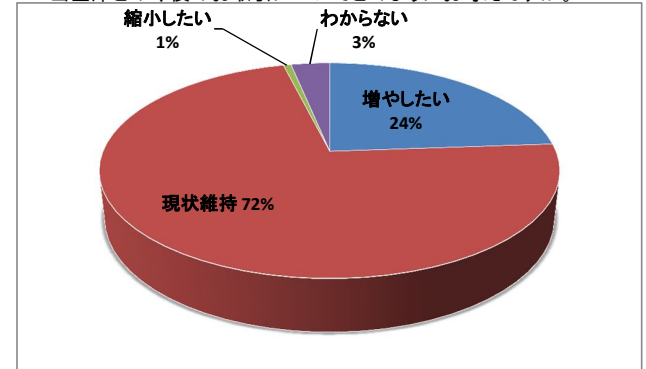
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



8. 情報提供についてご満足いただけていますか。

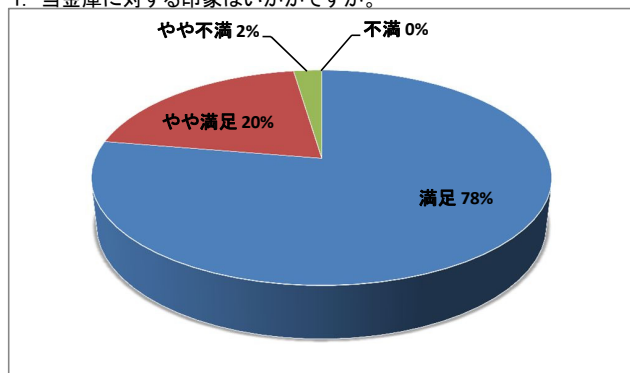


9. 当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか。

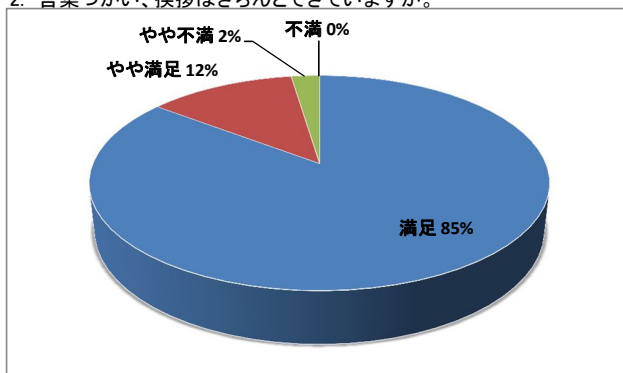


【窓口回収アンケート】

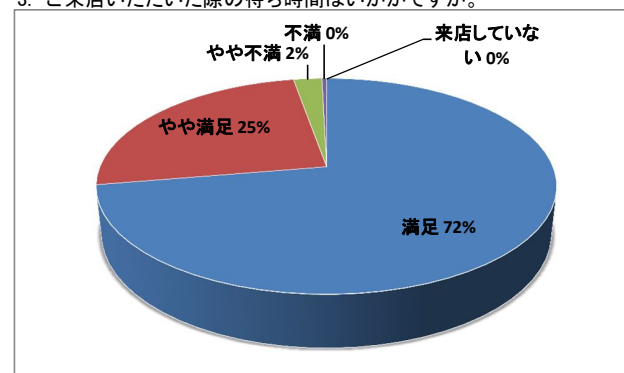
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



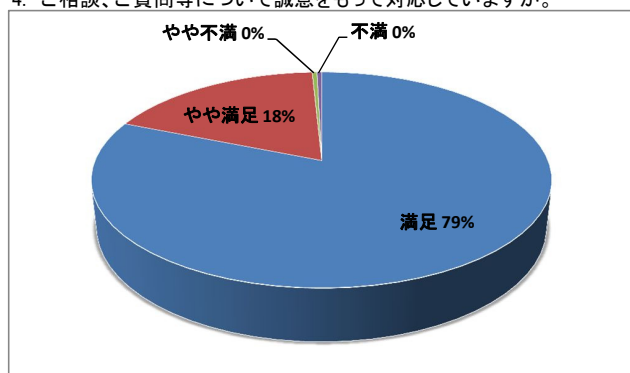
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



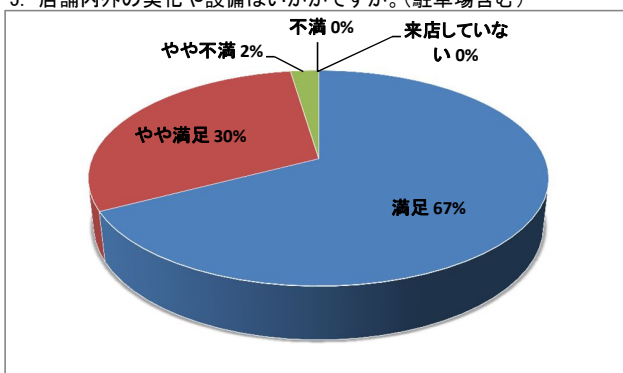
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



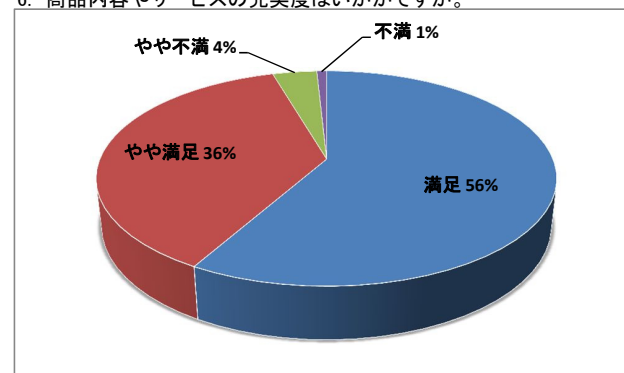
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



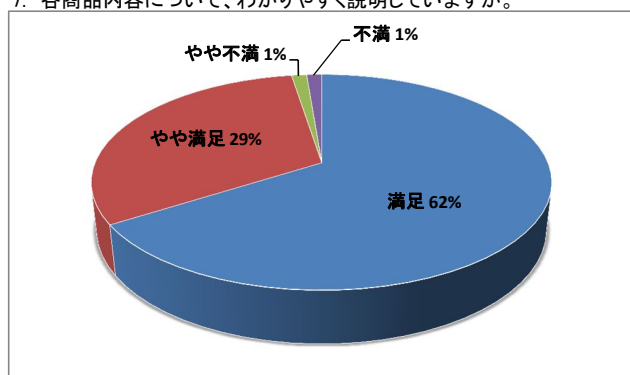
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場含む)



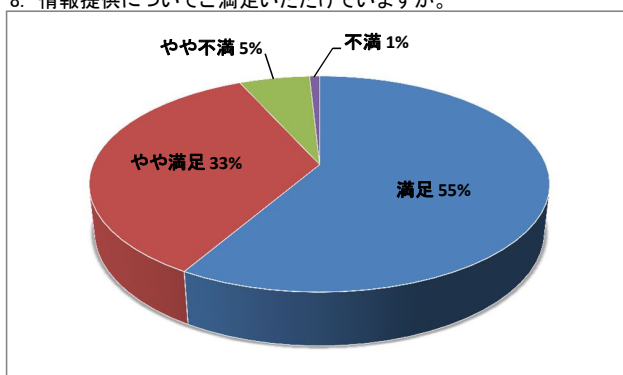
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



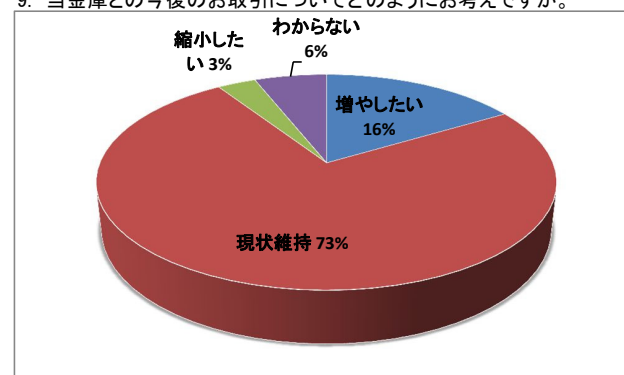
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



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



＜アンケート調査項目＞

2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか

- ①満足
- ②やや満足
- ③やや不満
- ④不満

* ③、④と回答された方にお聞きます。
一番気になることはなんですか？

- A 言葉づかい 7 件
- B 挨拶 9 件
- C 身だしなみ 1 件

【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



＜アンケート調査項目＞

2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか

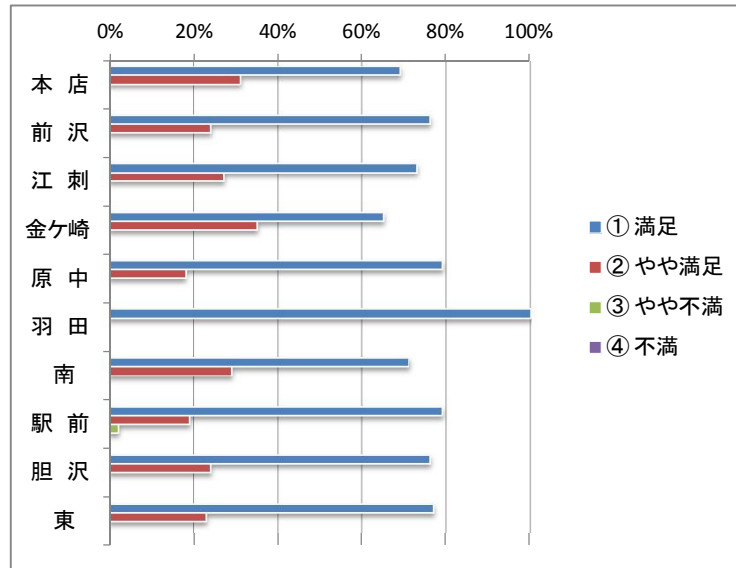
- ①満足
- ②やや満足
- ③やや不満
- ④不満

* ③、④と回答された方にお聞きます。
一番気になることはなんですか？

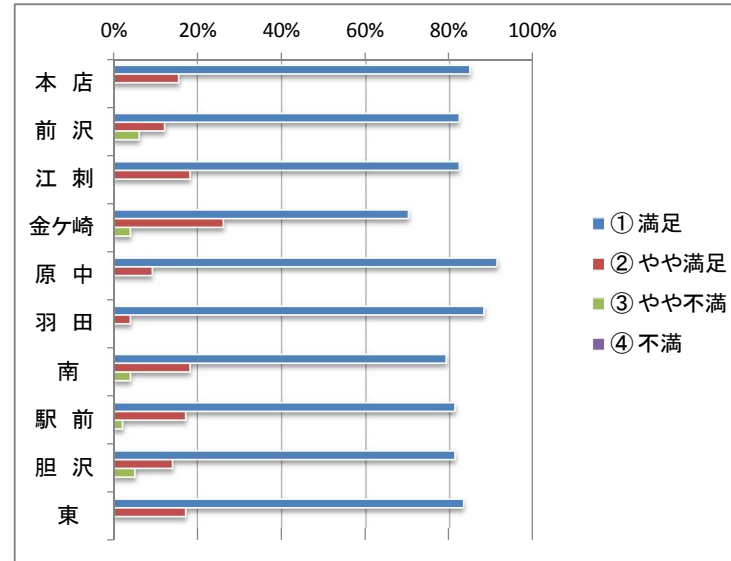
- A 言葉づかい 2 件
- B 挨拶 4 件
- C 身だしなみ 0 件

店舗別比較グラフ（外勤）

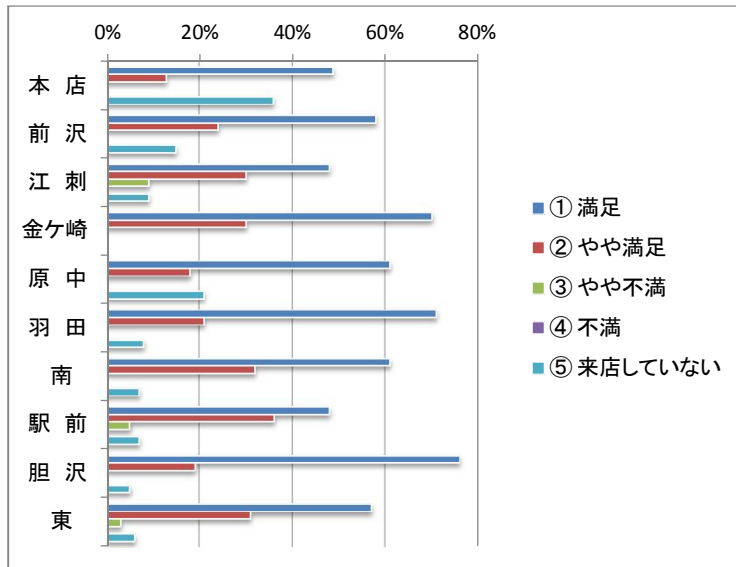
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



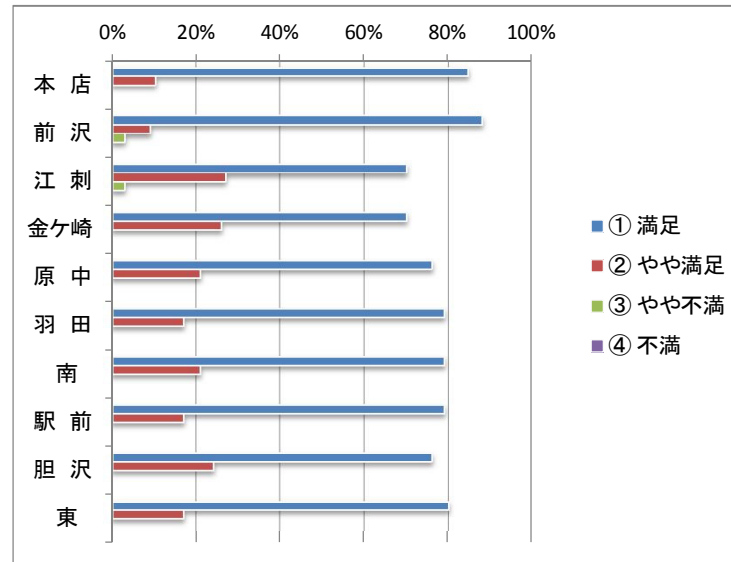
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



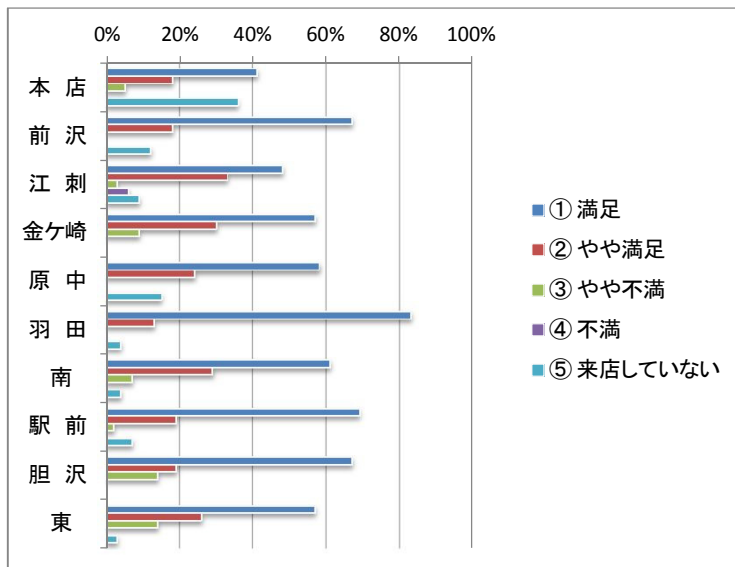
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



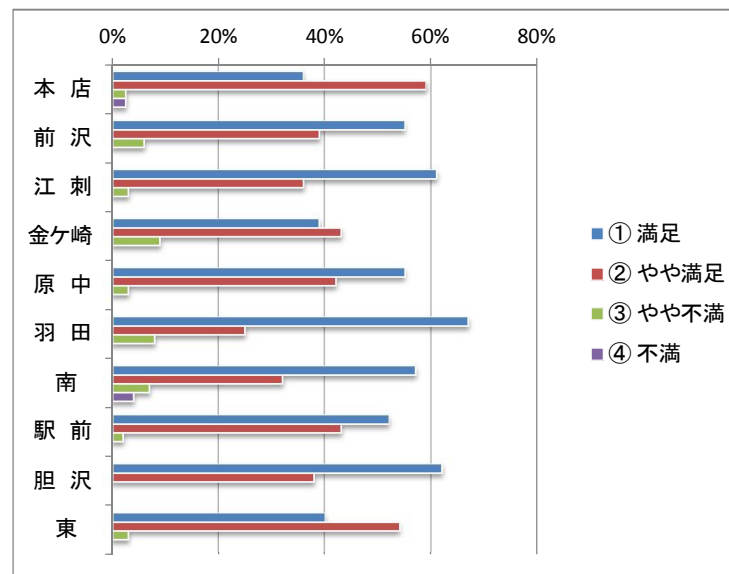
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



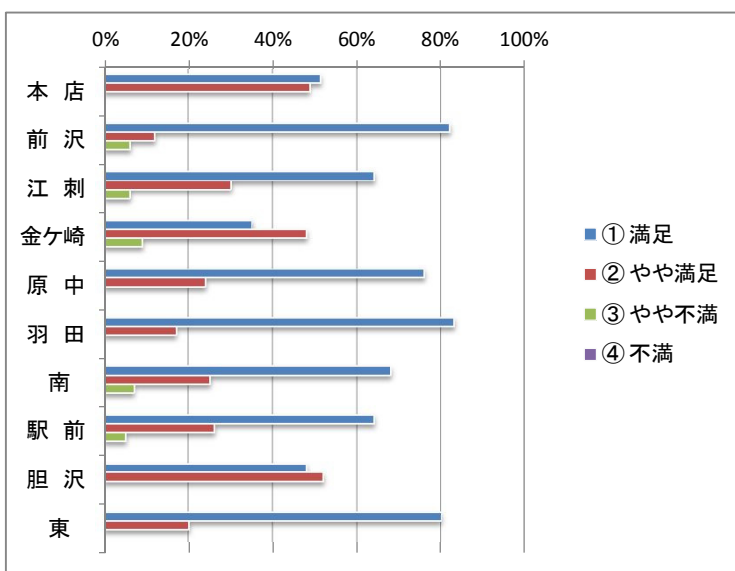
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場含む)



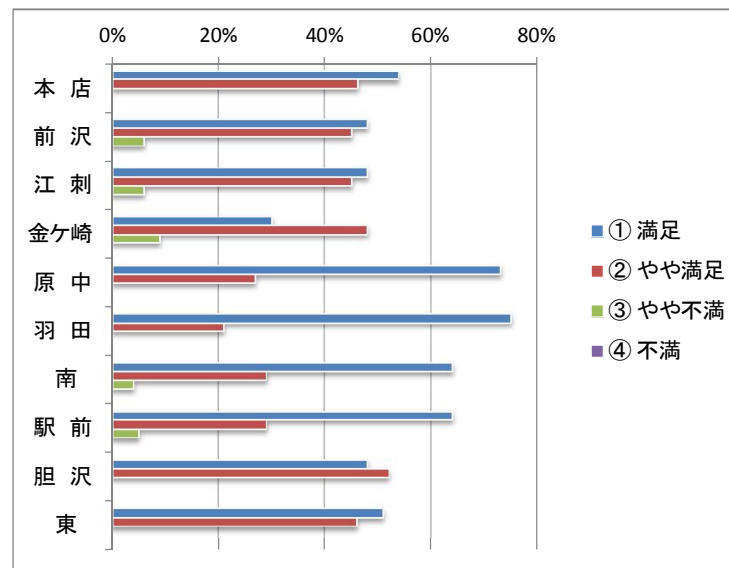
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



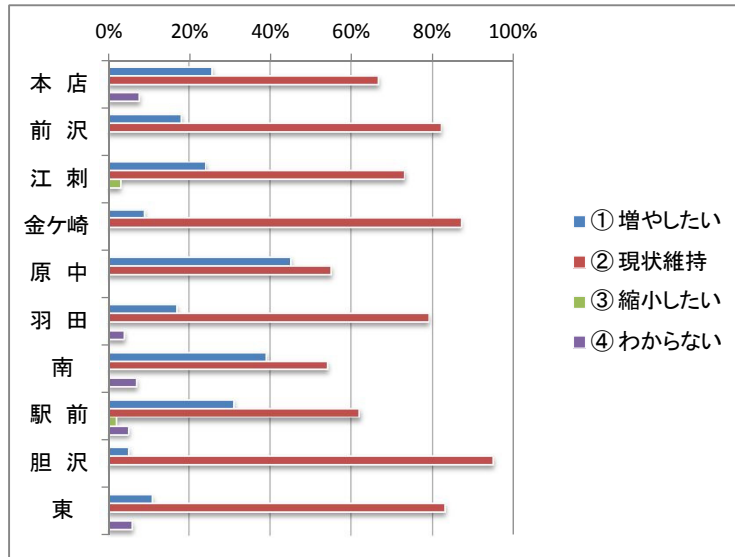
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



8. 情報提供についてご満足いただけていますか。

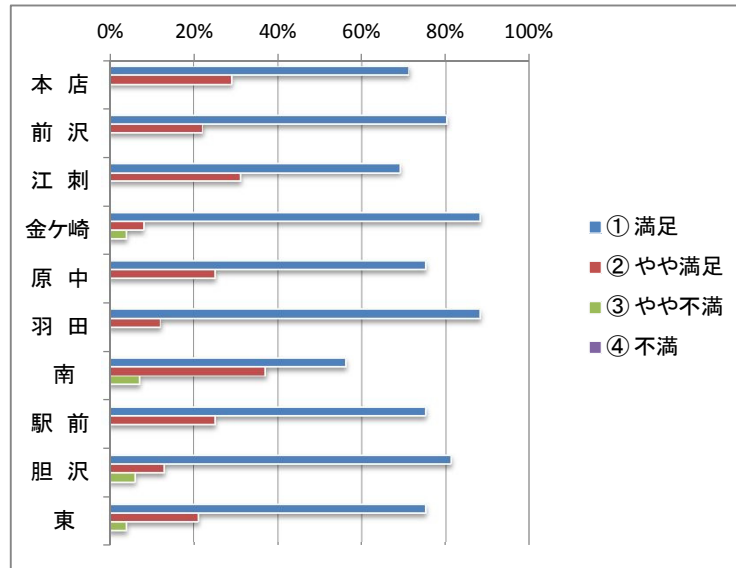


9. 当金庫との今後のお取引についてどのようにお考えですか。

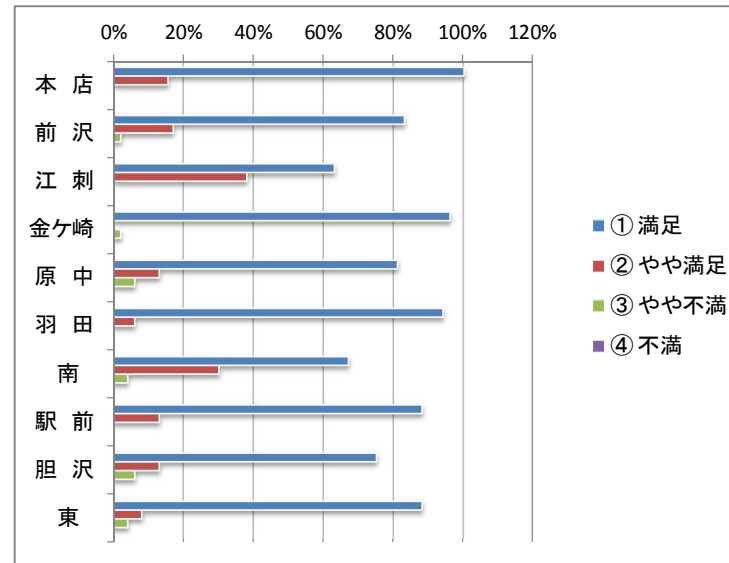


店舗別比較グラフ（窓口）

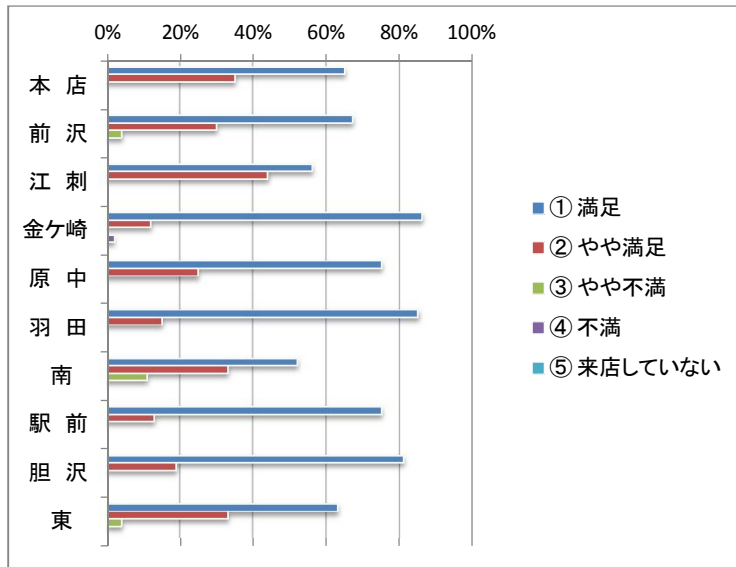
1. 当金庫に対する印象はいかがですか。



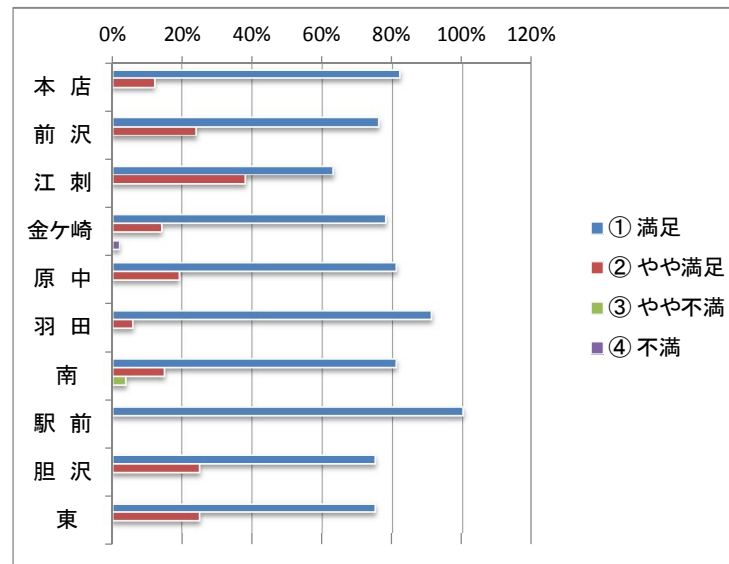
2. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



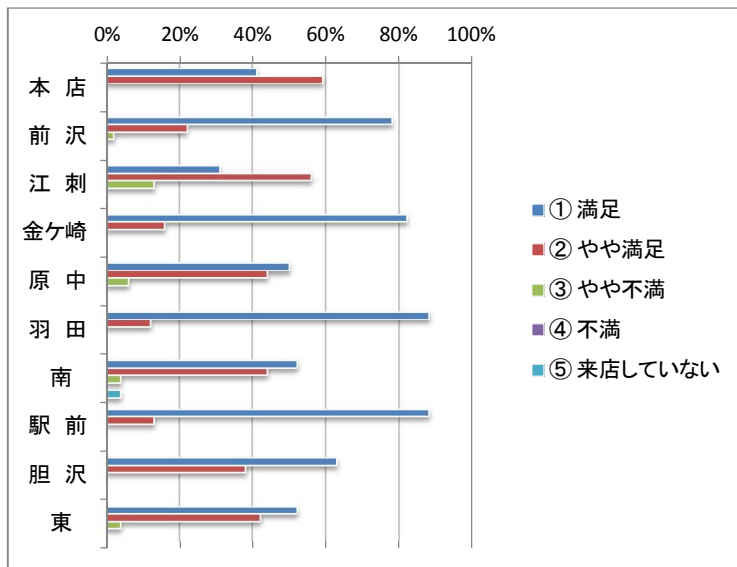
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



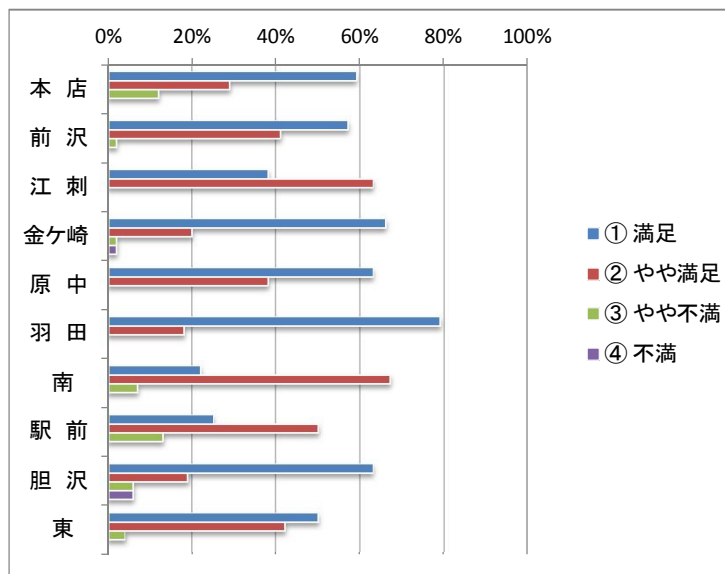
4. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。



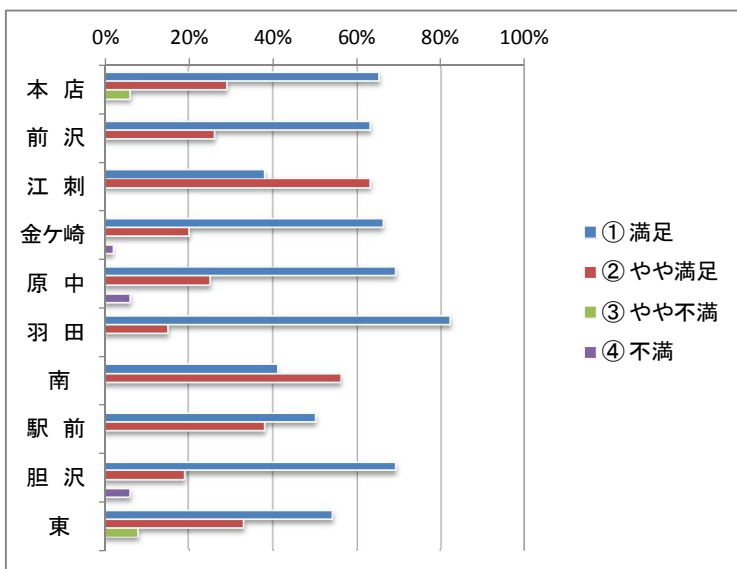
5. 店舗内外の美化や設備はいかがですか。(駐車場含む)



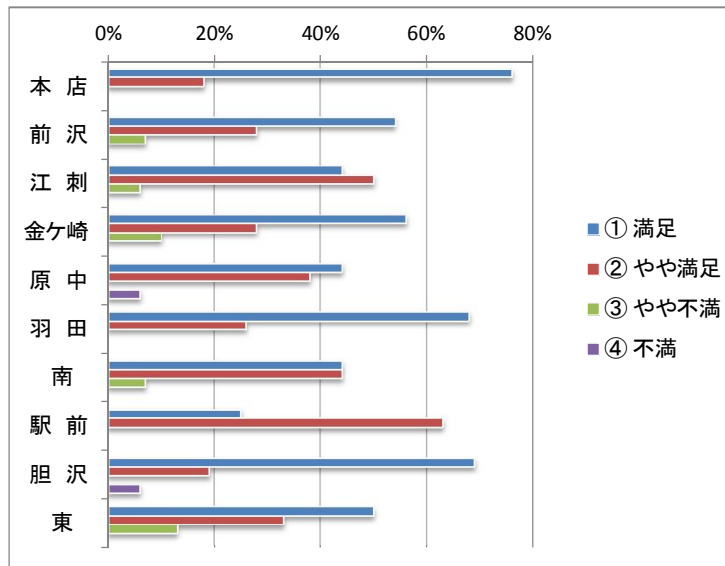
6. 商品内容やサービスの充実度はいかがですか。



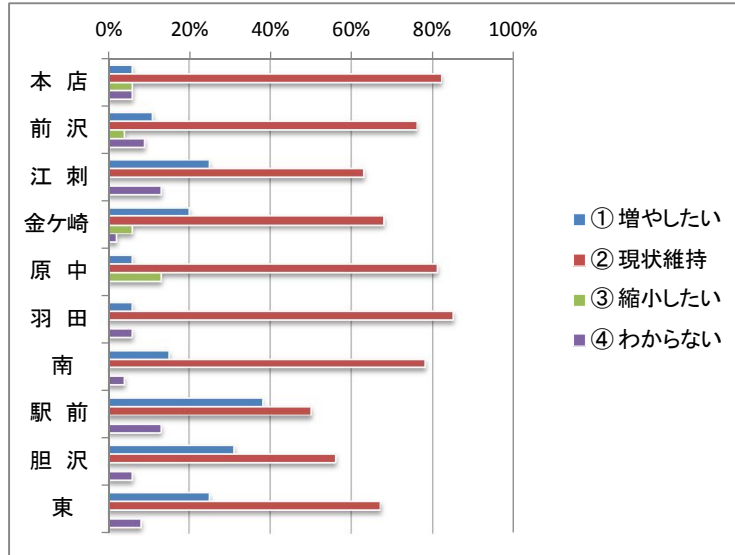
7. 各商品内容について、わかりやすく説明していますか。



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。



「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、商品説明など	44
店舗内外の環境	店舗立地・改装、駐車場収容台数、ATM台数など	16
商品・サービス	新商品の提供、サービスの多様化など	23
その他		25

2. 当金庫の取り組み

- 障がい者等に配慮した取組みとして、視覚障がい対応ATM(ハンドセット方式)を1店舗3台増設いたしました。
- ATMコーナーが寒いとのご指摘から、ATMコーナー内に暖房機器を設置いたします。
- 店舗周辺が暗いとお客様からのご意見から、センサー感知式の照明器具を取付いたしました。
- お客様の要望にお応えして、融資商品をよりご利用しやすくするため、「事業者カードローンスモール」「ニュービジネスローン」「シニアローン」の取扱いを新たに開始いたしました。

今後も「お客様の声」を真摯に受け止め、金融サービスの一層の向上に努めてまいります。