

27年度 「お客様のご意見カード」集計結果について

平素からご高配賜りありがとうございます。

また、先般の「お客様のご意見カード」アンケート調査については、お客様に御協力いただき、誠にありがとうございました。御礼申し上げます。

今般このアンケート調査の集計結果ができましたのでお知らせいたします。

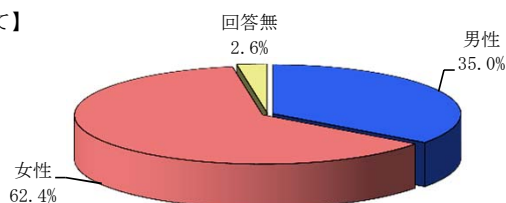
当金庫の全営業店で「お客様のご意見カード」にて、お客様からご回答いただきました総数は820枚となりました。

この「お客様のご意見カード」には、お客様からいただきましたさまざまな、貴重なご意見が多く含まれておりました。今後、当金庫の経営にあたりまして、ご参考にさせていただきたいと思っております。また、この「お客様の声」を基に出来得ることは速やかに、改善に努めて参りたいと存じますので、今後ともご愛顧の程、よろしくお願い申し上げます。

(平成27年11月現在)

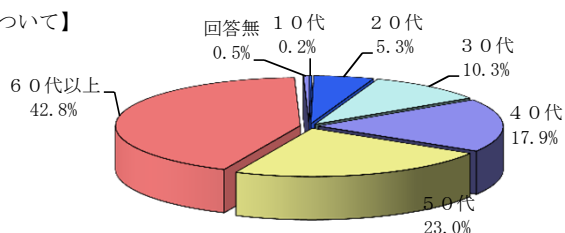
ご性別	男性	286
	女性	509
	回答無	21

【ご性別について】



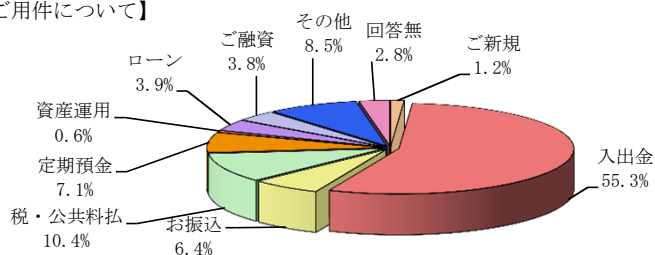
年齢	10代	2
	20代	43
	30代	84
	40代	146
	50代	188
	60代以上	349
	回答無	4

【ご年齢について】



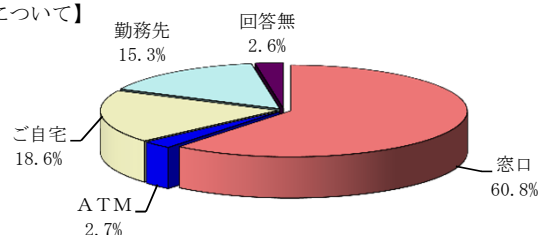
ご用件	ご新規	10
	入出金	451
	お振込	52
	税・公共料払	85
	定期預金	58
	資産運用	5
	ローン	32
	ご融資	31
	その他	69
	回答無	23

【ご用件について】



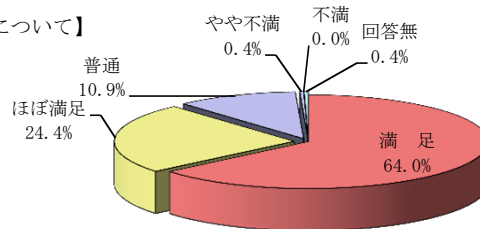
応対場所	窓口	496
	ATM	22
	ご自宅	152
	勤務先	125
	回答無	21

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	522
	ほぼ満足	199
	普通	89
	やや不満	3
	不満	0
	回答無	3

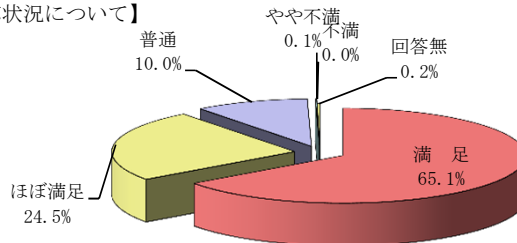
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
27年度	88.4%
26年度	88.1%
25年度	87.1%
24年度	89.4%
23年度	85.0%

対応状況	満 足	531
	ほぼ満足	200
	普通	82
	やや不満	1
	不満	0
	回答無	2

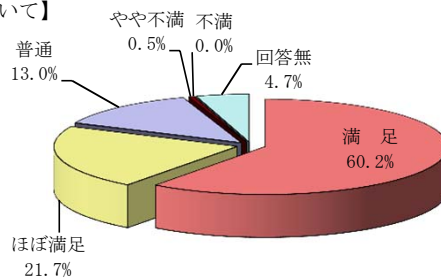
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
27年度	89.6%
26年度	89.6%
25年度	87.0%
24年度	90.1%
23年度	84.8%

待時間	満 足	491
	ほぼ満足	177
	普通	106
	やや不満	4
	不満	0
	回答無	38

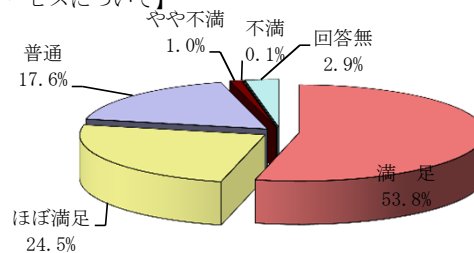
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
27年度	81.9%
26年度	81.7%
25年度	83.7%
24年度	80.0%
23年度	81.2%

商品・サービス	満 足	439
	ほぼ満足	200
	普通	144
	やや不満	8
	不満	1
	回答無	24

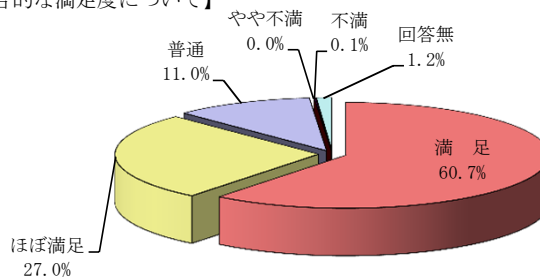
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
27年度	78.3%
26年度	74.9%
25年度	76.0%
24年度	74.4%
23年度	67.6%

総合的満足度	満 足	495
	ほぼ満足	220
	普通	90
	やや不満	0
	不満	1
	回答無	10

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
27年度	87.7%
26年度	85.6%
25年度	86.2%
24年度	87.4%
23年度	84.1%