

28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。

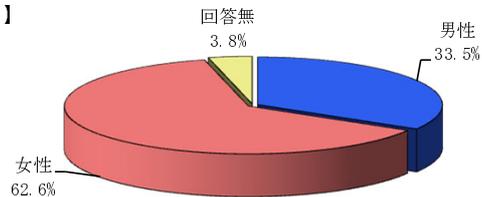
当金庫の全営業店で「お客様のご意見カード」にて、お客様からご回答いただきました総数は966枚となりました。

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28年11月現在)

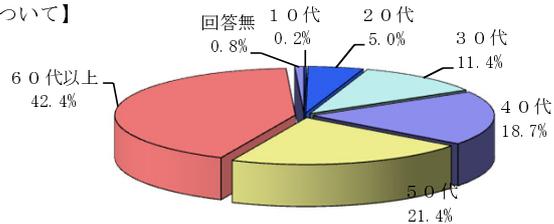
ご性別	男性	324
	女性	605
	回答無	37

【ご性別について】



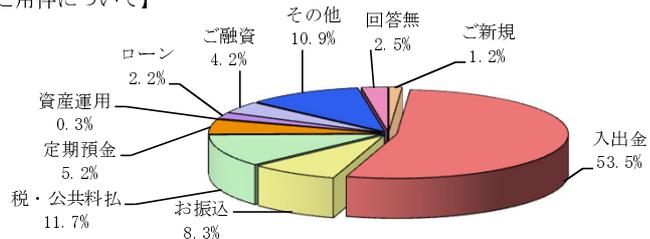
年齢	10代	2
	20代	48
	30代	110
	40代	181
	50代	207
	60代以上	410
	回答無	8

【ご年齢について】



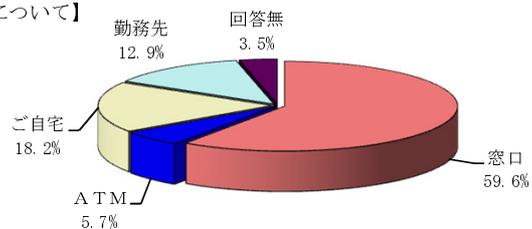
ご用件	ご新規	12
	入出金	517
	お振込	80
	税・公共料払	113
	定期預金	50
	資産運用	3
	ローン	21
	ご融資	41
	その他	105
	回答無	24

【ご用件について】



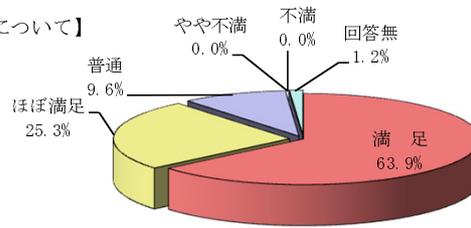
応対場所	窓口	576
	A T M	55
	ご自宅	176
	勤務先	125
	回答無	34

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	617
	ほぼ満足	244
	普通	93
	やや不満	0
	不満	0
	回答無	12

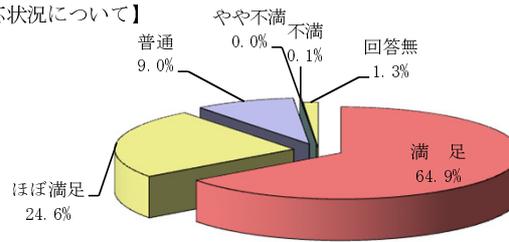
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
28年度	89.2%
27年度	88.4%
26年度	88.1%
25年度	87.1%
24年度	89.4%

対応状況	満 足	627
	ほぼ満足	238
	普通	87
	やや不満	0
	不満	1
	回答無	13

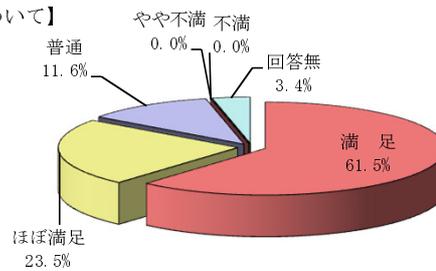
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
28年度	89.5%
27年度	89.6%
26年度	89.6%
25年度	87.0%
24年度	90.1%

待時間	満 足	594
	ほぼ満足	227
	普通	112
	やや不満	0
	不満	0
	回答無	33

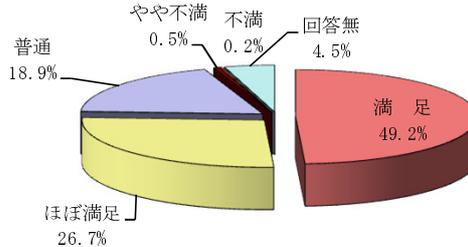
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
28年度	85.0%
27年度	81.9%
26年度	81.7%
25年度	83.7%
24年度	80.0%

商品・サービス	満 足	475
	ほぼ満足	258
	普通	183
	やや不満	5
	不満	2
	回答無	43

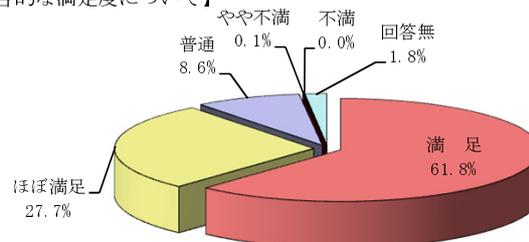
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
28年度	75.9%
27年度	78.3%
26年度	74.9%
25年度	76.0%
24年度	74.4%

総合的満足度	満 足	597
	ほぼ満足	268
	普通	83
	やや不満	1
	不満	0
	回答無	17

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
28年度	89.5%
27年度	87.7%
26年度	85.6%
25年度	86.2%
24年度	87.4%