

2019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。

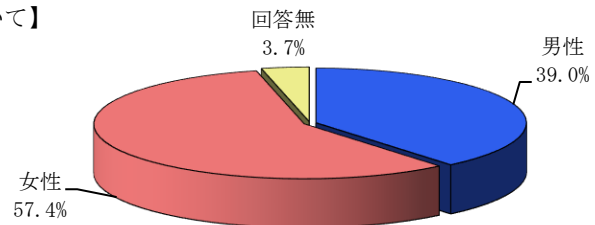
今般このアンケート調査の集計結果ができましたのでお知らせいたします。

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847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。

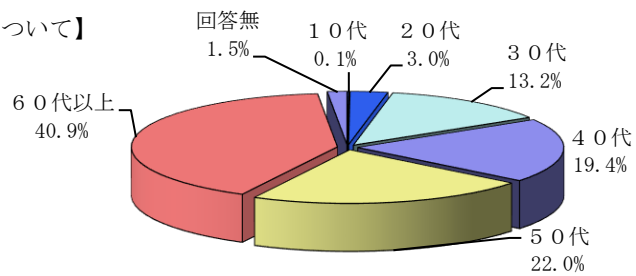
ご性別	男性	330
	女性	486
	回答無	31

【ご性別について】



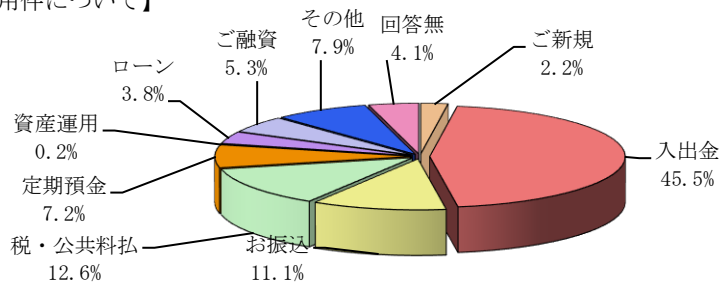
年齢	10代	1
	20代	25
	30代	112
	40代	164
	50代	186
	60代以上	346
	回答無	13

【ご年齢について】



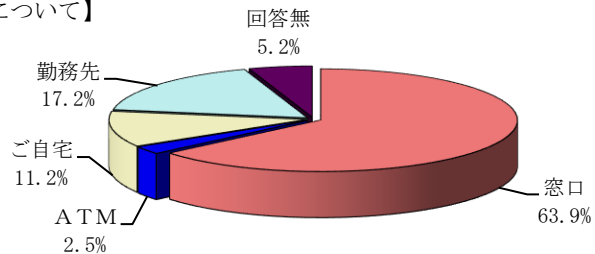
ご用件	ご新規	19
	入出金	385
	お振込	94
	税・公共料払	107
	定期預金	61
	資産運用	2
	ローン	32
	ご融資	45
	その他	67
	回答無	35

【ご用件について】



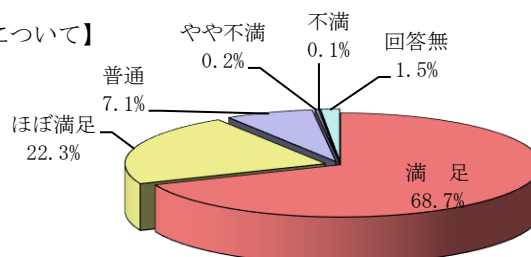
対応場所	窓口	541
	A T M	21
	ご自宅	95
	勤務先	146
	回答無	44

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	582
	ほぼ満足	189
	普通	60
	やや不満	2
	不満	1
	回答無	13

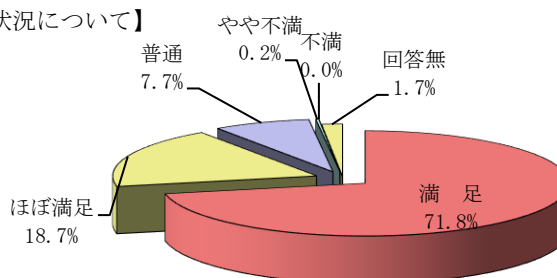
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
2019年度	91.0%
2018年度	88.9%
2017年度	90.9%
2016年度	89.2%
2015年度	88.4%

対応状況	満 足	608
	ほぼ満足	158
	普通	65
	やや不満	2
	不満	0
	回答無	14

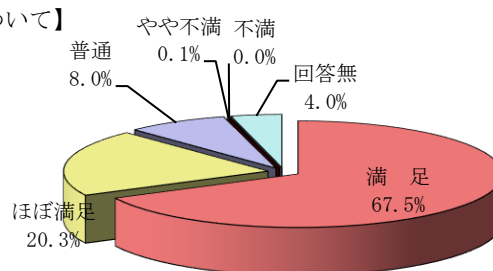
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
2019年度	90.4%
2018年度	89.6%
2017年度	90.7%
2016年度	89.5%
2015年度	89.6%

待時間	満 足	572
	ほぼ満足	172
	普通	68
	やや不満	1
	不満	0
	回答無	34

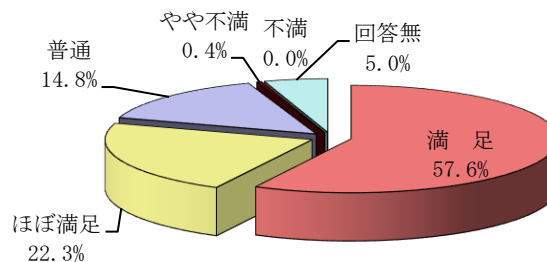
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
2019年度	87.8%
2018年度	84.3%
2017年度	85.9%
2016年度	85.0%
2015年度	81.9%

商品・サービス	満 足	488
	ほぼ満足	189
	普通	125
	やや不満	3
	不満	0
	回答無	42

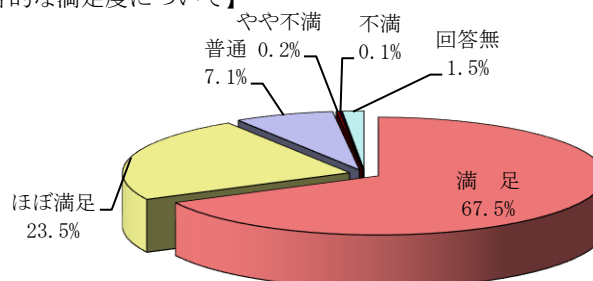
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
2019年度	79.9%
2018年度	77.4%
2017年度	77.4%
2016年度	75.9%
2015年度	78.3%

総合的満足度	満 足	572
	ほぼ満足	199
	普通	60
	やや不満	2
	不満	1
	回答無	13

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
2019年度	91.0%
2018年度	88.2%
2017年度	90.2%
2016年度	89.5%
2015年度	87.7%