

## 2021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。

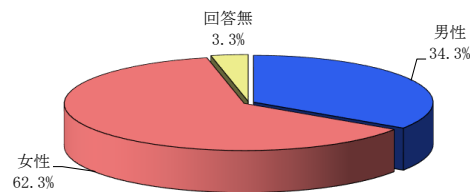
今般このアンケート調査の集計結果ができましたのでお知らせいたします。

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932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。

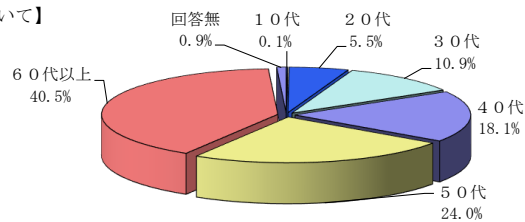
ご性別	男性	320
	女性	581
	回答無	31

【ご性別について】



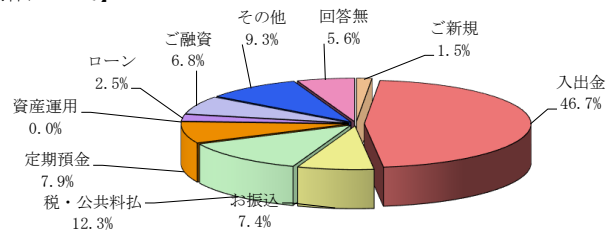
年齢	10代	1
	20代	51
	30代	102
	40代	169
	50代	224
	60代以上	377
	回答無	8

【ご年齢について】



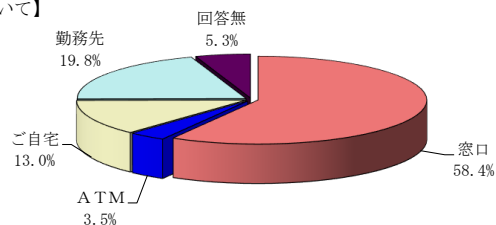
ご用件	ご新規	14
	入出金	435
	お振込	69
	税・公共料払	115
	定期預金	74
	資産運用	0
	ローン	23
	ご融資	63
	その他	87
	回答無	52

【ご用件について】



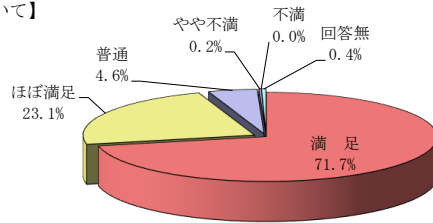
応対場所	窓口	544
	A T M	33
	ご自宅	121
	勤務先	185
	回答無	49

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	668
	ほぼ満足	215
	普通	43
	やや不満	2
	不満	0
	回答無	4

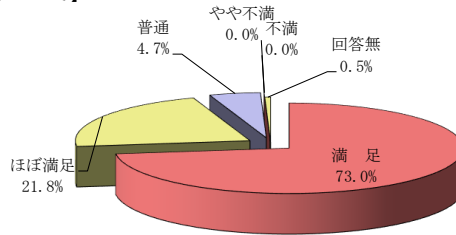
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
2021年度	94.7%
2020年度	94.3%
2019年度	91.0%
2018年度	88.9%
2017年度	90.9%

対応状況	満 足	680
	ほぼ満足	203
	普通	44
	やや不満	0
	不満	0
	回答無	5

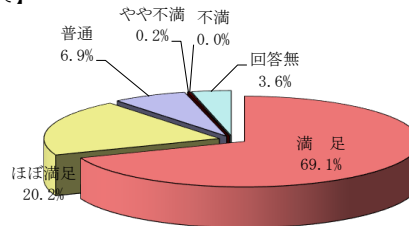
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
2021年度	94.7%
2020年度	94.5%
2019年度	90.4%
2018年度	89.6%
2017年度	90.7%

待時間	満 足	644
	ほぼ満足	188
	普通	64
	やや不満	2
	不満	0
	回答無	34

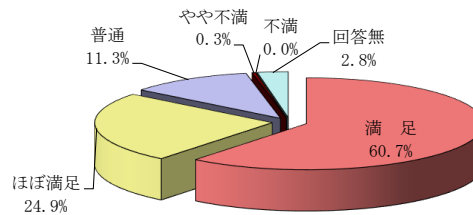
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
2021年度	89.3%
2020年度	89.4%
2019年度	87.8%
2018年度	84.3%
2017年度	85.9%

商品・サービス	満 足	566
	ほぼ満足	232
	普通	105
	やや不満	3
	不満	0
	回答無	26

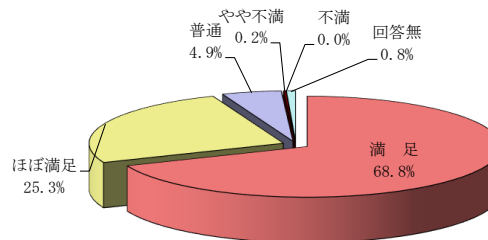
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
2021年度	85.6%
2020年度	84.5%
2019年度	79.9%
2018年度	77.4%
2017年度	77.4%

総合的満足度	満 足	641
	ほぼ満足	236
	普通	46
	やや不満	2
	不満	0
	回答無	7

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
2021年度	94.1%
2020年度	93.8%
2019年度	91.0%
2018年度	88.2%
2017年度	90.2%