

## 2022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。

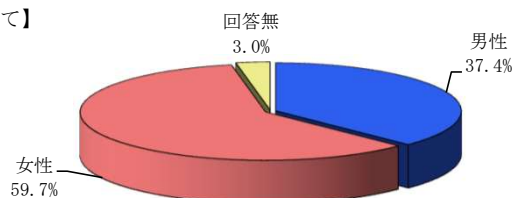
今般このアンケート調査の集計結果ができましたのでお知らせいたします。

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1014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思っておりますので、今後ともご愛顧の程、よろしくお願い申し上げます。

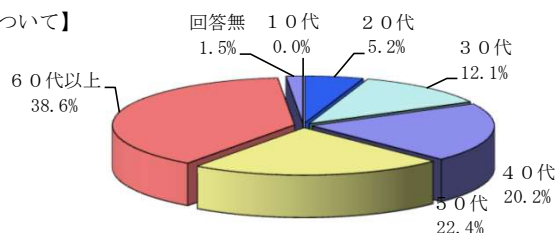
ご性別	男性	379
	女性	605
	回答無	30

【ご性別について】



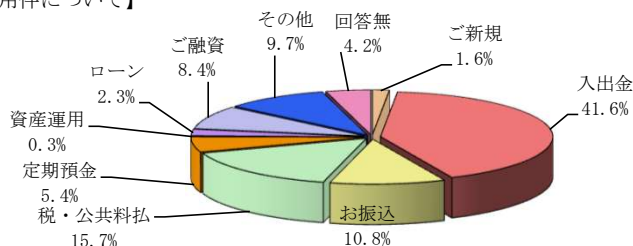
年齢	10代	0
	20代	53
	30代	123
	40代	205
	50代	228
	60代以上	392
	回答無	15

【ご年齢について】



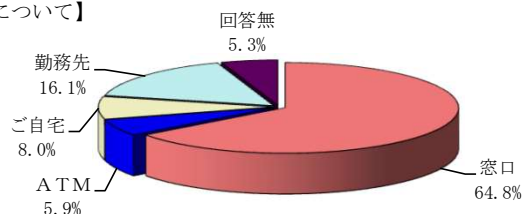
ご用件	ご新規	18
	入出金	475
	お振込	123
	税・公共料払	179
	定期預金	62
	資産運用	3
	ローン	26
	ご融資	96
	その他	111
	回答無	48

【ご用件について】



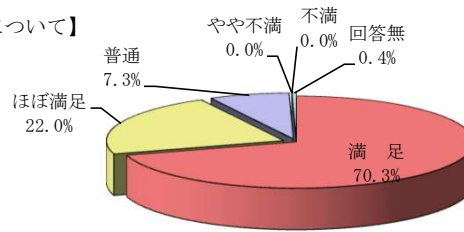
応対場所	窓口	689
	A T M	63
	ご自宅	85
	勤務先	171
	回答無	56

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	713
	ほぼ満足	223
	普通	74
	やや不満	0
	不満	0
	回答無	4

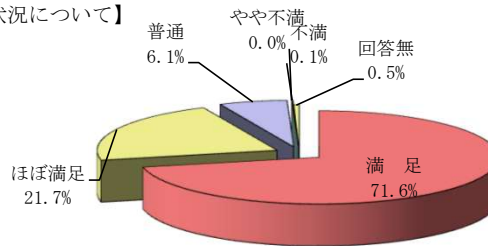
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
2022年度	92.3%
2021年度	94.7%
2020年度	94.3%
2019年度	91.0%
2018年度	88.9%

対応状況	満 足	726
	ほぼ満足	220
	普通	62
	やや不満	0
	不満	1
	回答無	5

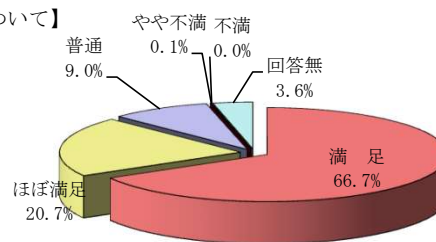
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
2022年度	93.3%
2021年度	94.7%
2020年度	94.5%
2019年度	90.4%
2018年度	89.6%

待時間	満 足	676
	ほぼ満足	210
	普通	91
	やや不満	1
	不満	0
	回答無	36

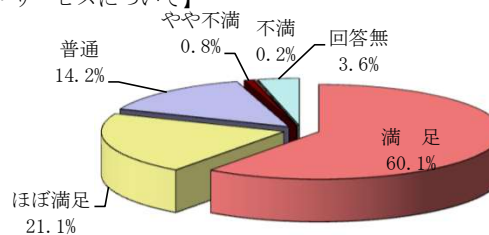
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
2022年度	87.4%
2021年度	89.3%
2020年度	89.4%
2019年度	87.8%
2018年度	84.3%

商品・サービス	満 足	609
	ほぼ満足	214
	普通	144
	やや不満	8
	不満	2
	回答無	37

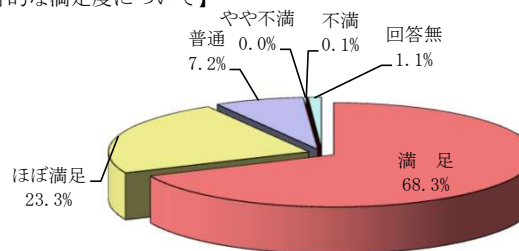
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
2022年度	81.2%
2021年度	85.6%
2020年度	84.5%
2019年度	79.9%
2018年度	77.4%

総合的満足度	満 足	693
	ほぼ満足	236
	普通	73
	やや不満	0
	不満	1
	回答無	11

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
2022年度	91.6%
2021年度	94.1%
2020年度	93.8%
2019年度	91.0%
2018年度	88.2%