

平成30年1月29日

お客様各位

越前信用金庫

お客様満足度アンケート結果について

“えちしん”は、地域金融機関としてお客様へのよりよいサービスの実現を目指すため、「お客様満足度アンケート」を行いましたので、その結果を以下のとおりご報告いたします。

記

- | | |
|---------|--------------------------------|
| 1. 調査期間 | 平成 29年 11月 13日(月) ～ 11月 30日(木) |
| 2. 調査件数 | 1, 200先(法人、個人事業主、個人含む) |
| 3. 調査方法 | 郵送および店頭配布 |
| 4. 回答方法 | 郵送回答 |
| 5. 回答数 | 563先(回答率 46. 9%) |

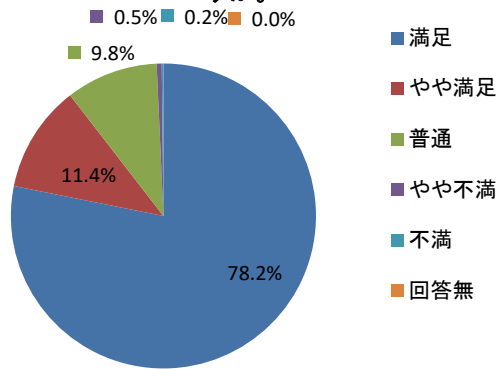
※ 詳細は別紙のとおり

アンケート結果を見ると、全体的に高い評価をいただいているものの、各項目において、「不満・やや不満」との回答もいただき、地域金融機関としてまだまだ課題があることが分かりました。今回のお客様からの貴重なご意見、ご要望を参考に、実現できるものから随時対応させていただきたいと存じます。

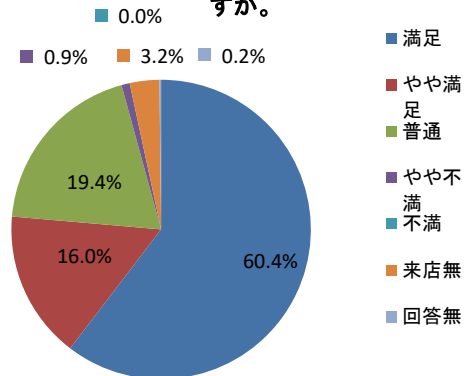
また、アンケートにご協力いただきましたお客様に感謝を申し上げますとともに、今後ともお客様にご満足いただける“えちしん”を目指して努力してまいりたいと存じますので、一層のご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以上

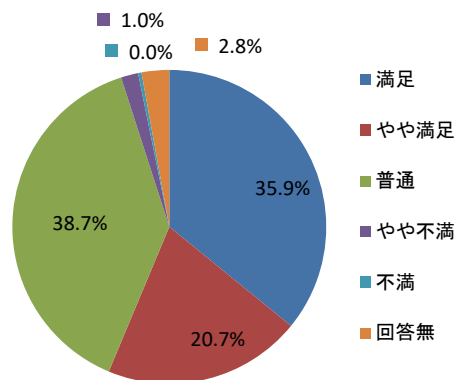
1.態度、言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



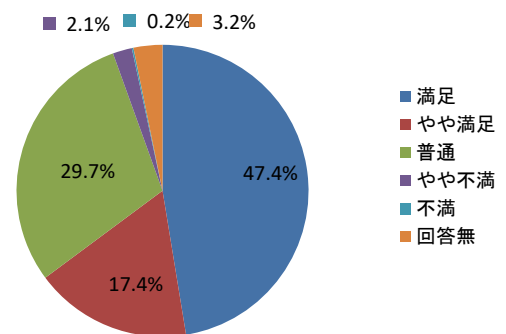
2.ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。



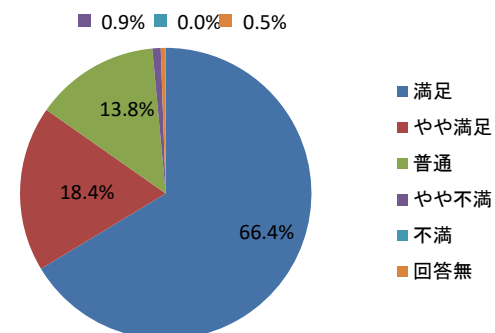
3.商品の内容・品揃えはいかがですか。



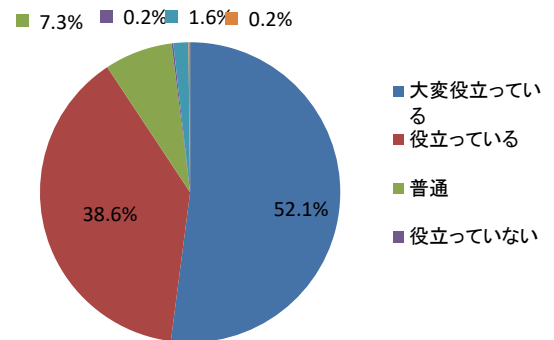
4.商品内容等の説明はいかがでしたか。



5.お客様のご相談、ご要望について親身な対応をしていますか。



6.当金庫は地域の皆様にお役に立っていますか。



7.取引金融機関の主な選択理由は何ですか。

