

令和2年2月17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

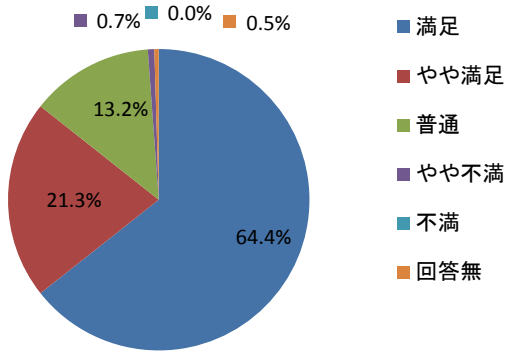
1. 調査期間	令和元年 11月 15日(金) ～ 11月 30日(土)
2. 調査件数	1, 200先(法人、個人事業主、個人含む)
3. 調査方法	郵送
4. 回答方法	郵送回答
5. 回答数	432先(回答率 36. 0%)

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、アンケート各項目において、「不満・やや不満」との回答をいただき、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。

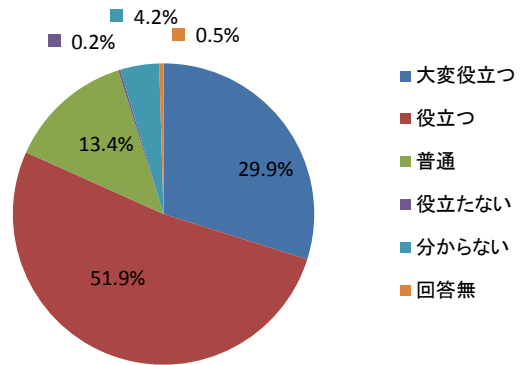
また、アンケートにご協力いただきましたお客様に感謝を申し上げますとともに、今後ともお客様にご満足いただける“えちしん”を目指して努力してまいりたいと存じますので、一層のご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以上

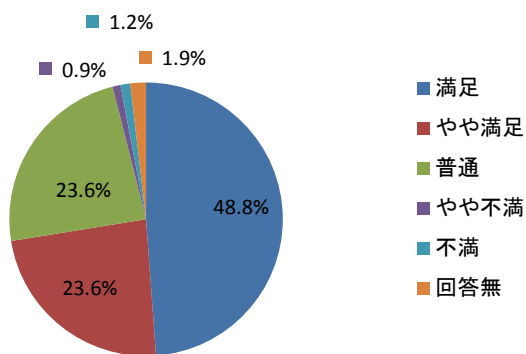
1. 態度、言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。



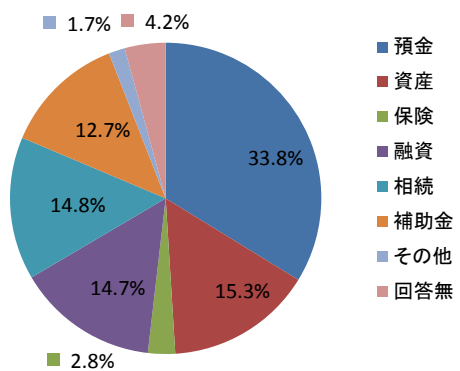
2. 地域の皆様のお役に立っていますか。



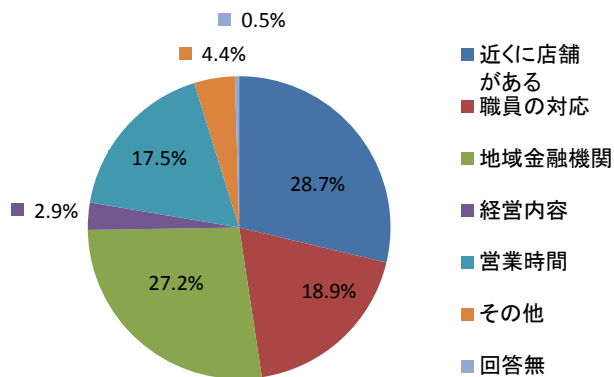
3. お客様のご相談、ご要望について親切なお応えをしていますか。



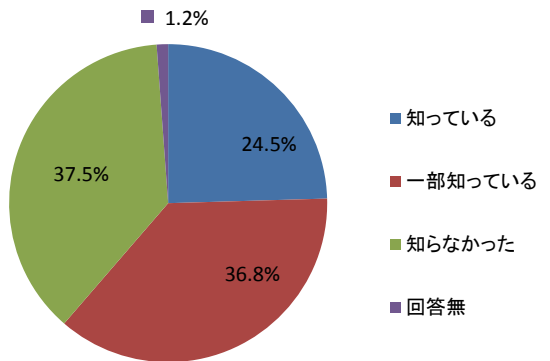
4. どのような提案内容や情報提供等を期待しますか。



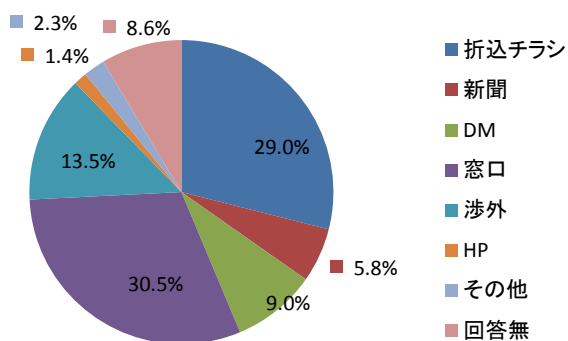
5. 取引頂いている主な理由は何ですか。



6. 年金相談会、よろづ相談会、融資相談会等を定期的に開催していることをご存知ですか。



7. キャンペーン、相談会、イベント等を何でお知りになりますか。



(注) 計数は単位未満があるため、合計で100%とならない場合があります。