

【 取組み2 】

取組み2では、お客様にとって、より親しみやすく、頼りになる富士信用金庫となるために、お客様の富士信用金庫に対する印象や満足度などをお聞かせいただくための「お客様満足度調査」を実施しました。

調査の名称	サービス採点アンケート ~みなさまの声をお聞かせください~
実施期間	平成20年12月
実施店舗	全営業店(23店舗)
調査方法	窓口利用者および営業担当訪問先へ調査票を配布。 無記名で記入していただき、封閉めしたものを直接回収するか、または郵便による回収を行った。
調査票配布数	5,000枚
回収枚数	763枚

調査票の内容

Q1. ふじしんをご利用いただいたきっかけを教えてください。

1. 店舗が近い
2. 訪問による勧誘
3. 知人・友人の紹介
4. 取引先・勤務先の指定
5. その他

Q2. 窓口係・営業係についてお尋ねします。

	たいへん 良い	良い	普通	あまり 良くない	悪い
挨拶はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
身だしなみ、服装はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
接客態度はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
商品説明は満足いただけましたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
相談・質問・苦情等に対する対応はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q3. ふじしんに今後望むサービスはどのようなことでしょうか。(複数回答可)

1. 情報提供
2. 資産運用アドバイス
3. 税金などの相談業務
4. 有利な金融商品の販売
5. 集金
6. その他

Q4. ご利用される店舗の雰囲気はいかがですか。

1. たいへん良い 2. 良い 3. 普通
4. あまり良くない 5. 悪い

その他お気づきの点、ご意見、ご希望などございましたらご記入ください。

調査結果集計

回答くださったお客様の構成

職業別		
会社員	186	24.4%
会社役員	73	9.6%
自営業	196	25.7%
公務員	12	1.6%
主婦	219	28.7%
その他	68	8.9%
(空白)	9	1.2%
計	763	

年齢別		
10歳代	2	0.3%
20歳代	39	5.1%
30歳代	100	13.1%
40歳代	114	14.9%
50歳代	197	25.8%
60歳代	198	26.0%
70歳以上	108	14.2%
(空白)	5	0.7%
計	763	

性別		
男性	218	28.6%
女性	536	70.2%
(空白)	9	1.2%
計	763	

回答集計結果

Q1.取引のきっかけ		
店舗が近い	423	51.0%
訪問による勧誘	89	10.7%
知人・友人の紹介	117	14.1%
取引先・勤務先の指定	160	19.3%
その他	41	4.9%
延べ回答数	830	

Q2.窓口、営業係について						
	大変良い	良い	普通	あまり 良くない	悪い	平均点
あいさつ	418	283	56	5	1	4.46
身だしなみ、服装	399	297	63	4	0	4.43
接客態度	400	292	64	6	1	4.42
商品説明	251	308	172	8	1	4.08
相談・質問・苦情等	309	277	144	4	4	4.19
計	1,777	1,457	499	27	7	4.32

Q3.今後望むサービス		
情報提供	315	36.1%
資産運用アドバイス	79	9.1%
税金などの相談業務	69	7.9%
有利な預金商品の発売	256	29.4%
集金	122	14.0%
その他	31	3.6%
延べ回答数	872	

Q4.店舗の雰囲気		
大変良い	341	44.7%
良い	324	42.5%
普通	92	12.1%
あまり良くない	5	0.7%
悪い	1	0.1%
(空白)	0	0.0%
計	763	
平均点	4.31	

(注)

「%」表示の項目は、アンケート回答枚数763枚に対する割合です。

「平均点」表示の項目は、「たいへん良い」を5点～「悪い」を1点と換算して計算してあります。