

「平成 28 年度お客様アンケート調査」の結果について

平成 29 年 3 月 6 日（月）から 3 月 10 日（金）に「平成 28 年度お客様アンケート調査」を実施し、全店で 1,007 名のお客様から貴重なご回答を頂戴しました。

お客様アンケート調査におきましては、前年度から各調査項目についての「5 段階評価」を実施しており、その点数を各設問の結果グラフ下部に比較して記載^{*}致しました。5 段階評価の結果は、最高が 4.4（設問：職員の接客態度・対応はいかがですか？）、最低が 3.6（設問：ATM の設置場所・台数についてはいかがですか？）でした。

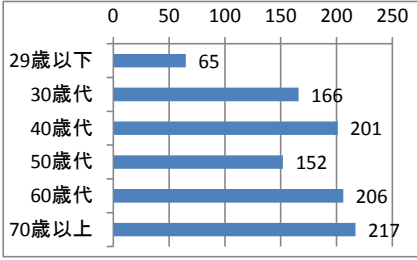
※点数の記載のない設問につきましては、前年度に設問がなかったものです。

設問別 5 段階評価の前年度との比較では、「店舗の雰囲気」「職員の接客態度・対応」「窓口での待ち時間」の設問において、前年度より高い評価（+0.1～+0.2 点）をいただきました。しかし、「得意先係訪問時の印象」「得意先係の商品知識」「ATM の設置場所・台数」「取扱商品・各種サービスの充実度」の設問においては、前年度より低い評価（△0.1～△0.2 点）をいただく結果となりました。

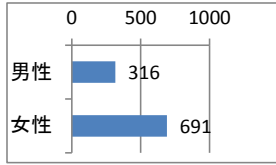
前年度より低い評価を受けました項目は勿論のこと、その他の項目につきましても、役職員一丸となって改善に向け取り組んでまいり所存でございますので、今後とも引き続きご愛顧賜ります様、お願い申し上げます。

平成28年度お客様アンケート結果集計表

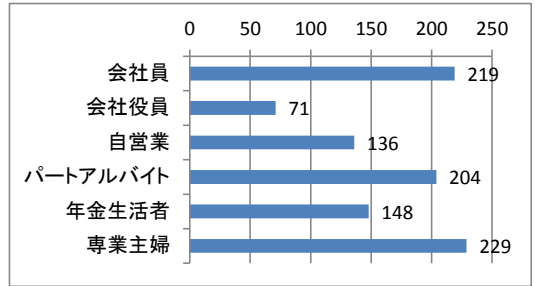
アンケート回答者の年齢層・性別・職業等



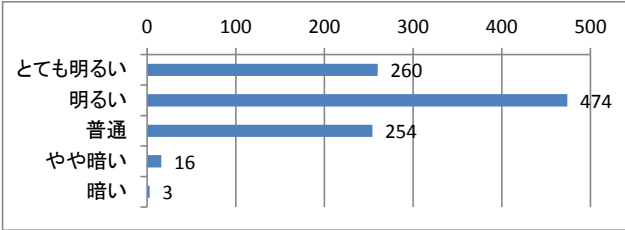
アンケート回答者の性別



アンケート回答者の職業

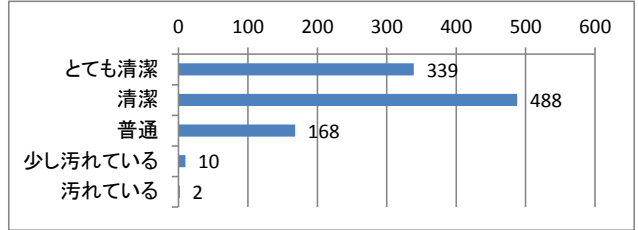


店舗の雰囲気はいかがですか？



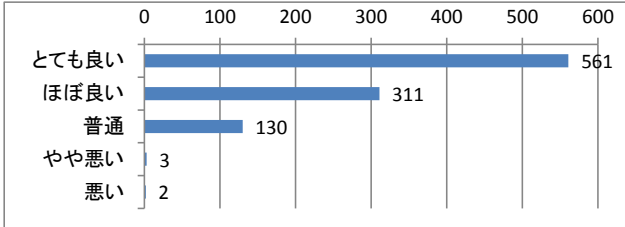
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.9	4.0	0.1

店頭・ロビーは清潔ですか？



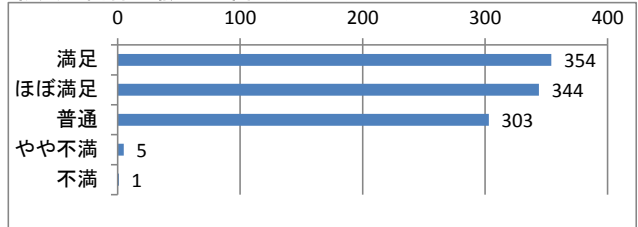
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.1	4.1	0.0

職員の接客態度・対応はいかがですか？



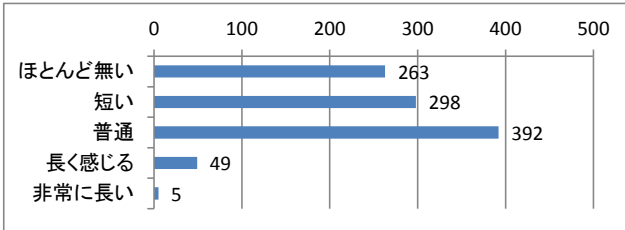
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.2	4.4	0.2

職員の商品知識は豊富ですか？



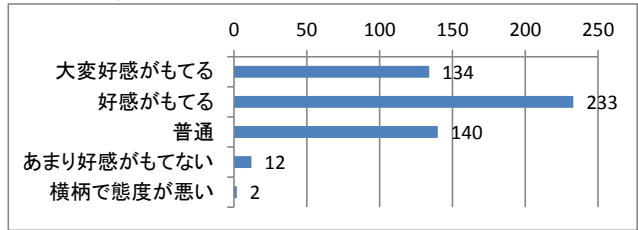
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.0	4.0	0.0

窓口での待ち時間はいかがですか？



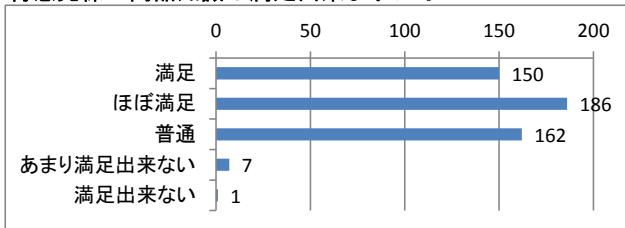
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.7	3.8	0.1

得意先係訪問時の印象はいかがですか？



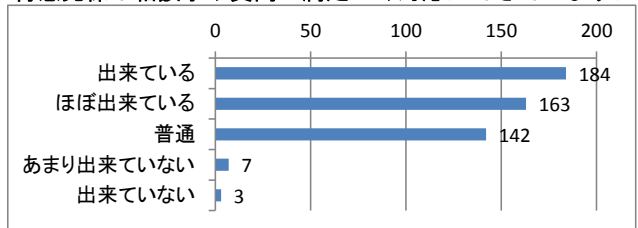
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.0	3.9	△ 0.1

得意先係の商品知識は満足出来ますか？



平成27年度	平成28年度	対前年比
4.0	3.9	△ 0.1

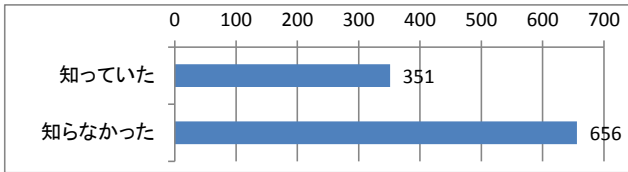
得意先係は相談事や質問に満足いく対応ができていますか？



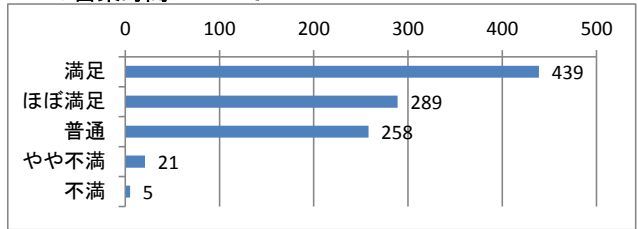
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.0	4.0	0.0

ATMの満足度について

店舗に設置のATMの営業時間が、平日・土日祝日も午前8時から午後9時までであること。および店外出張所は、場所により平日は午前7時から、また終了時刻も場所により午後11時まで取り扱っていること。

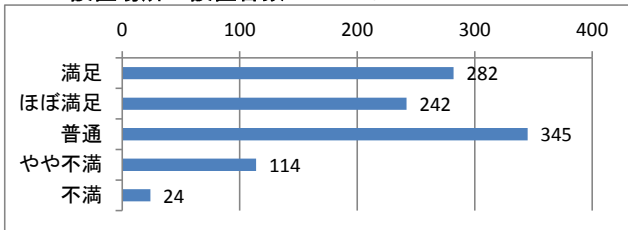


ATMの営業時間について



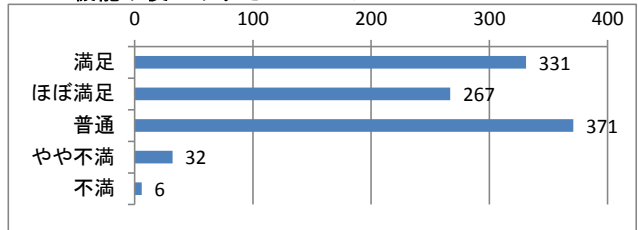
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.0	4.1	0.1

ATMの設置場所・設置台数について



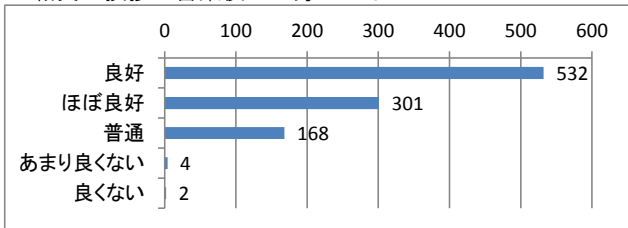
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.8	3.6	△ 0.2

ATMの機能や使いやすさについて



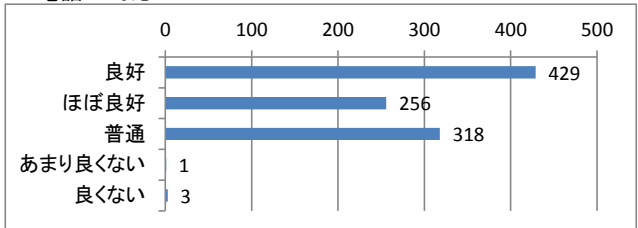
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.9	3.9	0.0

地域内の他の金融機関と比較した当金庫の評価について <職員の挨拶・言葉使い・身だしなみは>



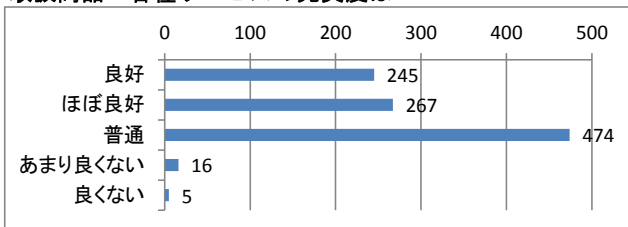
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.3	4.3	0.0

<電話の対応は>



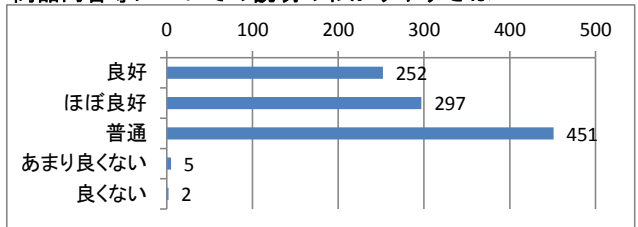
平成27年度	平成28年度	対前年比
4.1	4.1	0.0

取扱商品・各種サービスの充実度は



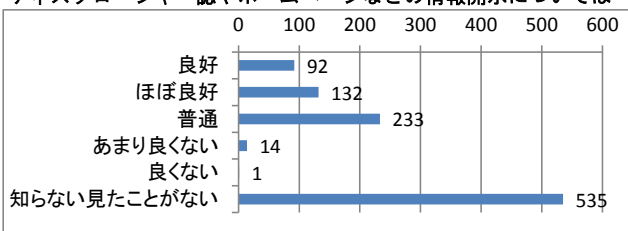
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.8	3.7	△ 0.1

商品内容等についての説明のわかりやすさは



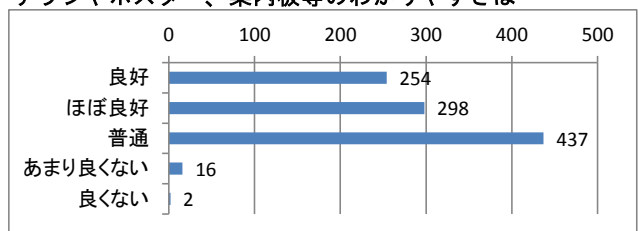
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.8	3.8	0.0

ディスクロージャー誌やホームページなどの情報開示については



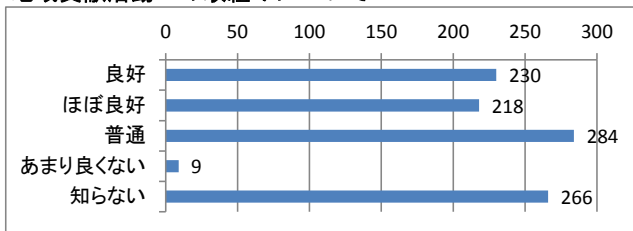
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.6	3.6	0.0

チラシやポスター、案内板等のわかりやすさは



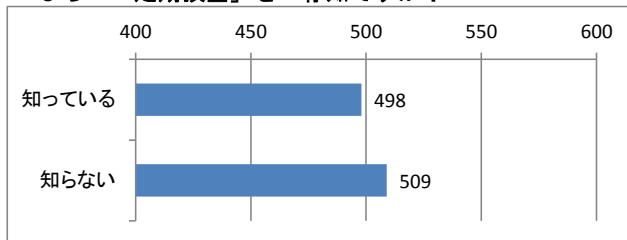
平成27年度	平成28年度	対前年比
3.8	3.8	0.0

地域貢献活動への取組みについて

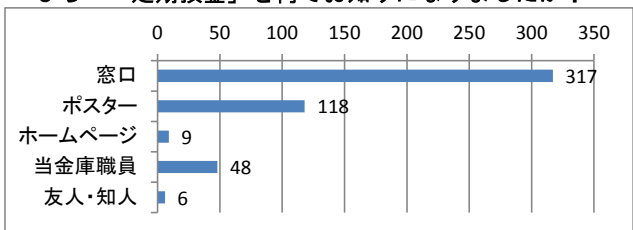


平成27年度	平成28年度	対前年比
3.9	3.9	0.0

「ひらパー定期預金」をご存知ですか？

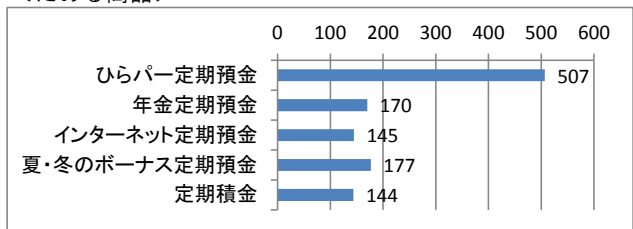


「ひらパー定期預金」を何でお知りになりましたか？

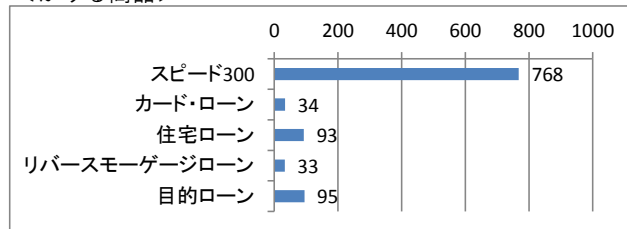


枚方信用金庫で取り扱っている商品等について興味のあるものは何ですか？（複数回答可）

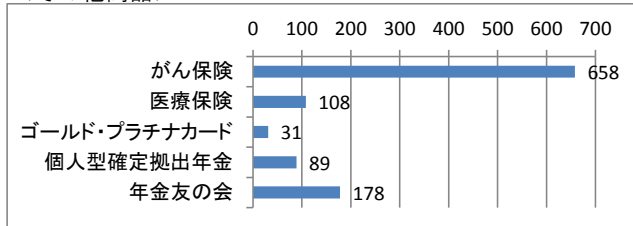
<ためる商品>



<かりる商品>



<その他商品>



昨年6月に寝屋川支店、11月には四条畷支店を新築(建替)いたしました。これからの店舗に必要なものは何ですか？（複数回答可）

