

利用者満足度の向上に係るアンケート調査

1. 実施時期 令和3年4月12日（月） ～ 令和3年5月6日（木）
2. 実施方法 窓口および渉外担当者による聞き取り調査
3. 調査先数および調査対象者 全店の取引先

調 査 対 象 先	総 代	会社役員	個人事業主	会社員	主 婦	その他 (年金受給者等)	合 計
	17	25	25	18	18	11	114

4. 調査結果(回答率100%)

アンケート項目		満足	やや満足	やや不満	不満	来店していない・訪問がない
1.	言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。	103	11	0	0	/
2.	店内の雰囲気はいかがですか。	72	15	0	0	27
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	72	15	0	0	27
4.	訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか。	95	14	0	0	5
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	91	22	1	0	/
6.	相談、ご質問について誠意をもって対応していますか。	102	12	0	0	/
		当金庫で借りる	他行で借りる	予定無し		/
7.	お客さまがお借入される場合にはどのようにお考えですか。	54	0	60		/
8.	ご意見欄に寄せられた意見（全6件：原文のまま）					

- 店内が薄暗い様な…。
- 満足は先(発展)が無いのでは?
- 今後共 御相談に対応願います。
- 親身になって相談して下さるいい金融機関だと思います。今後ともよろしく願います。
- 職員みなさん、親切にしてくれます。ありがとうございます。
- いつも親切に対応していただいております。