

平成 29 年度会員さまアンケート調査の結果について

当金庫では、ひとりでも多くのお客さまにご満足いただけるよう、常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場に立った商品やサービスを追及しています。

この度「平成 29 年度会員さまアンケート調査」を実施しましたので、以下のとおり調査結果についてお知らせします。また、お忙しいところアンケートにご協力いただきましたお客さまには、改めて御礼申し上げます。

1. 調査概要

(1) 調査期間

平成 29 年 6 月 1 日～平成 29 年 9 月 29 日

(2) アンケート調査先

当金庫会員の皆さま

(3) 調査方法

郵送にてアンケートはがきを送付、郵送にて回収。無記名方式。

(4) 回答数

545 先

2. 回答いただいた方の属性について

(1) 人格 (単位：%)

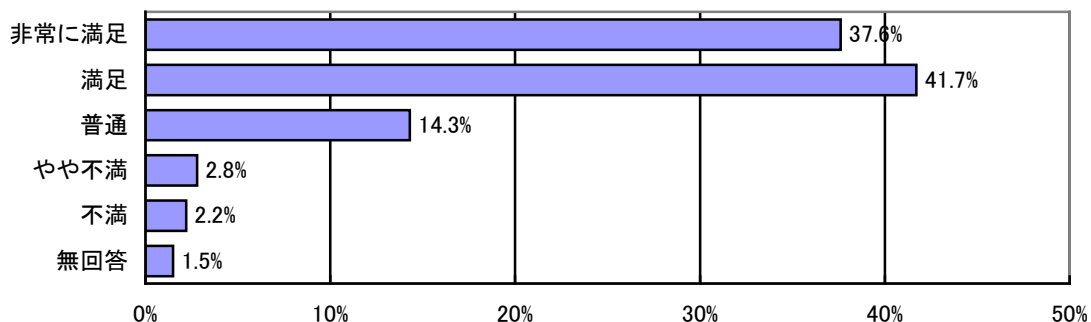
個人	法人	その他
69.2	25.8	5.0

(2) 性別 (単位：%)

男性	女性	未記入
68.6	23.3	8.1

3. 調査結果

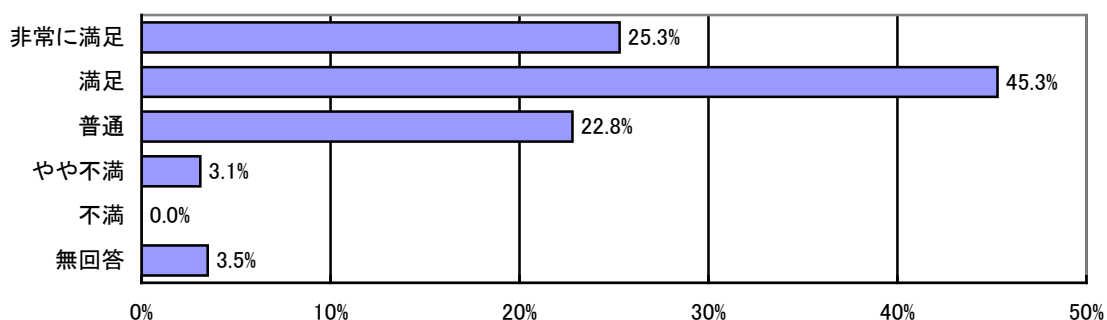
(1) 職員の対応



全体の79.3%が「非常に満足」「満足」と回答されております。

しかしながら一部職員のマナー・礼節に対する不満のご意見をいただいております、あらためて研修等によりマナー向上に努めてまいります。

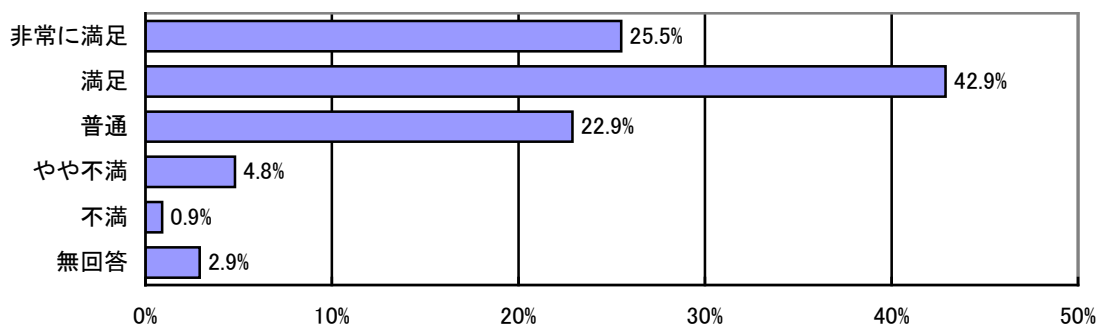
(2) ロビーの清潔感



全体の70.6%が「非常に満足」「満足」と回答されております。

お客さまに気持ちよくご来店いただけるよう店舗内美化に取り組んでまいります。

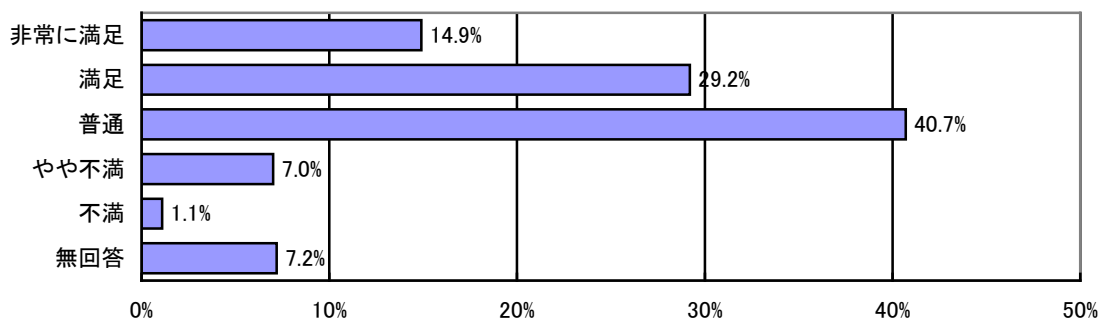
(3) サービスの質



全体の68.4%が「非常に満足」「満足」と回答されております。

ひきつぎお客さまのニーズに合ったサービスが提供できるようにしてまいります。

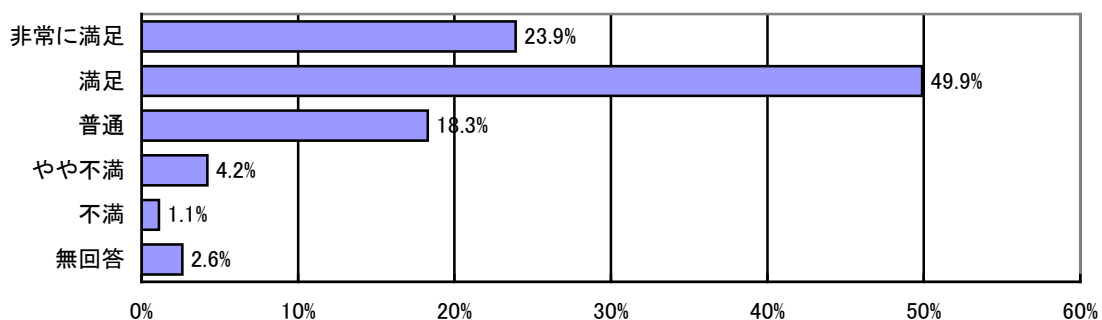
(4) 商品の魅力



「非常に満足」「満足」は全体の44.1%にとどまりました。

お客さまからいただいた貴重なご意見を参考に、魅力ある商品の開発に取り組んでまいります。

(5) 総合満足度



全体の73.8%が「非常に満足」「満足」と回答されております。

今後もさらに多くのお客様に満足していただけるように業務改善してまいります。

以上