

平成 29 年 8 月

## 吉備信用金庫

# お客さまアンケートの調査結果について

吉備信用金庫では、地域のお客さまからの貴重なご意見・ご要望を経営・サービスに反映させ、お客さまにご満足いただける質の高いサービスや商品の提供を目指し、お客さまのアンケートを実施しました。

本アンケートの調査結果を下記のように取りまとめましたので、ご報告いたします。

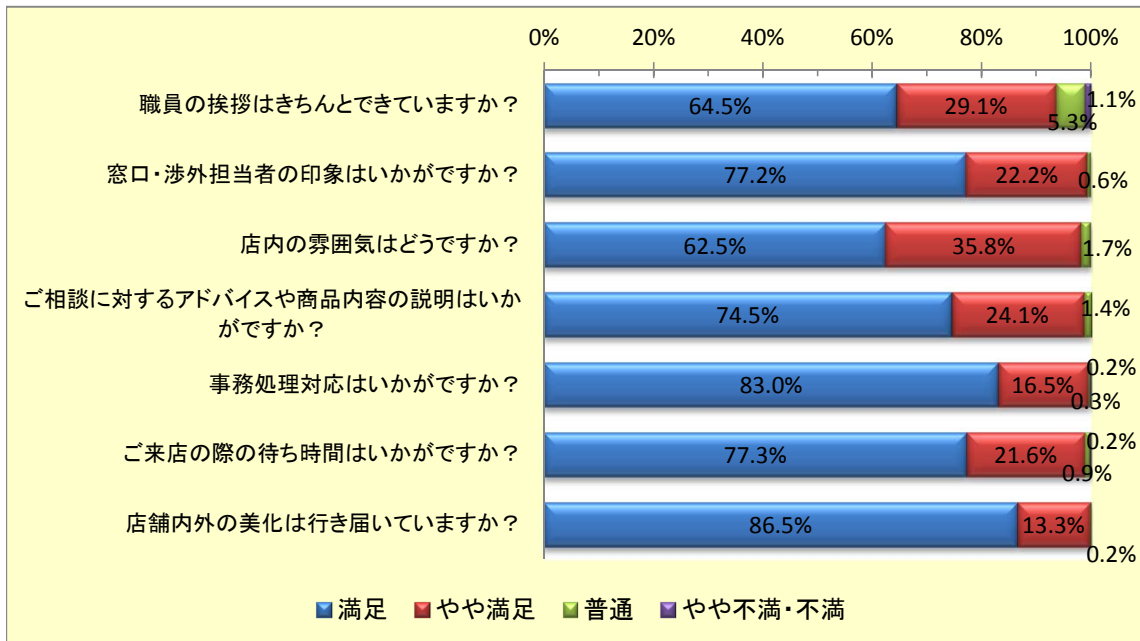
当金庫では、アンケートをいただいたお客さまからのご意見を参考に、更なるお客さま満足度の向上と地域密着を図るための諸施策を実施したいと考えております。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようころからお願い申し上げます。

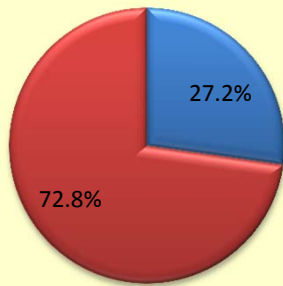
### 1. 調査場所・調査期間・調査対象・調査方法

6 月 1 日から 6 月 15 日の間、店頭にお越しいただきましたお客さまに、アンケート調査をお願いし、543 名の方のご意見を集約しました。

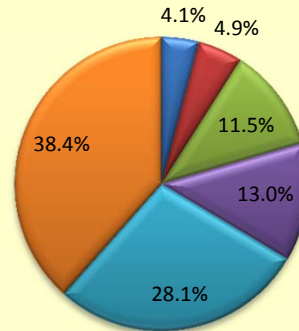
# アンケート結果(個人のお客様)



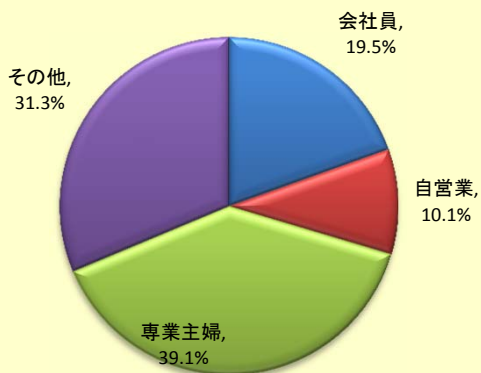
## お客様の性別は?



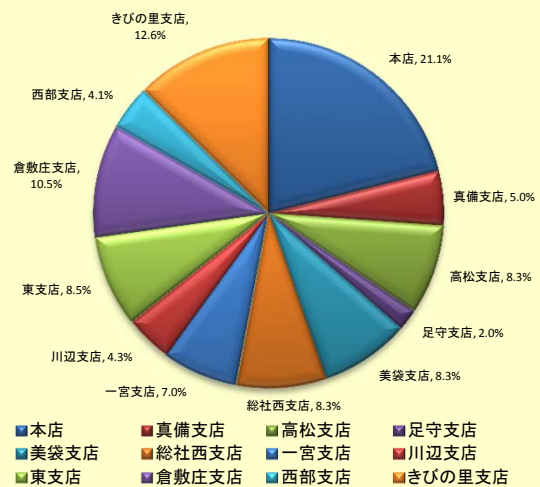
## お客様のご年齢



## お客様のご職業



## お取引先支店



窓口係や営業担当者のマナーや態度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて90%台であり、高評価をいただいています。しかしながら、約7%のお客さまが「職員の挨拶」に不満を感じておられます。昨年度のアンケートを受けて「笑顔プラスワン運動」を実施しましたが、各営業店の対応がまちまちであったと思われます。基本に立ち帰り、気持ちよく利用していただけるよう取組んで参ります。

店の雰囲気につきましても、「満足」と「やや満足」を合わせると90%台と高評価ですが、「満足」が60%台であり、お客さまへの「おもてなし度」を高めるため、各営業店独自のサービスを予定しています。

今後も、「また、来店したい！」と思っただけの窓口を目指し努力して参ります。