

平成 30 年 9 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。

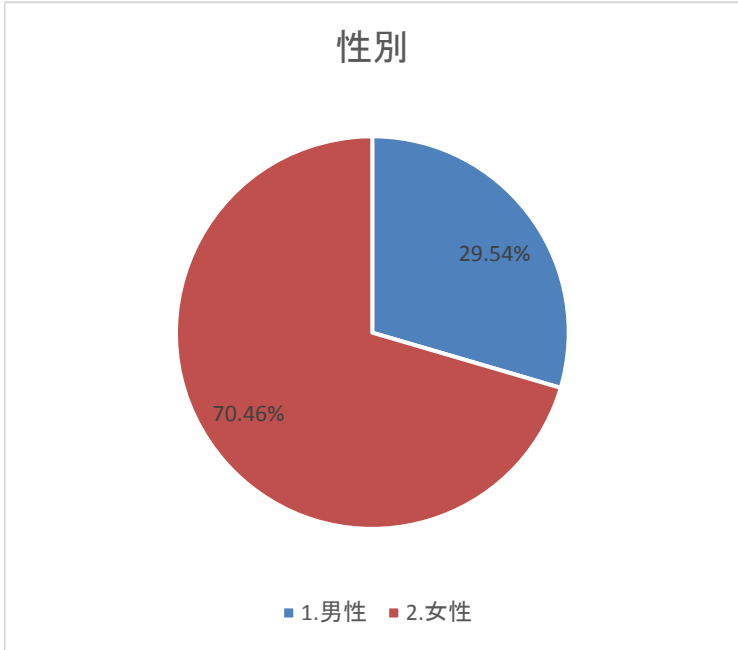
今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようころからお願い申し上げます。

1.調査場所・調査期間・調査対象・調査方法

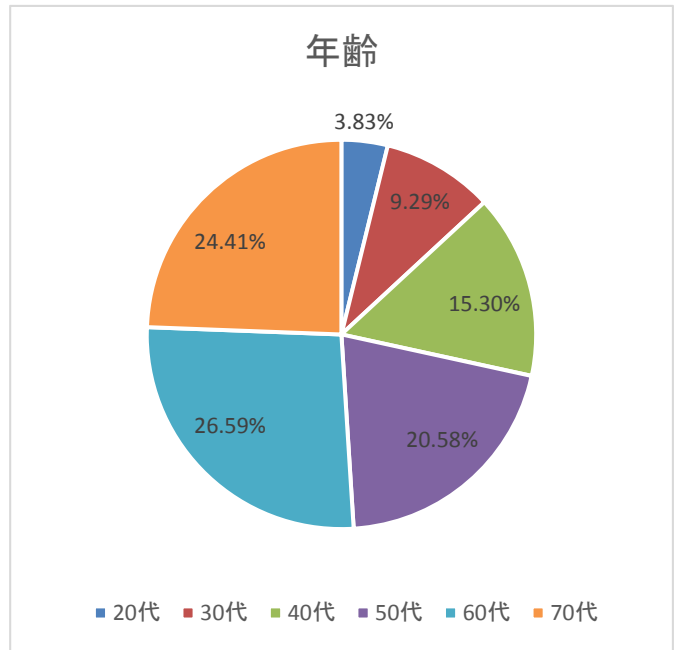
6月1日から6月13日の間、店頭にお越しいただきましたお客さまに、アンケート調査をお願いし、580名の方のご意見を集約しました。

アンケート結果(個人のお客様)

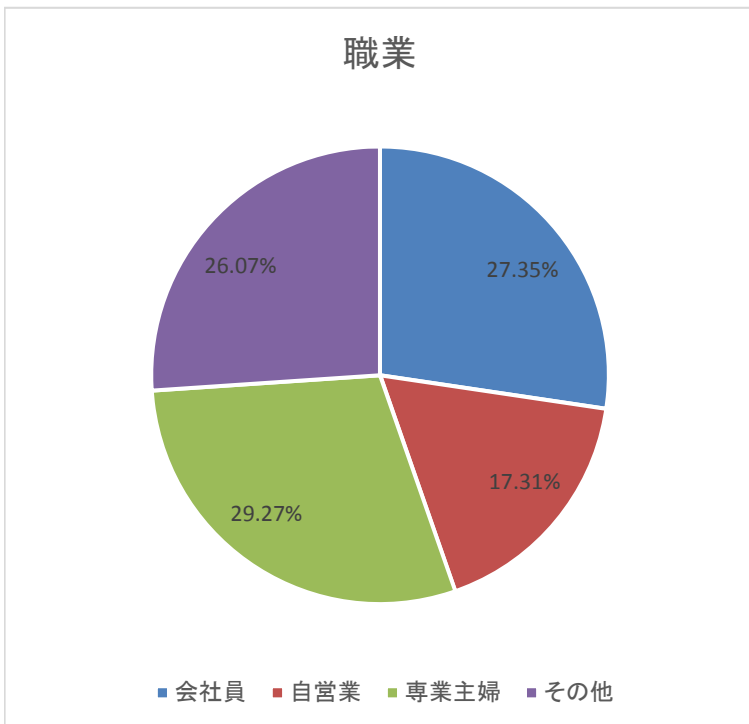
●性別



●年齢

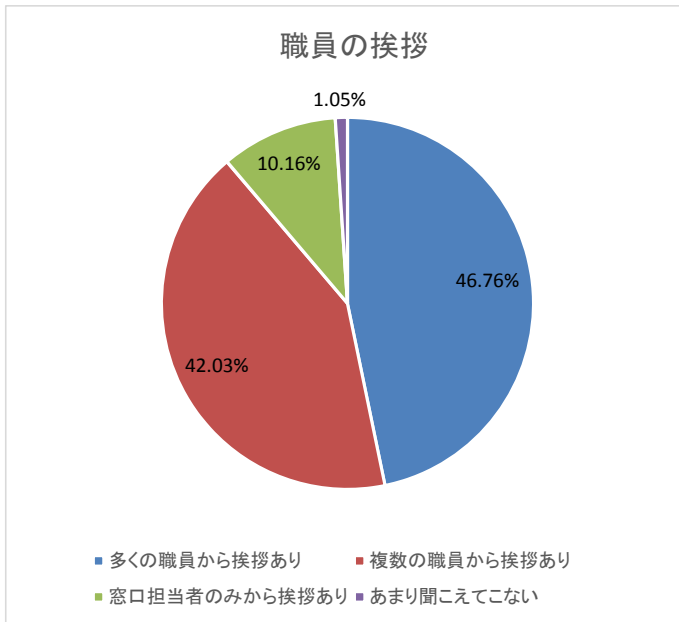


●ご職業

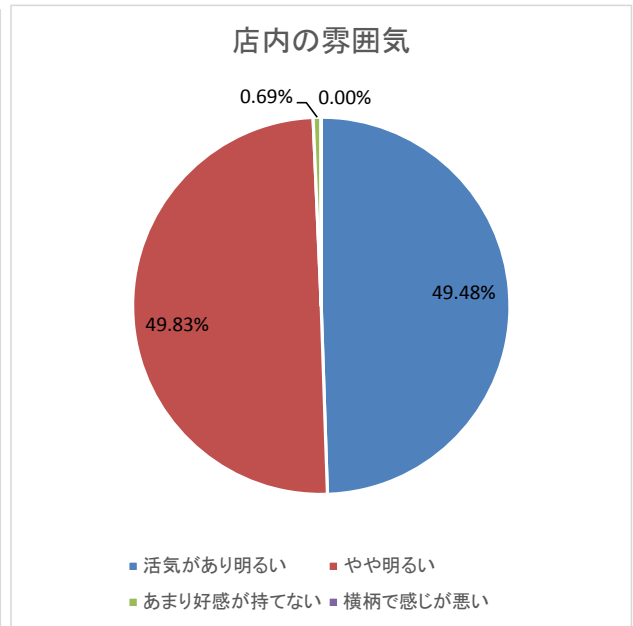


職員の挨拶や店内の雰囲気につきましては、約90%のお客さまから高い評価をいただいています。昨年度のアンケート結果を踏まえ各営業店でお客さまをお迎えする取り組みを行い、「職員の挨拶」については0.05ポイント、「店内の雰囲気」についても1.01ポイント改善しています。しかしながら約1%のお客さまが「職員の挨拶」や「店内の雰囲気」に好感をもっていただけていません。引き続き職員が自ら考え、お客さまにご満足いただける店づくりを行って参ります。また、9月下旬から全営業店に「終活カウンセラー」資格を取得した職員を配置していますので、お気軽にご相談下さい。相談会を知らないお客さまが約70%おられますことに関しては、窓口等での情報提供を行っていきます。お客さまに最初に相談される金庫を目指して努力して参ります。

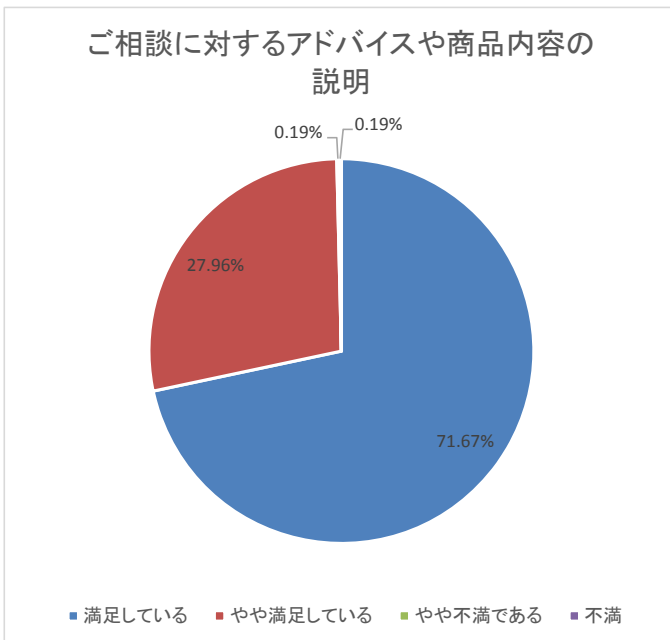
● 職員の挨拶



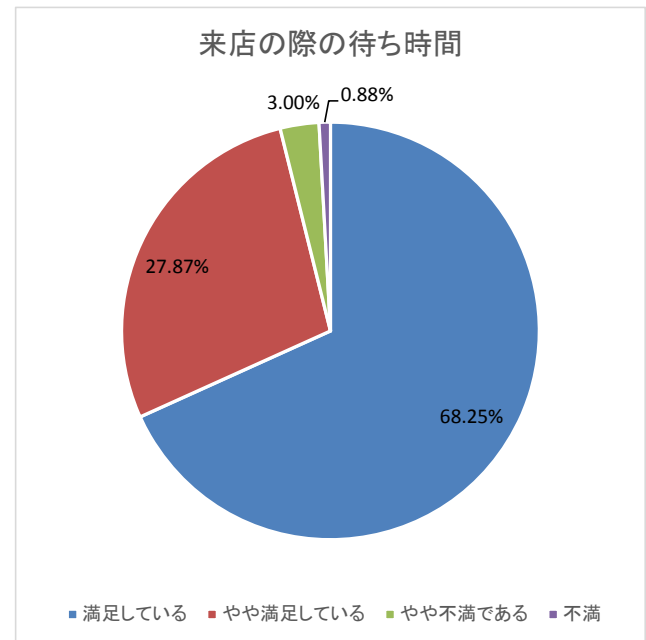
● 店内の雰囲気



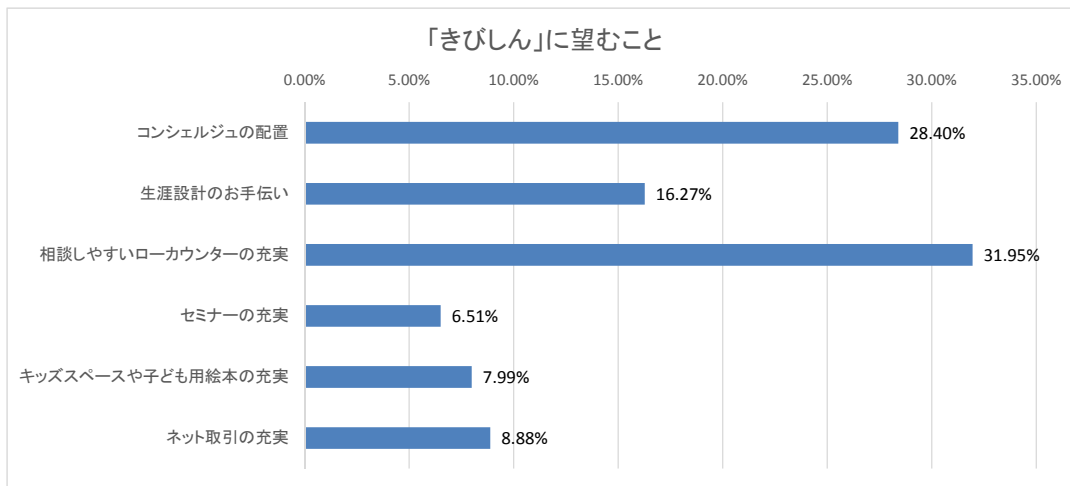
● ご相談に対するアドバイスや商品内容の説明



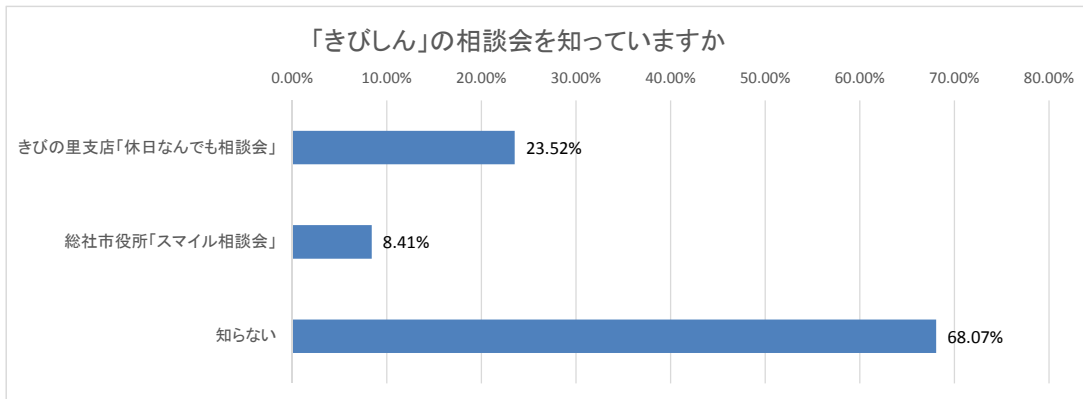
● 来店の際の待ち時間



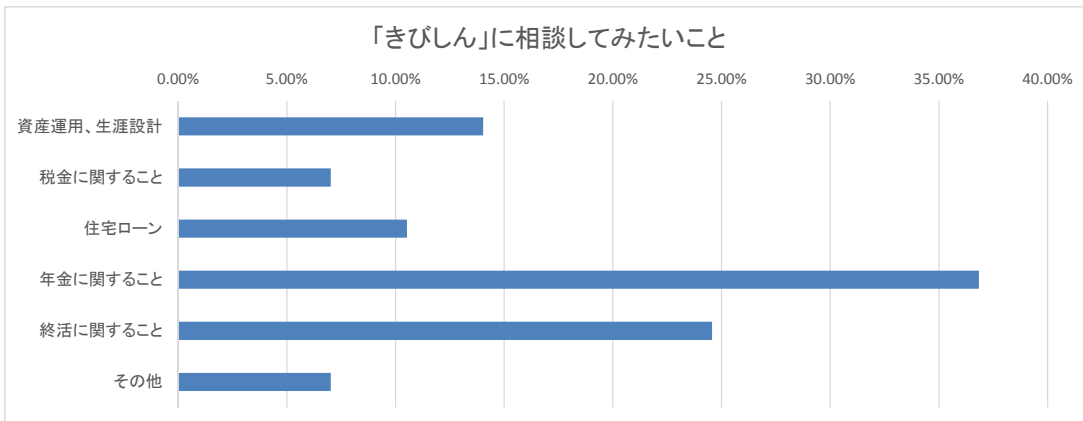
● 「きびしん」に望むこと



● 「きびしん」の相談会を知っているか



● 「きびしん」に相談してみたいこと



● 「きびしん」の情報はどこで知りますか？

