

顧客満足度アンケート実施結果

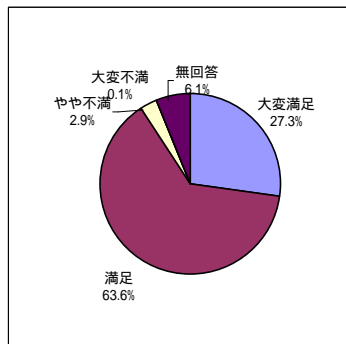
今後の金庫経営に活用するため、顧客満足度に関する調査を実施いたしました。
ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところお時間を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。

実施日 平成 19年 1月 ~ 平成 19年 3月
 実施店舗 桐生信用金庫 32店舗
 調査方法 店頭来店客に別紙アンケート用紙を配布し、店頭または郵便にて回収 無記名式
 回答数 1418枚

1) 項目別の満足度

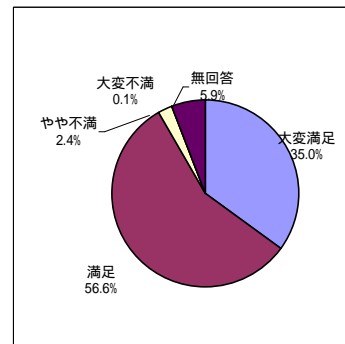
店内の雰囲気は、いかがでしたか

		%
大変満足	387	27.3
満足	902	63.6
やや不満	41	2.9
大変不満	2	0.1
無回答	86	6.1
合計	1,418	100.0



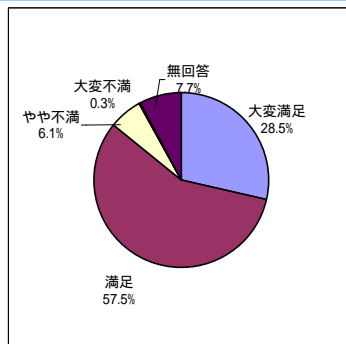
窓口の言葉づかい、親切さは、どうですか

		%
大変満足	497	35.0
満足	803	56.6
やや不満	34	2.4
大変不満	1	0.1
無回答	83	5.9
合計	1,418	100.0



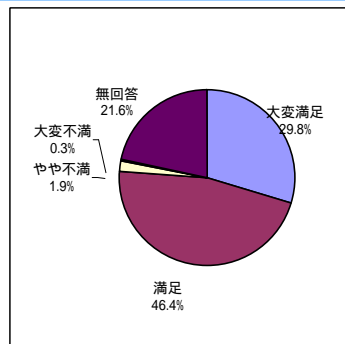
窓口の待ち時間はいかがです

		%
大変満足	404	28.5
満足	815	57.5
やや不満	86	6.1
大変不満	4	0.3
無回答	109	7.7
合計	1,418	100.0



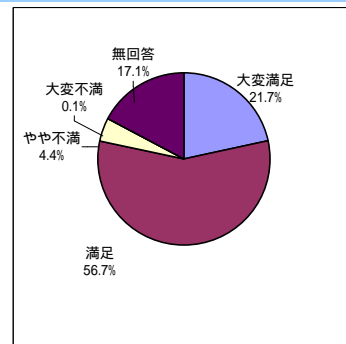
渉外係の対応は、いかがですか

		%
大変満足	423	29.8
満足	658	46.4
やや不満	27	1.9
大変不満	4	0.3
無回答	306	21.6
合計	1,418	100.0



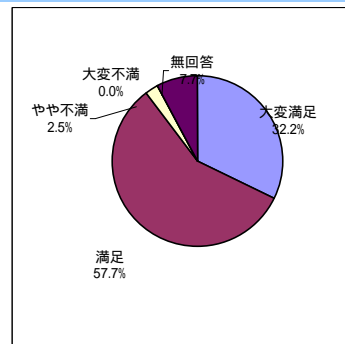
商品説明のわかりやすさは、どうですか

		%
大変満足	308	21.7
満足	804	56.7
やや不満	62	4.4
大変不満	1	0.1
無回答	243	17.1
合計	1,418	100.0



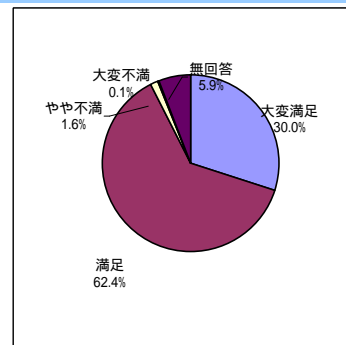
事務の正確さは、いかがですか

		%
大変満足	456	32.2
満足	818	57.7
やや不満	35	2.5
大変不満	0	0.0
無回答	109	7.7
合計	1,418	100.0



総合的満足度は、いかがですか

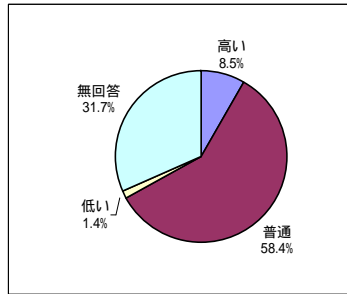
		%
大変満足	426	30.0
満足	885	62.4
やや不満	22	1.6
大変不満	1	0.1
無回答	84	5.9
合計	1,418	100.0



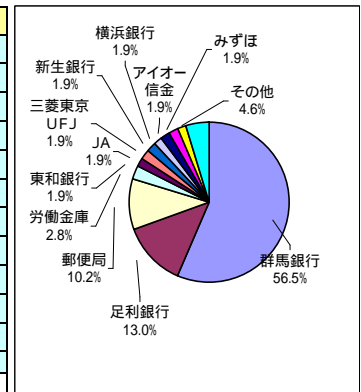
5)ATMの時間外手数料

ATMの時間外手数料について伺います。当金庫の手数料は他行に比べていかがですか？

		%
高い	120	8.5
普通	828	58.4
低い	20	1.4
無回答	450	31.7
合計	1,418	100.0



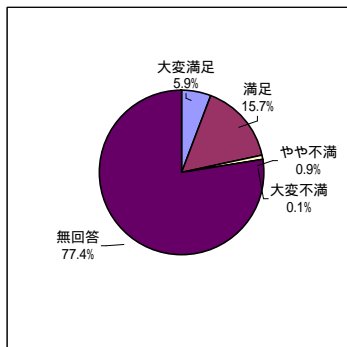
比較金融機関		%
群馬銀行	61	56.5
足利銀行	14	13.0
郵便局	11	10.2
労働金庫	3	2.8
東和銀行	2	1.9
JA	2	1.9
三菱東京UFJ	2	1.9
新生銀行	2	1.9
横浜銀行	2	1.9
アイオー信金	2	1.9
みずほ	2	1.9
その他	5	4.6
合計	108	100.0



6)商品説明の満足度

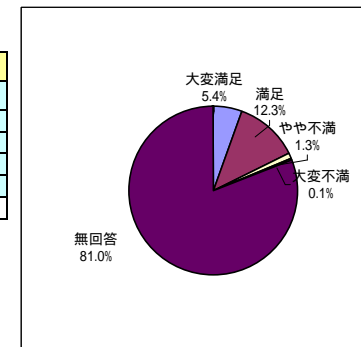
「きりしん」で国債を購入したときの説明はいかがでしたか？

		%
大変満足	83	5.9
満足	223	15.7
やや不満	13	0.9
大変不満	2	0.1
無回答	1,097	77.4
合計	1,418	100.0



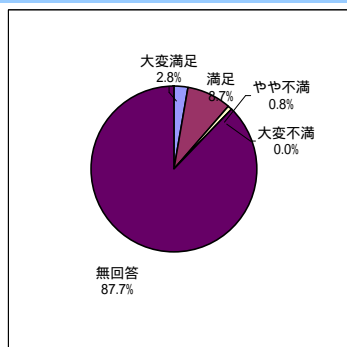
「きりしん」で投資信託を購入したときの説明はいかがでしたか？

		%
大変満足	77	5.4
満足	174	12.3
やや不満	18	1.3
大変不満	1	0.1
無回答	1,148	81.0
合計	1,418	100.0



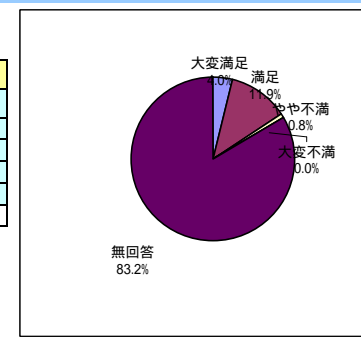
「きりしん」で個人年金保険を

		%
大変満足	39	2.8
満足	123	8.7
やや不満	12	0.8
大変不満	0	0.0
無回答	1,244	87.7
合計	1,418	100.0



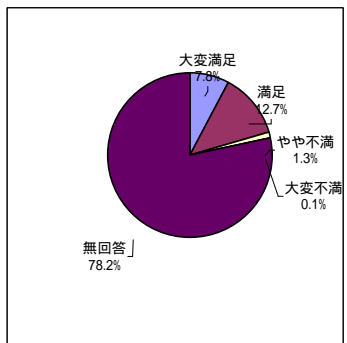
「きりしん」で他の金融商品を購入したときの説明はいかがでしたか？

		%
大変満足	57	4.0
満足	169	11.9
やや不満	12	0.8
大変不満	0	0.0
無回答	1,180	83.2
合計	1,418	100.0



「きりしん」で融資を受けたときの説明はいかがでしたか？

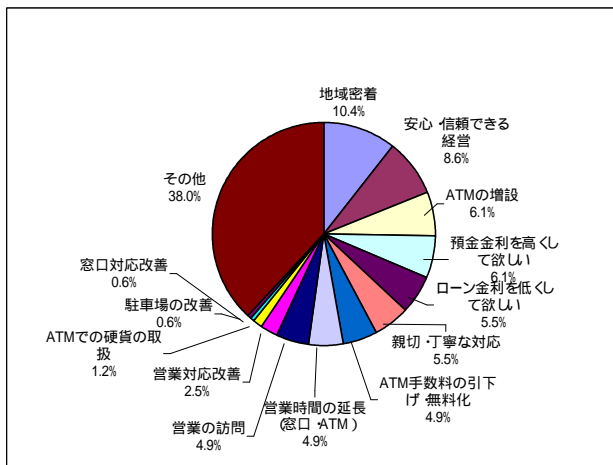
		%
大変満足	110	7.8
満足	180	12.7
やや不満	18	1.3
大変不満	1	0.1
無回答	1,109	78.2
合計	1,418	100.0



7) きりしんへの期待

「きりしん」に期待されることは何ですか

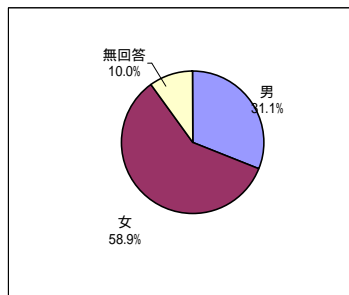
		%
地域密着	17	10.4
安心・信頼できる経営	14	8.6
ATMの増設	10	6.1
預金金利を高くして欲しい	10	6.1
ローン金利を低くして欲しい	9	5.5
親切・丁寧な対応	9	5.5
ATM手数料の引下げ 無料化	8	4.9
営業時間の延長 (窓口・ATM)	8	4.9
営業の訪問	8	4.9
営業対応改善	4	2.5
ATMでの硬貨の取扱	2	1.2
窓口対応改善	1	0.6
駐車場の改善	1	0.6
その他	62	38.0
合計	163	100.0



8) 回答者の属性等

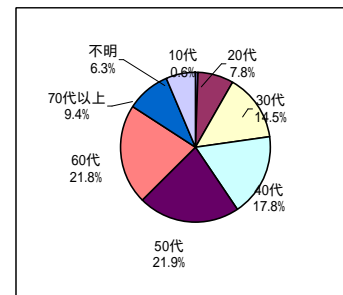
性別

		%
男	441	31.1
女	835	58.9
無回答	142	10.0
合計	1,418	100.0



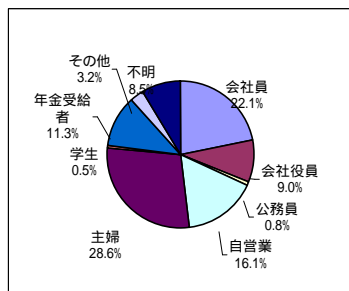
年齢

		%
10代	8	0.6
20代	110	7.8
30代	206	14.5
40代	252	17.8
50代	310	21.9
60代	309	21.8
70代以上	133	9.4
不明	90	6.3
合計	1,418	100.0



職業

		%
会社員	313	22.1
会社役員	128	9.0
公務員	11	0.8
自営業	228	16.1
主婦	405	28.6
学生	7	0.5
年金受給者	160	11.3
その他	45	3.2
不明	121	8.5
合計	1,418	100.0



居住地

		%
桐生	494	34.8
太田	310	21.9
みどり	103	7.3
伊勢崎	177	12.5
館林	33	2.3
足利	83	5.9
玉村	54	3.8
前橋	29	2.0
その他	23	1.6
不明	112	7.9
合計	1,418	100.0

