

# お客様アンケート結果のお知らせ

## 西兵庫信用金庫

当金庫では、お客様へより良いサービス向上の実現を目指し、平成28年5月、ご来店のお客様の皆様に、無作為に、窓口でのアンケートをお願い致しました。

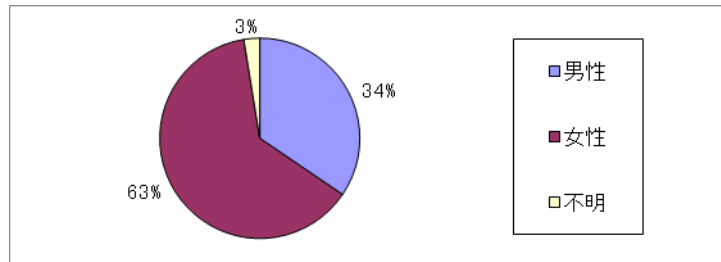
アンケート結果及び具体的にご記入して頂きました内容につきましては、貴重なご意見として経営に活かし、地域の利用者の皆様方の利便性と満足向上に努めてまいりますので、今後とも、ご愛顧のほどよろしくお願い致します。

お忙しい中、アンケートにご協力頂きまして誠にありがとうございました。

○アンケートにお応えいただいたお客様については、以下の通りです。

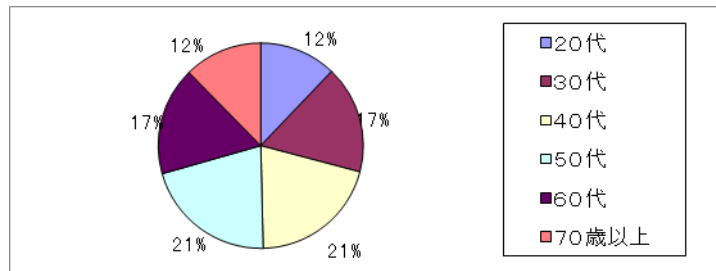
### 性別

男性	34%
女性	63%
不明	3%



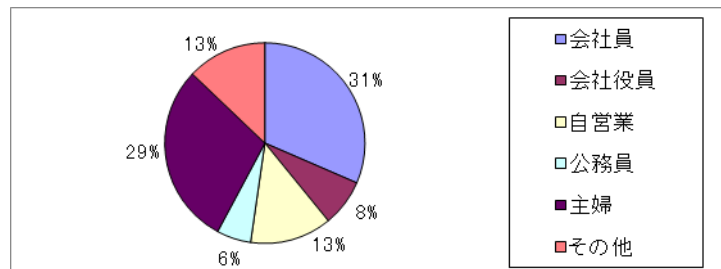
### 年齢

20代	12%
30代	17%
40代	21%
50代	21%
60代	17%
70歳以上	12%



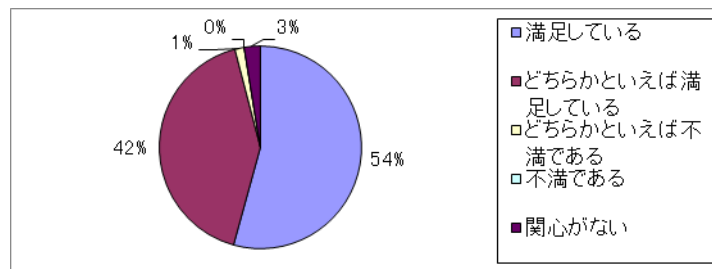
### 職業

会社員	31%
会社役員	8%
自営業	13%
公務員	6%
主婦	29%
その他	13%



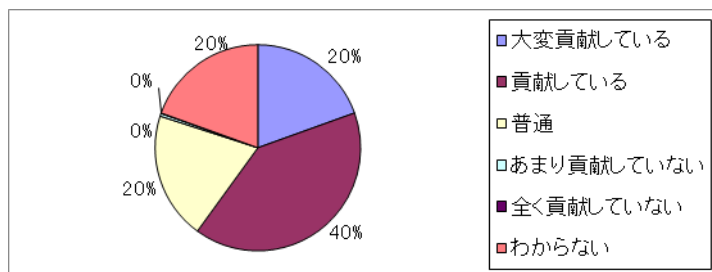
1. 当金庫とのお取引についてどのように感じられますか。

満足している	54%
どちらかといえば満足している	42%
どちらかといえば不満である	1%
不満である	0%
関心がない	3%



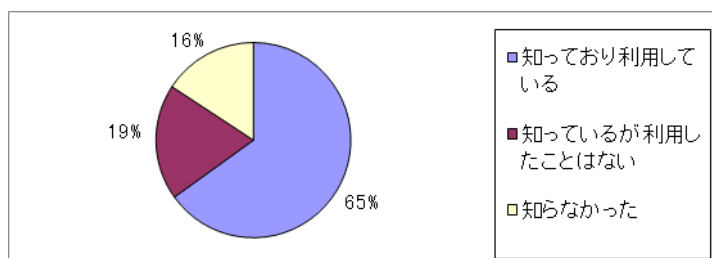
2. 当金庫の地域への貢献についてどのように感じておられますか。

大変貢献している	20%
貢献している	40%
普通である	20%
あまり貢献していない	0%
全く貢献していない	0%
わからない	20%



3. 当金庫キャッシュカードにて当金庫ATMご利用の際の手数料を無料としています、ご存知でしょうか。

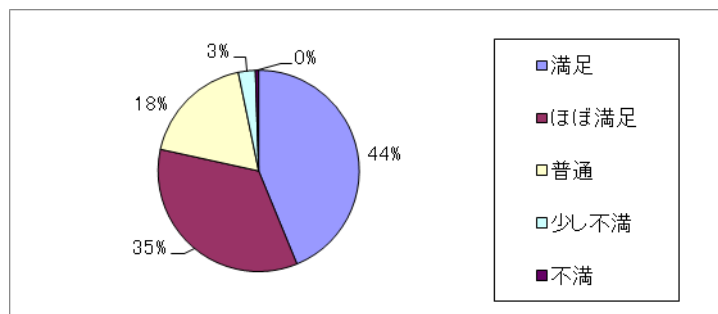
知っており利用している	65%
知っているが利用したことはない	19%
知らなかった	16%



4. 当金庫の利便性についてお聞かせください。

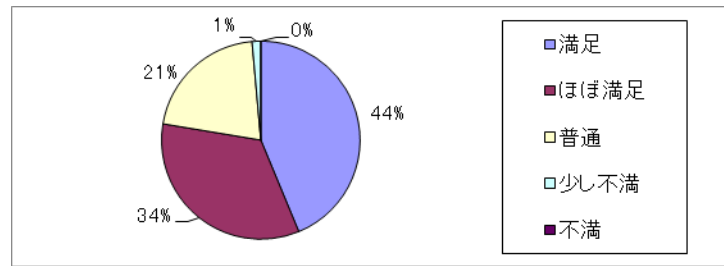
4-1 店舗やキャッシュコーナーの立地条件について。

満足	44%
ほぼ満足	35%
普通	18%
少し不満	3%
不満	0%



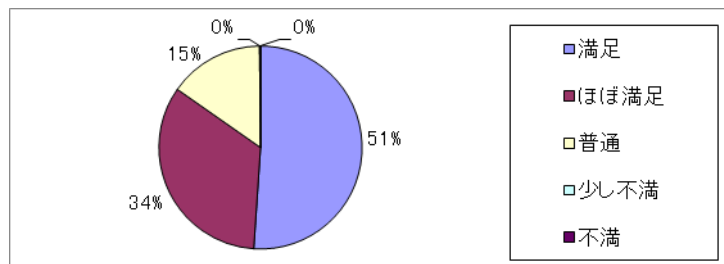
4-2 ATM（自動機）の機能についてどのように感じておられますか。

満足	44%
ほぼ満足	34%
普通	21%
少し不満	1%
不満	0%



5. 当金庫の店内の清潔さ・整理整頓状況についてどのように感じておられますか。

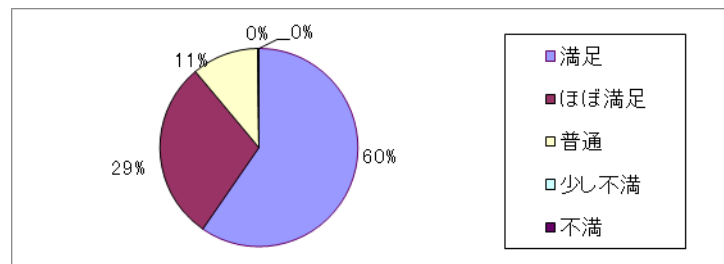
満足	51%
ほぼ満足	34%
普通	15%
少し不満	0%
不満	0%



6. 職員の対応についてお聞かせください。

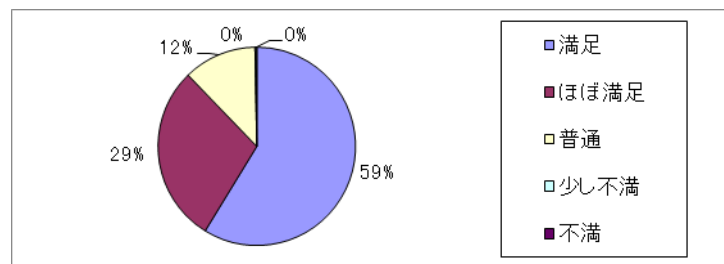
6-1 挨拶はどうですか。

満足	60%
ほぼ満足	29%
普通	11%
少し不満	0%
不満	0%



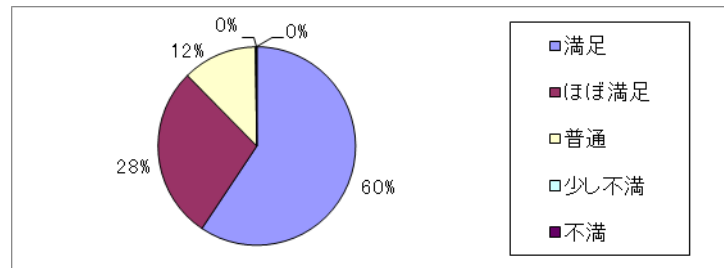
6-2 態度、言葉遣いはどうですか。

満足	59%
ほぼ満足	29%
普通	12%
少し不満	0%
不満	0%



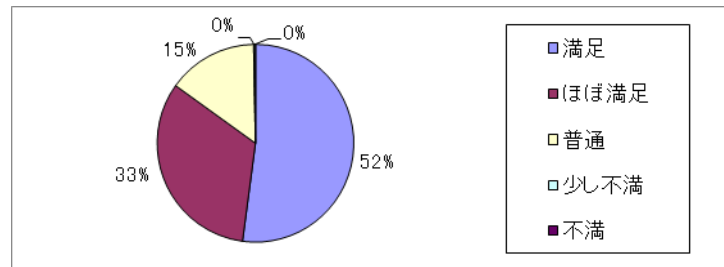
6-3 身だしなみはどうか。

満足	60%
ほぼ満足	28%
普通	12%
少し不満	0%
不満	0%



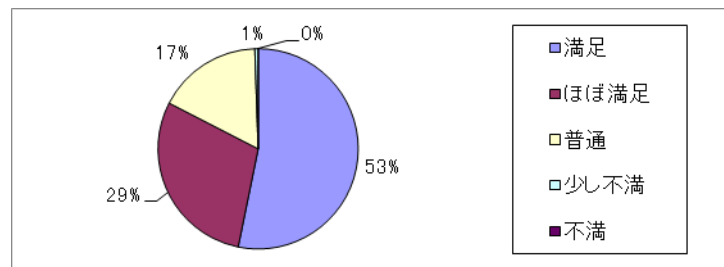
6-4 説明が正確でわかりやすいですか。

満足	52%
ほぼ満足	33%
普通	15%
少し不満	0%
不満	0%



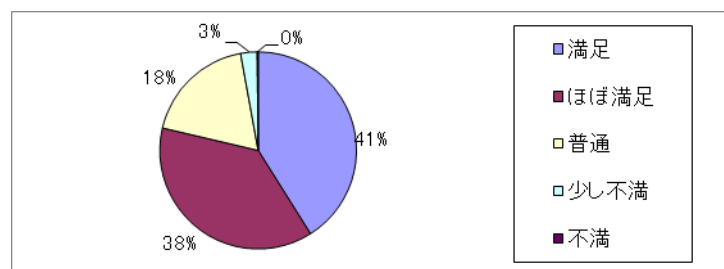
6-5 お客様との約束を厳守しておりますか。

満足	53%
ほぼ満足	29%
普通	17%
少し不満	1%
不満	0%



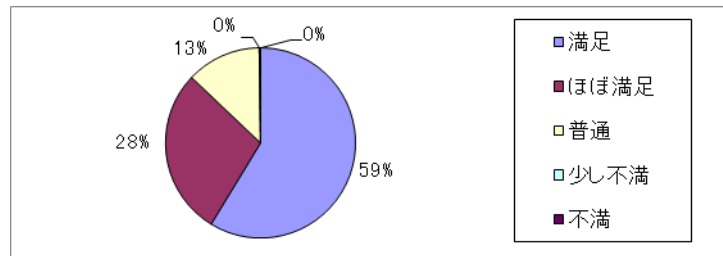
6-6 窓口での待ち時間はどうか。

満足	41%
ほぼ満足	38%
普通	18%
少し不満	3%
不満	0%



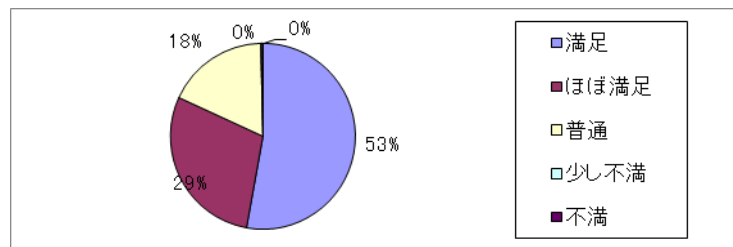
6-7 事務処理は正確ですか。

満足	59%
ほぼ満足	28%
普通	13%
少し不満	0%
不満	0%



6-8 お気軽に相談しやすいですか。

満足	53%
ほぼ満足	29%
普通	18%
少し不満	0%
不満	0%



以上