

平成 21 年 3 月 5 日

お客様 各位

小浜信用金庫

### 利用者満足度アンケート調査結果について

“はましん”では、地域の特性等を活かした地域金融機関として利用者の満足度を重視した経営を目指すために、今般「利用者満足度アンケート調査」を行いました。その結果を以下のとおりご報告いたします。

#### 記

- 調査期間 平成 21 年 1 月 14 日（水）～ 平成 21 年 1 月 26 日（月）
- 調査件数 個人 1,200 先（無作為に抽出）
- 調査方法 郵送調査
- 回答数 481 先（40%）

調査対象結果としては、性別は男性 34%、女性 52%、性別未記入 14%となりました。年齢別では 20 代が少ないものの、他の世代は平均的な割合となっており特に 50 代以上の回答率が高くなっています。職業については、会社員、主婦がそれぞれ 23%、22%と多く、次いで自営業が 12%を占めています。

アンケート結果につきましては、全体的には良い評価を頂いておりますが、以下のとおり様々なご意見・ご要望を頂き、“はましん”の取組むべき課題があることがわかりました。

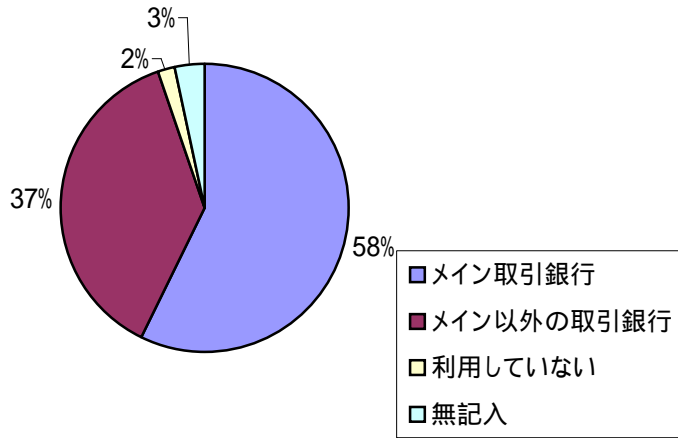
- 粗品をもっと活用した方が良い等、業務内容に関するご意見を頂きました。
- 職員の言動や窓口の雰囲気についてのご指摘や、担当者の交代が多すぎるとのご意見を頂きました。
- 待ち時間が長いことから、ATMを増設すべきとのご意見を頂きました。
- 営業時間の延長、休日営業実施のご要望を頂きました。

今回のお客様からの貴重なご意見・ご要望を参考に具体的に対応し、今後ともお客様にご満足いただける“はましん”を目指し努力してまいります。

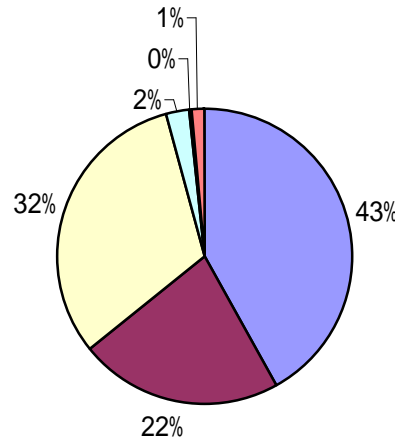
また、今回アンケートにご協力いただきましたお客様に感謝するとともに、一層のお引き立てとご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

【はましん について】

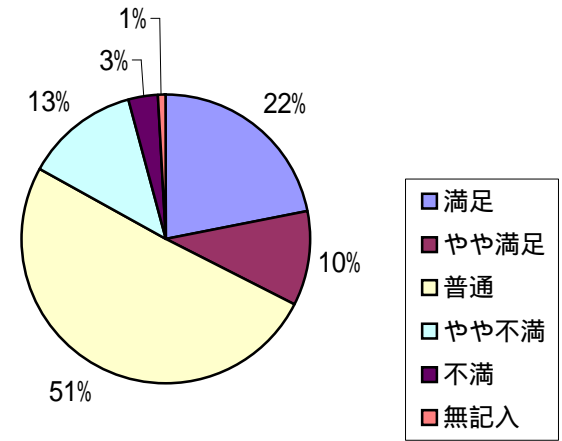
はましんはお客様のメイン取引銀行ですか



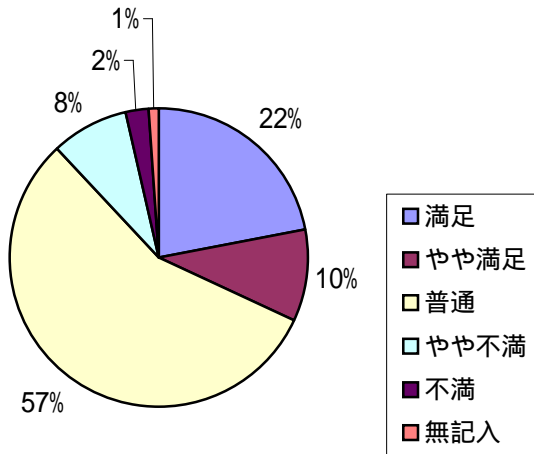
はましんの各店舗は利用しやすいですか



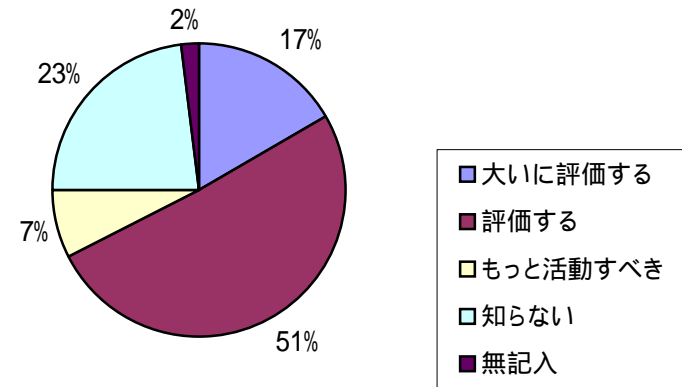
はましんの窓口営業時間(9時～15時)についてはいかがですか



はましんの営業日(月曜日～金曜日)についてはいかがですか

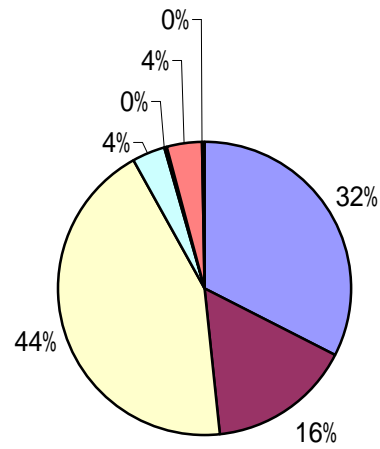


はましんの地域貢献活動についてはいかがですか

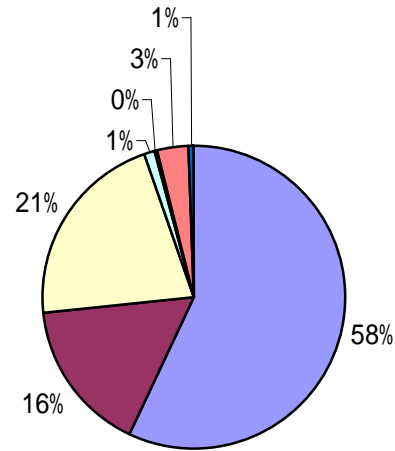


【窓 口 について】

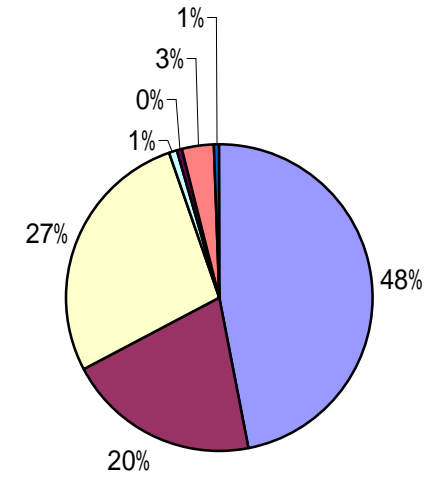
ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか



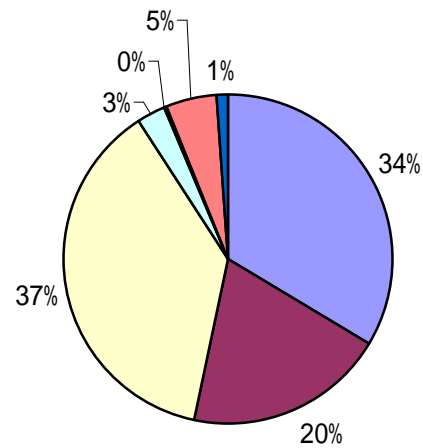
態度、言葉遣い、挨拶はきちんとできていますか



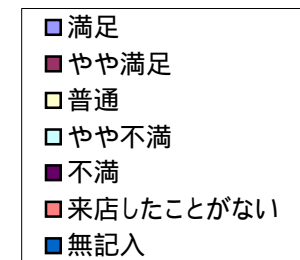
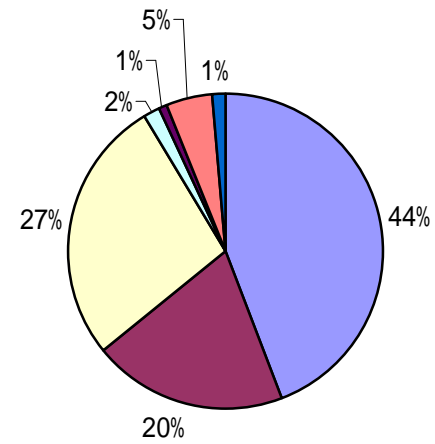
事務処理は、丁寧に手際よく正確に行っていますか



担当者の商品知識、説明はいかがですか

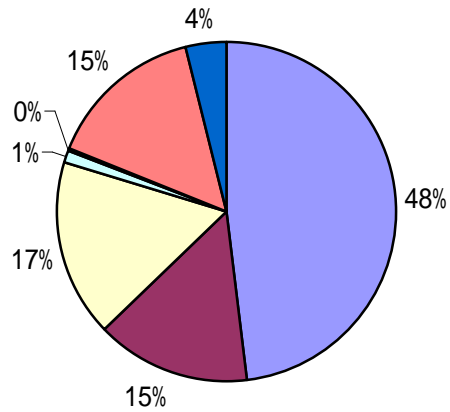


ご相談、ご質問について誠意を持って対応していますか

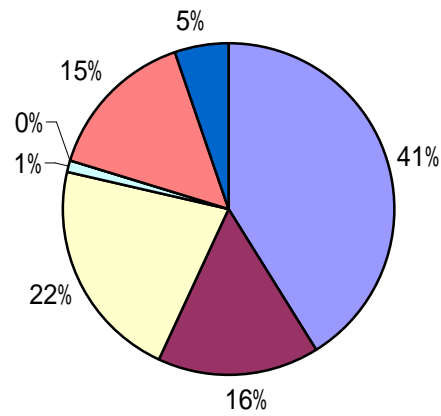


【 渉外について 】

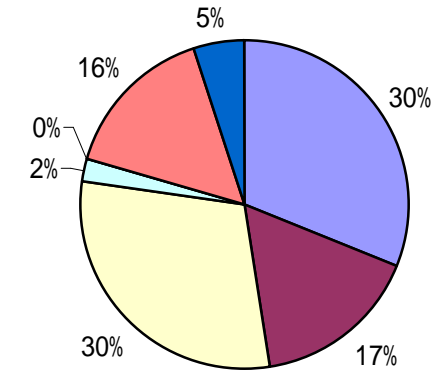
態度、言葉遣い、挨拶はきちんとできていますか



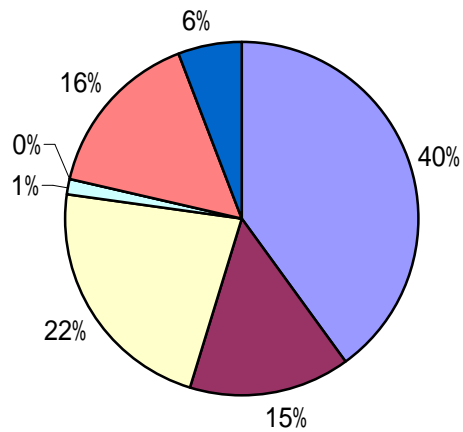
事務処理は、丁寧に正確に行っていますか



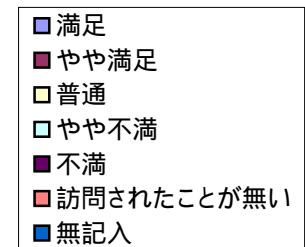
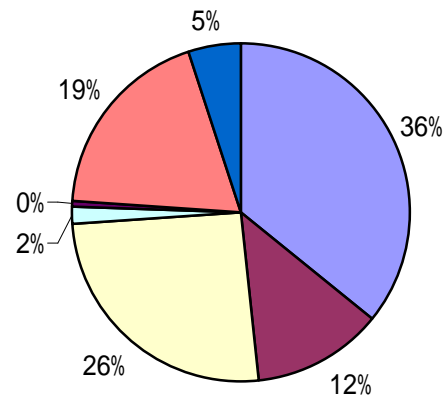
担当者の商品知識、説明はいかがですか



ご相談、ご質問について誠意を持って対応していますか

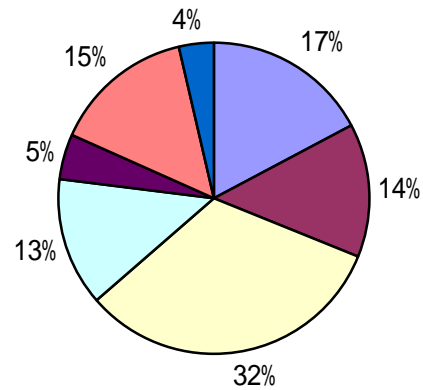


ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか

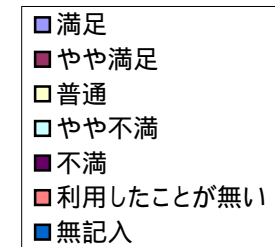
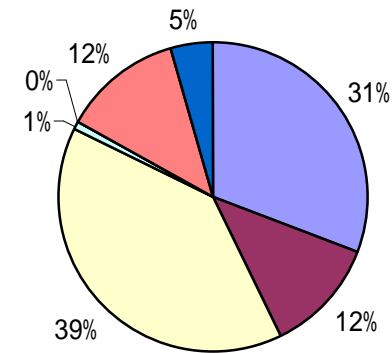


【 A T M について 】

設置台数はいかがですか

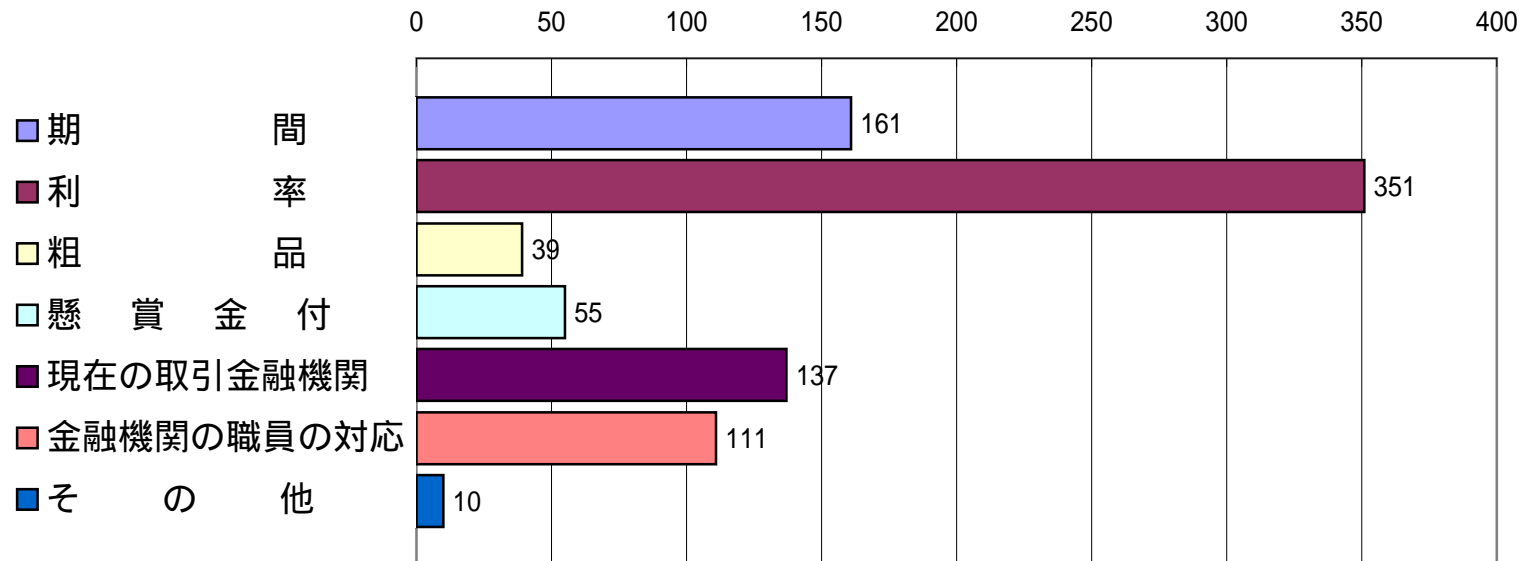


コーナーの整理整頓はできていますか



【 より良い商品をご提供するために 】

定期預金をされる場合、何を第1に考え金融機関を選ばれますか(2項目選択)



借入れをされる場合、何を第1に考え金融機関を選ばれますか(2項目選択)

