

平成30年度「お客さまアンケート調査」の結果について

当金庫では、地域密着型金融の機能強化に基づく「地域の利用者満足度を重視した金融機関経営の確立」に関する取り組みとして、「お客さまアンケート調査」を実施し、その結果に基づき業務の改善に取り組んでまいりました。

本アンケート調査は、当金庫をご利用いただいている1,765名のお客さまにご協力をお願いし、貴重なご回答、ご意見をいただきました。

以下は、その調査結果を取りまとめたものです。

これらの調査結果やお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、全役職員に周知するとともに、今後の業務改善に活かしてまいる所存でございます。

今後とも、倍旧のご支援ご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

【 調査概要 】

- ◆ 調査時期 平成30年11月5日(月)～16日(金)
(前回調査：平成30年5月)
- ◆ 調査対象 当金庫全店舗のお取引先
- ◆ 調査方法 店頭およびお得意先のご訪問先にて職員による手渡し配付後、ご回答済み調査票を封筒に入れていただき回収
- ◆ 回収状況 依頼数：1,765先
回答数：1,764先 (回収率 99.9%)

※「満足度平均点」は、5段階評価を点数化した平均点です。

(満足:5点、まあ満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)

【 各種構成 】

◇ 性別構成

性別	回答数	構成比	
		今回調査	前回調査
男性	791	44.8%	44.5%
女性	936	53.1%	54.2%
未回答	37	2.1%	1.3%
合計	1,764	100.0%	100.0%

◇ 年齢別構成

年齢	回答数	構成比		男性	女性
		今回調査	前回調査		
20歳代	66	3.7%	4.4%	34	31
30歳代	167	9.5%	9.6%	91	76
40歳代	342	19.4%	20.7%	157	182
50歳代	396	22.4%	23.6%	188	200
60歳以上	741	42.0%	40.7%	304	428
未回答	52	2.9%	1.1%	17	19
合計	1,764	100.0%	100.0%		

※ 年齢別男女別構成状況

◇ 職業別構成

年齢	回答数	構成比		あり	なし
		今回調査	前回調査		
会社員	443	25.1%	26.9%	121	292
会社役員	501	28.4%	29.3%	388	75
個人事業主	180	10.2%	11.5%	117	51
年金受給者	176	10.0%	7.4%	59	93
主婦	274	15.5%	16.7%	91	140
その他	111	6.3%	5.5%	26	76
未回答	79	4.5%	2.8%	13	13
合計	1,764	100.0%	100.0%	815	740

※ 職業別出資金保有状況

◇ 出資金保有状況

◇ 総合満足度

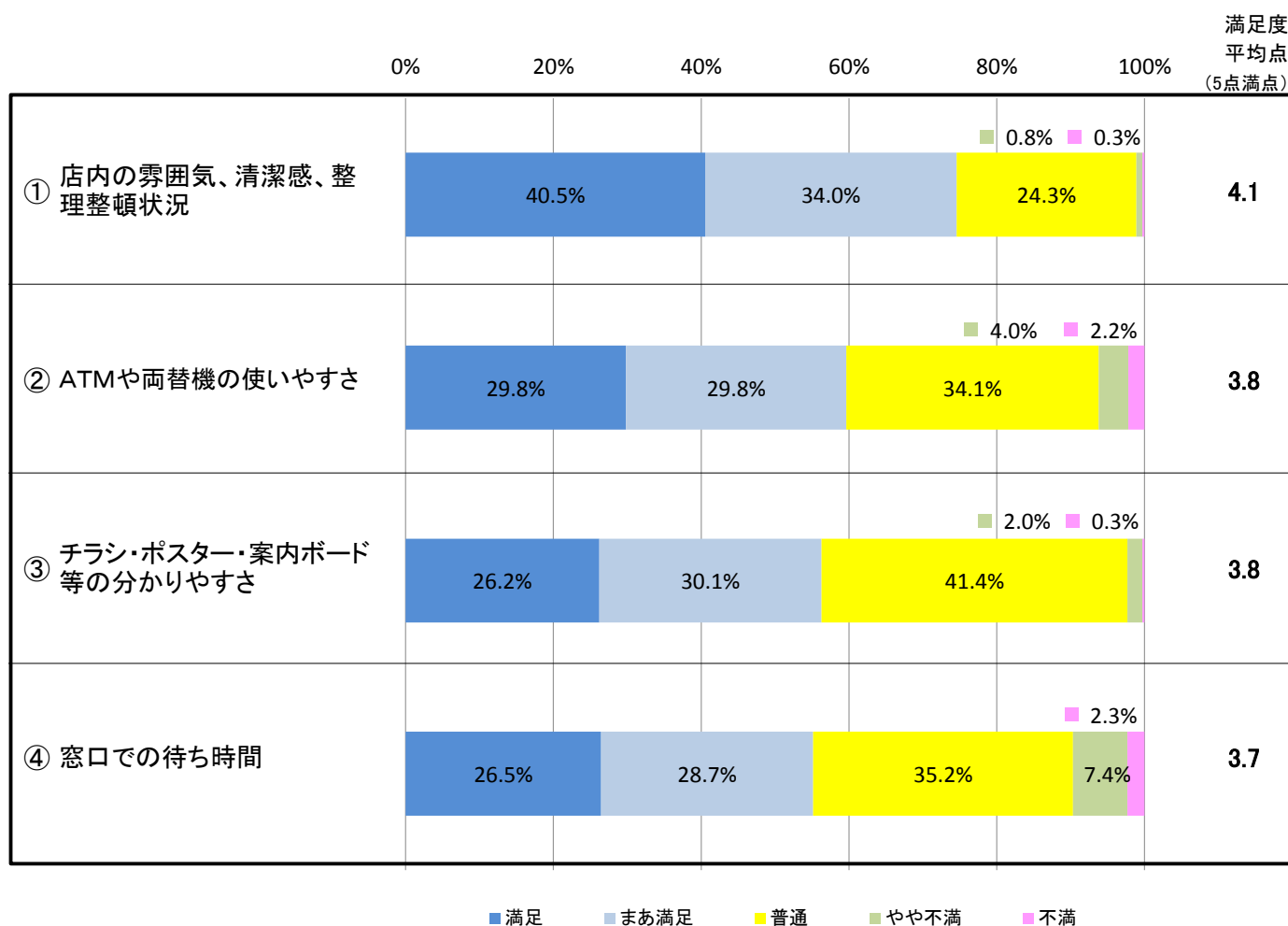
評価	回答数	構成比		男性	女性	会員
		今回調査	前回調査			
満足	575	32.6%	32.7%	270	296	290
まあ満足	758	43.0%	45.8%	346	403	369
普通	280	15.9%	14.4%	129	139	104
やや不満	20	1.1%	0.6%	7	12	6
不満	6	0.3%	0.1%	2	4	1
分からない	114	6.5%	4.9%	34	74	42
未回答	11	0.6%	1.4%	3	8	3
合計	1,764	100.0%	100.0%			

※ 評価別・男女・会員別構成状況

1. 項目別のお客さま満足度

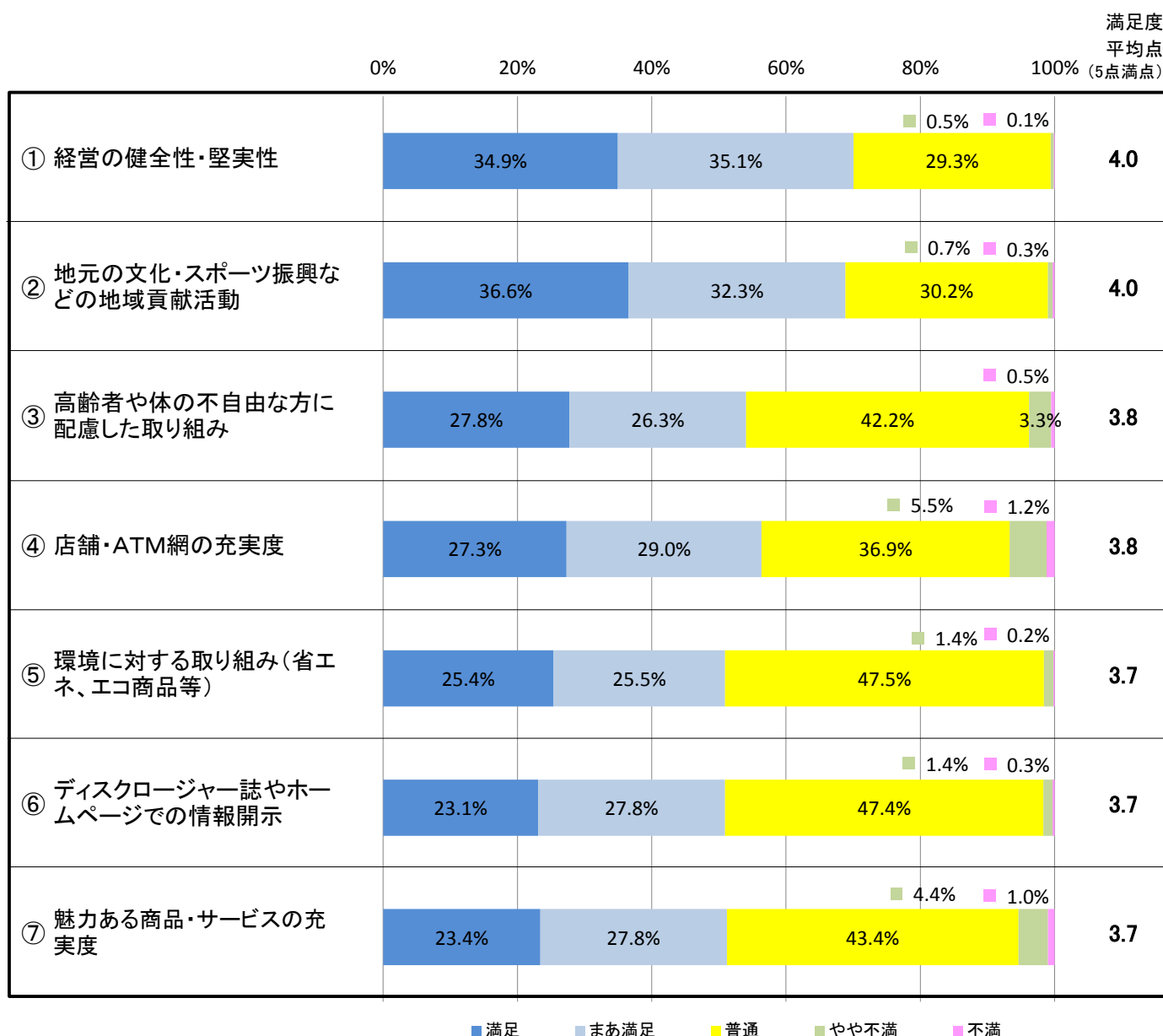
(1) 店舗・窓口について

満足度平均点でみると、「①店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況」で4点を超える4.1点の高評価をいただきました。一方、「④窓口での待ち時間」で前回調査と同様であるものの、「やや不満」「不満」を合わせた割合では微増の9.7%となっており、スピードを重視されている回答となっています。



(2) 当金庫について

満足度平均点では、5点満点のうち「①経営の健全性・堅実性」と「②地元の文化・スポーツ振興などの地域貢献活動」で4.0点と高い評価をいただいています。一方、「やや不満」「不満」を合わせた割合では、「③店舗・ATM網の充実度」で6.7%と他の項目より高くなっています。



(3)職員について

満足度平均点で、すべての項目において4点以上となっており、特に「①職員のあいさつ・言葉遣い・身だしなみ」では4.4点と非常に高い評価をいただきました。他方、「②お客さまのご質問やご相談を親身に聞く姿勢」は前回調査から0.1点低下し4.3点となっていますが、その他の項目では前回同様の評価となっています。

