

平成25年度 ご来店お客さまアンケート調査集計結果

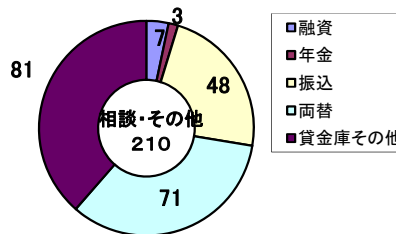
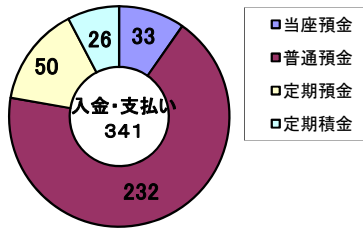
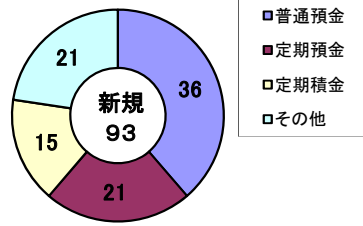
当金庫では、昨年度に引き続きお客様にご満足いただけるサービスの提供を目指して、平成26年3月10日～3月14日にアンケートを実施しました。ついては、集計結果をとりまとめましたのでご報告致します。
 なお、当金庫では、今回のアンケート調査に基づき、利便性向上に向けた諸施策に取り組む考えでございます。ご協力いただき有難うございました。

アンケート実施日 : 平成26年3月10日～3月14日の5日間

アンケート回収枚数 628枚

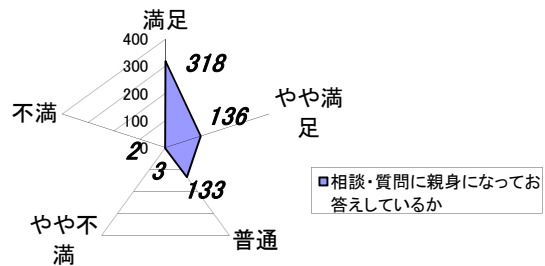
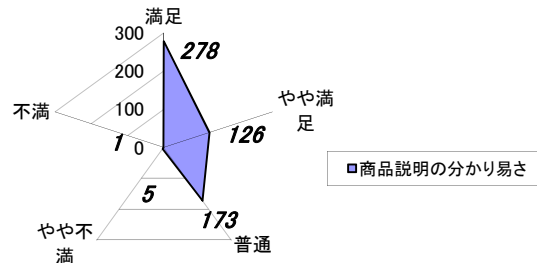
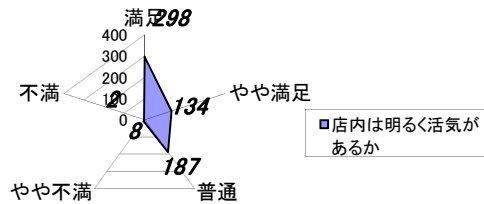
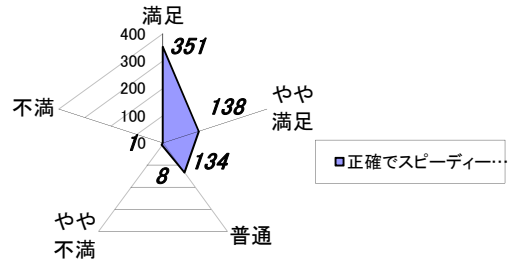
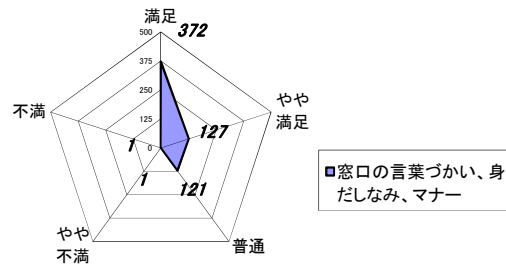
1. ご来店いただいた本日のご用件 (複数回答有り)

新規の申込	普通預金	36
	定期預金	21
	定期積金	15
	その他	21
	合計	93
入金またはお支払い	当座預金	33
	普通預金	232
	定期預金	50
	定期積金	26
	合計	341
相談・その他	融資	7
	年金	3
	振込	48
	両替	71
	貸金庫その他	81
	合計	210

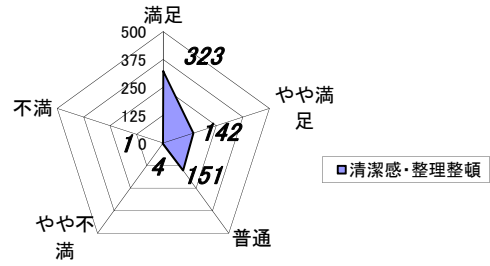


2 職員の対応について

窓口の言葉づかい、身だしなみ、マナー	満足	372
	やや満足	127
	普通	121
	やや不満	1
	不満	1
	合計	622
正確でスピーディーな対応	満足	351
	やや満足	138
	普通	134
	やや不満	8
	不満	1
	合計	632
店内は明るく活気があるか	満足	298
	やや満足	134
	普通	187
	やや不満	8
	不満	2
	合計	629
商品説明の分かり易さ	満足	278
	やや満足	126
	普通	173
	やや不満	5
	不満	1
	合計	583
相談・質問に親身になってお答えしているか	満足	318
	やや満足	136
	普通	133
	やや不満	3
	不満	2
	合計	592

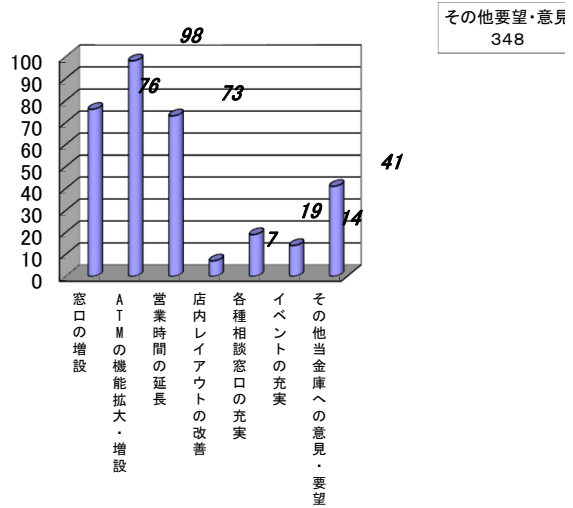


清潔感、整理整頓	満足	323
	やや満足	142
	普通	151
	やや不満	4
	不満	1
	合計	621



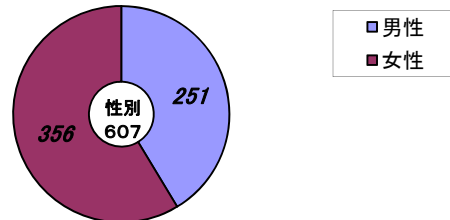
3 その他要望・意見

窓口の増設	76
ATMの機能拡大・増設	98
営業時間の延長	73
店内レイアウトの改善	7
各種相談窓口の充実	19
イベントの充実	14
その他当金庫への意見・要望	41
合計	328



4 お客様について

性別	男性	251
	女性	356
	合計	607



年齢	20歳代	37
	30歳代	90
	40歳代	125
	50歳代	127
	60歳代	130
	70歳代	70
	80歳代以上	23
	合計	602
職業	会社員	135
	会社役員	36
	自営業	112
	専業主婦	135
	その他	85
	合計	503

