

「お客様の声」調査方法、調査対象および対象人数

CSアンケート “お客様の声”

| | |
|---------|--|
| 調査対象 | : 当金庫店頭およびATMご利用のお客様 |
| 調査方法 | : 店頭・ATMご利用のお客様にCSアンケートを配布し、記入後店頭に設置した「承り箱」に投函いただくか、郵送していただく。無記名方式。 |
| 調査期間 | : 平成19年4月1日(日)～平成20年3月31日(月) |
| 回答数 | : 4,173枚 男性23%、女性70%、未回答7% 平均年齢50.9歳 |
| 実施店舗 | : 全41店舗、ローンセンター、ビジネスサポートセンター |
| 結果 | : 取りまとめ後営業店に還元およびホームページにて掲示 |
| アンケート項目 | : 担当者の対応にご満足頂けておりますか？ 言葉づかいかや態度はいかがですか？ 商品内容の説明はわかりやすいものですか？ 待ち時間はご納得いただける範囲ですか？ お客さまとの約束を守っていますか？ 店舗の雰囲気はいかがですか？ ロビーや店内の清掃・整理は行き届いておりましたか？ 店外の清掃・整理は行き届いておりましたか？ その他お気づきの点などをお気軽にご記入ください。 |

夏休み子供映画会 会場アンケート

| | |
|---------|--|
| 調査対象 | : 子供映画会入場同伴保護者 |
| 調査方法 | : 子供映画会入場の際に、アンケート用紙を配布し、映画会終了後に回収。無記名方式。 |
| 調査期間 | : 平成19年8月7日(火)午前10時～12時 |
| 回答数 | : 203枚(配布枚数 約800人) 男性6.4%、女性93.1%、未回答0.5% 平均年齢46.3歳 |
| 実施場所 | : 静岡市民文化会館中ホール |
| 結果 | : 取りまとめ後営業店各店に還元 |
| アンケート項目 | : 窓口での待ち時間は納得いただける範囲内ですか？ 営業担当者は約束を守っていますか？ 担当者の対応や言葉遣い、態度はいかがですか？ 商品内容の説明はわかりやすいですか？ 店舗の雰囲気はいかがですか？ 店舗の清掃・整理はいかがですか？ しずおか信用金庫についての満足度は？ その他お気づきの点などをお気軽にご記入ください。 |

文化講演会 会場アンケート

| | |
|---------|--|
| 調査対象 | : 文化講演会入場者 |
| 調査方法 | : 文化講演会入場の際に、アンケート用紙を配布し、講演会終了後に回収。無記名方式。 |
| 調査期間 | : 平成19年11月6日(火) |
| 回答数 | : 736枚(配布枚数 約1,400人) 男性8.8%、女性90.9%、未回答0.3% 平均年齢63.0歳 |
| 実施場所 | : 静岡市民文化会館大ホール |
| 結果 | : 取りまとめ後営業店各店に還元 |
| アンケート項目 | : 窓口での待ち時間は納得いただける範囲内ですか？ 営業担当者は約束を守っていますか？ 担当者の対応や言葉遣い、態度はいかがですか？ 商品内容の説明はわかりやすいですか？ 店舗の雰囲気はいかがですか？ 店舗の清掃・整理はいかがですか？ しずおか信用金庫についての満足度は？ その他お気づきの点などをお気軽にご記入ください。 |

新春経済講演会 会場アンケート

- 調査対象 : 新春経済講演会入場者
調査方法 : 講演会入場の際に、アンケート用紙を配布し、講演会終了後に回収。無記名方式。
調査期間 : 平成20年1月17日(木)
回答数 : 256枚(配布枚数 約600人)
男性82.0%、女性17.2%、未回答0.8%、平均年齢59.6歳
実施場所 : 静岡市民文化会館中ホール
結果 : 取りまとめ後営業店各店に還元
アンケート項目 : 窓口での待ち時間は納得いただける範囲内ですか？
営業担当者は約束を守っていますか？
担当者の対応や言葉遣い、態度はいかがですか？
商品内容の説明はわかりやすいですか？
店舗の雰囲気はいかがですか？
店舗の清掃・整理はいかがですか？
しずおか信用金庫についての満足度は？
その他お気づきの点などをお気軽にご記入ください。

当金庫のアンケート等にご協力いただきました皆様には、ご多忙中、多くの貴重なご意見やご要望をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

今後についても、「お客様の声」をより多くいただける機会を設け、お客さまへのより良いサービスの実現を目指して行きたいと考えております。

ご多忙とは存じますが、今後もご協力賜りますようお願い申し上げます。

以上