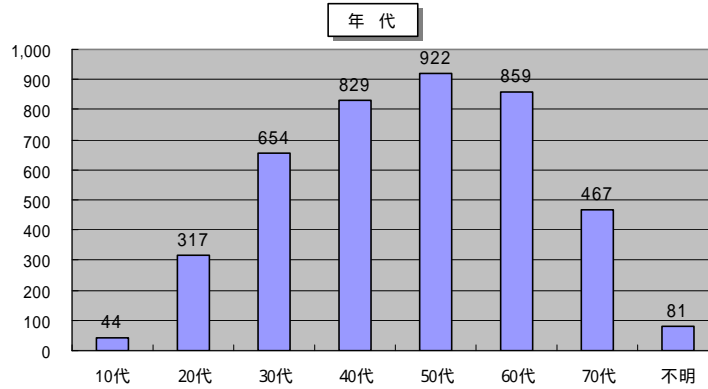
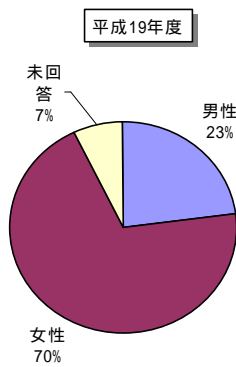


CSアンケート「お客様の声」集計結果について

集計期間 平成19年4月1日～平成20年3月31日

回答数 4,173枚(年代未回答 81枚)



当金庫の職員の対応についてお尋ねします。

* 小数点第2位以下四捨五入

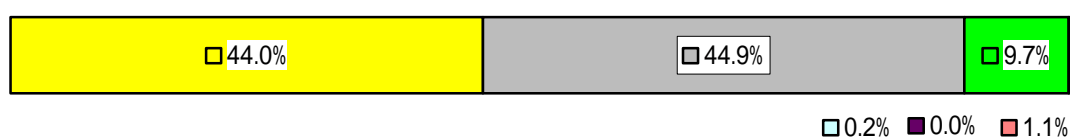
担当者の対応にご満足いただけますか？

1非常によい 2よい 3普通 4悪い 5非常に悪い 無回答



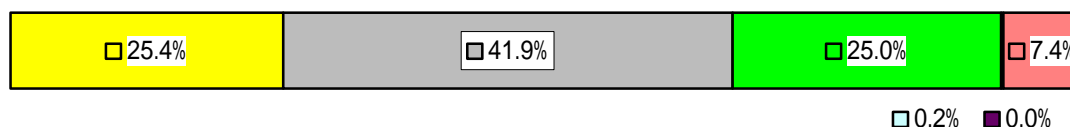
言葉づかいや態度はいかがですか？

1非常によい 2よい 3普通 4悪い 5非常に悪い 無回答



商品内容の説明はわかりやすいものですか？

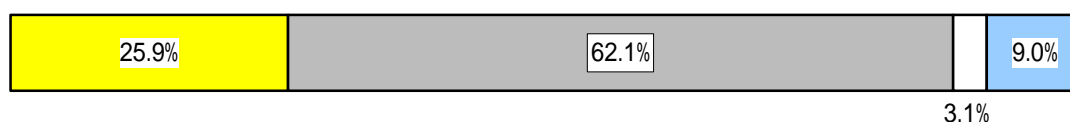
1非常によい 2よい 3普通 4悪い 5非常に悪い 無回答



< ご来店頂いているお客さまへ >

店頭での待ち時間はご納得いただける範囲ですか？

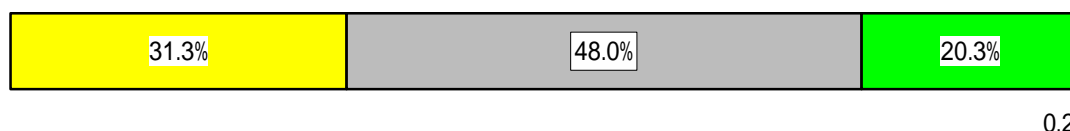
1早い 2普通 3遅い 無回答



< 営業担当者が訪問させて頂いているお客さまへ >

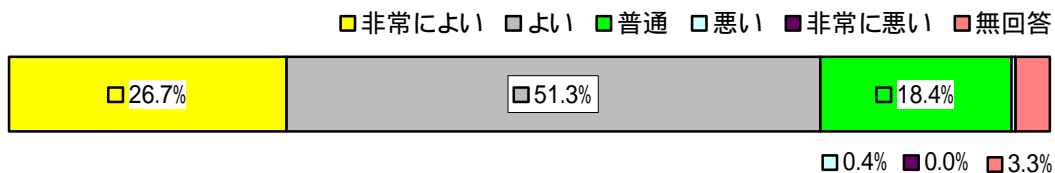
お客さまとの約束を守っていますか？ (営業訪問有のお客さまからの回答を100%とする。)

非常によい よい 普通 悪い 非常に悪い

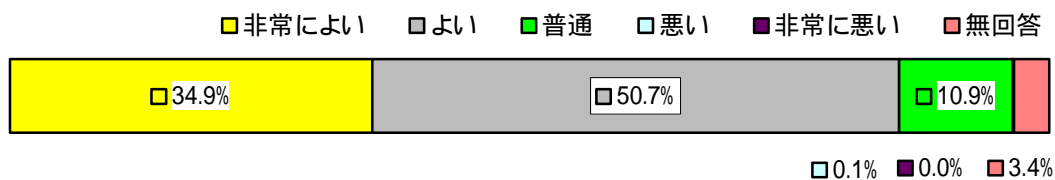


店舗全体についてお尋ねします。

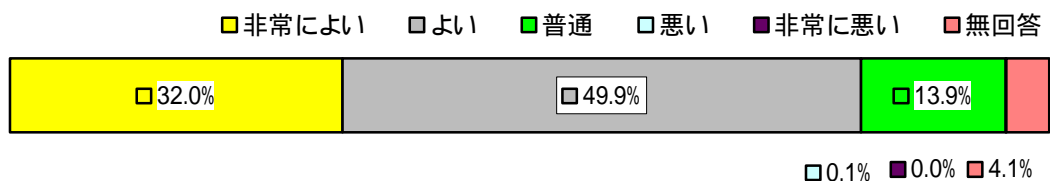
雰囲気はいかがですか？



ロビーや店内の清掃・整理は行き届いておりましたか？

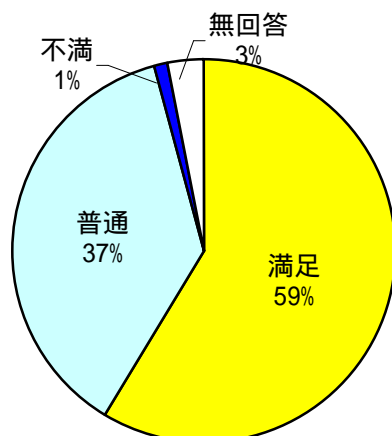


店外の清掃・整理は行き届いておりましたか？



しずおか信用金庫についてお尋ねします。

しずおか信用金庫全体のご満足度をお聞かせください。



まとめ

担当者の対応については「非常によい」「よい」の回答が86%、「普通」の回答をあわせると約98%のお客さまから肯定的な評価をいただいております。言葉づかいや態度についても「非常によい」「よい」が約89%と概ねよい評価をいただいております。今後はより大勢のお客さまから「非常によい」と回答していただけるよう一層努力してまいります。

商品内容の説明については「非常によい」が約25%、「よい」が約42%、「普通」が25%とまずまずの評価ではありますが、お客さまの満足度向上を目指し、努力してまいります。

店頭での待ち時間については、「早い」が約26%、「普通」が約62%と90%弱のお客さまからご納得いただけている結果となっております。平成19年度からは新たにロビー係が導入され一層の改善が図られています。

店舗全体の雰囲気、店舗の清掃状況については概ねよい評価をいただいております。今後も引き続きお客さまがご利用しやすい店舗を目指して努力してまいります。

最後に当金庫全体のご満足度については、約60%のお客さまが「満足」と回答されております。ごく少数ではありますが、「不満」の回答も見られますので、今後も様々なお客様の声に真剣に耳を傾け、皆様から信頼され愛される信用金庫を目指して努力し続けてまいります。