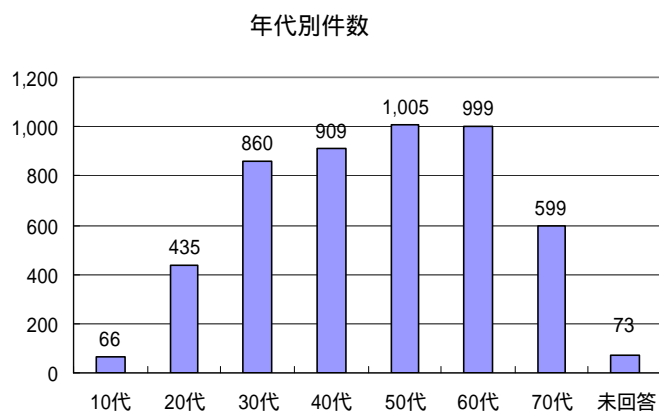
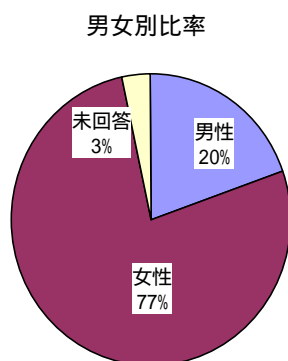


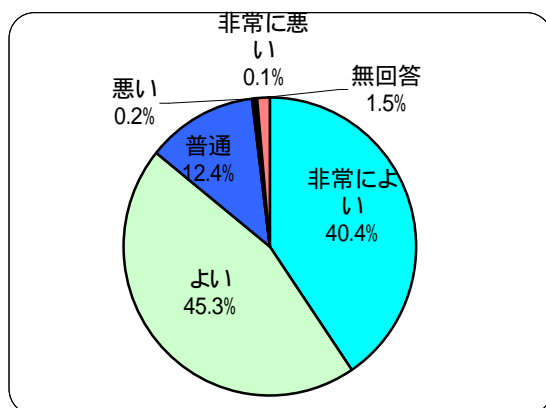
CSアンケート集計結果（平成20年度）

集計期間 平成20年4月1日～平成21年3月31日
 回答数 4,946件

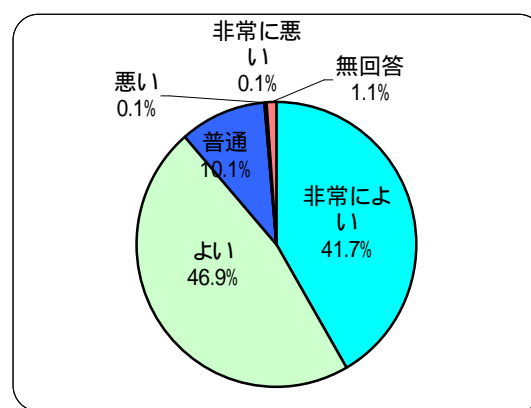


当金庫の職員の対応についてお尋ねします。

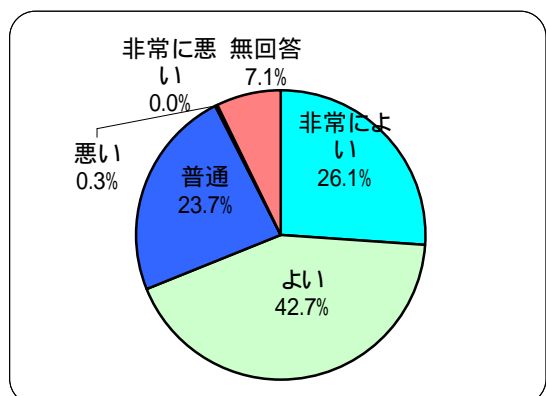
担当者の対応に満足していらっしゃいますか？



言葉遣いや態度はいかがですか？

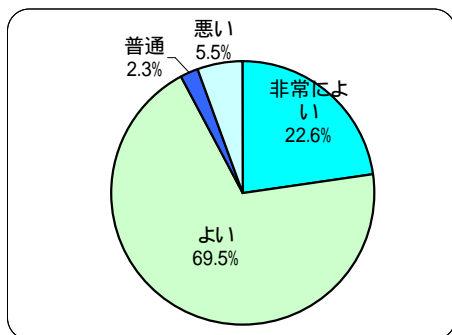


商品内容の説明はわかりやすいものですか？

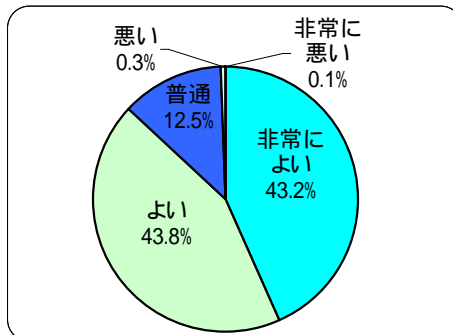


【担当者の対応や言葉遣い・態度】については「非常によい」「よい」の回答が85%を超え、概ねよい評価をいただいております。それと比較して【商品内容の説明】については「非常によい」「よい」の回答は69%にとどまり、24%のお客様から「普通」との評価をいただいております。今後、担当者の更なるレベルアップを図ってまいります。

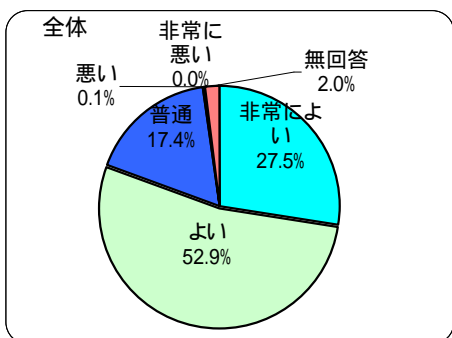
ご来店頂いているお客様へ
待ち時間はご納得いただける範囲ですか？



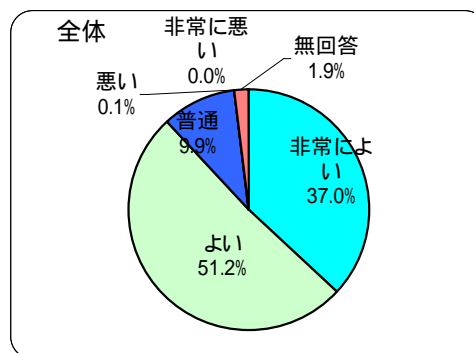
営業担当者が訪問させて頂いているお客様へ
お客様との約束を守っていますか？



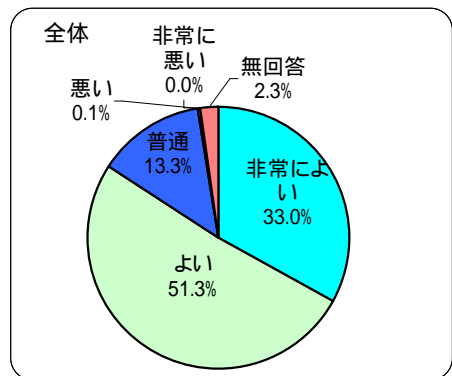
店舗全体についてお尋ねします。
雰囲気はいかがですか？



ロビーや店内の清掃・整理は行き届いておりましたか？

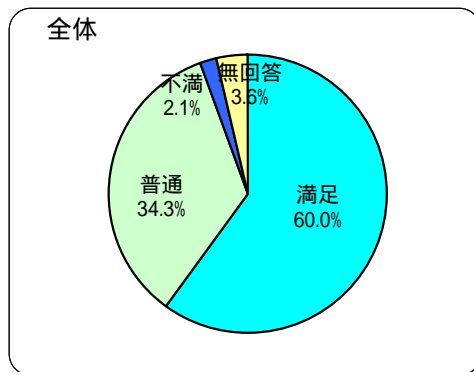


店外の清掃・整理は行き届いておりましたか？



しずおか信用金庫についてお尋ねします。

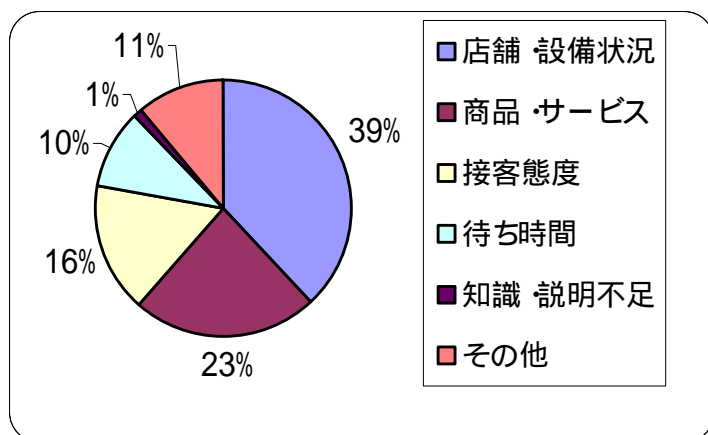
しずおか信用金庫全体のご満足度をお聞かせください。



【店舗の雰囲気】や【整理・整頓・清掃状況】については、1年間を通して「店頭美化」に力を入れた結果、前年の評価を上回りました。今後も明るくお客様が利用しやすい店舗づくりに努めてまいります。

また、当金庫全体に対して「満足」と回答されたお客様は60%、一方「不満」をお持ちのお客様が2%いらっしゃったことを真摯に受け止め、今後も「お客様の声」に真剣に耳を傾けてまいります。「お客様の声」に誠実にかつ迅速に対応して、お客様から・地域から信頼される信用金庫を目指してまいります。

フリーコメント欄に寄せられた「お客様の声」の全体的な傾向



「お客様の声」を項目別に分けると、上のグラフのとおり「店舗・設備状況」についての意見が圧倒的に多く、中でも駐車場に関する意見が目立ちました。次いで「商品・サービス」「接客態度」「待ち時間」についての意見が多い結果でした。「商品・サービス」についての要望では、「既存のサービスをより廉価（または無料）にしてほしい」「粗品・年金感謝デー・年金受給者に対するサービスへの要望」「情報提供の希望」などの声が増えました。