

ご協力ありがとうございました

アンケート実施期間：平成26年9月8日（月）～10月10日（金）

アンケート配布先： 1,000先 アンケート回収先： 480先

皆様の貴重なご意見を真摯に受け止め、お客さまサービスの向上と地域の発展・貢献のためにはなくてはならない金融機関として、一層のご信頼をいただけるよう努めてまいります。

定期預金の満期時に営業係に来て欲しい！

地区担当の営業係が訪問致します。どうぞお気軽にお声掛けください。

わかり易く安全なATMにして欲しい。

今後も、お客様が安全に利用できるように常に心がけてまいります。

年金やローンに関して教えてほしいけど
平日は遅くまで働いているから行けない...

ぜひ休日年金相談会・休日ローン相談会にお越しください！
年金相談会には社会保険労務士の先生もおります。
詳しくは店頭やホームページ等でお問い合わせ下さい。



創業昭和7年 本店下北沢



昭和信用金庫



利用者満足度調査 アンケートのご回答

1. あなたの年齢について

(1) 19歳以下	……	0名
(2) 20～29歳	……	17名
(3) 30～39歳	……	28名
(4) 40～49歳	……	54名
(5) 50～59歳	……	83名
(6) 60～69歳	……	104名
(7) 70歳以上	……	153名

2. あなたの性別について

(1) 男性	……	166名
(2) 女性	……	275名

3. あなたの職業について

(1) 勤めている（事業所・会社員・公務員）	……	77名
(2) 自営業	……	142名
(3) 家事に専従している	……	151名
(4) 学生	……	2名
(5) その他	……	68名

4. 当金庫はあなたにとって

(1) メインバンクである	……	281名
(2) メインバンクではない	……	185名

5. あなたがメインバンクを利用している理由について

(1) 自宅や職場の近くにATMがあり便利だから	… …	319名
(2) 経営が健全で信頼できる事	… …	132名
(3) 窓口係・得意先係の対応が良いから	… …	178名
(4) 金利や手数料が低いから	… …	39名
(5) 窓口やATMの待ち時間が短いから	… …	64名
(6) 年金・給与の振込口座があるから	… …	153名
(7) その他	… …	43名

6. メインバンクへの総合的な満足度について

(1) 満足	… …	221名	46.0%
(2) やや満足	… …	188名	39.2%
(3) やや不満	… …	33名	6.9%
(4) 不満	… …	5名	1.0%

7. 窓口係について

(1) 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる	… …満足	・ やや満足	83.	6%
(2) 商品の内容説明が分かりやすい	… …満足	・ やや満足	78.	6%
(3) 事務処理が正確で速い	… …満足	・ やや満足	74.	8%
(4) 混み合っている時でも対応が丁寧	… …満足	・ やや満足	76.	3%
(5) 総合的満足度	… …満足	・ やや満足	81.	1%

8. 融資係について

(1) 安定して資金を供給してもらえる	… …満足	・ やや満足	88.	5%
(2) 自分の事業について理解してくれる	… …満足	・ やや満足	86.	4%
(3) 経営指導やアドバイスをしてくれる	… …満足	・ やや満足	79.	2%
(4) 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる	… …満足	・ やや満足	79.	2%
(5) 総合的満足度	… …満足	・ やや満足	83.	3%

9. 営業係について

(1) 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる	… …満足	・ やや満足	89.	6%
(2) 商品の内容説明が分かりやすい	… …満足	・ やや満足	82.	9%
(3) 金融知識や商品知識が豊富である	… …満足	・ やや満足	78.	3%
(4) 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる	… …満足	・ やや満足	77.	2%
(5) 総合的満足度	… …満足	・ やや満足	84.	6%

10. ATMについて

(1) ATM利用がある	… …ある		65.	6%
	… …ない		27.	9%
(2) ATMの利用時間が長く利用しやすい	… …満足	・ やや満足	59.	6%
(3) ATMの画面が見やすく操作が分かりやすい	… …満足	・ やや満足	59.	2%
(4) ATM利用時のプライバシー保護に配慮がなされている	… …満足	・ やや満足	59.	8%
(5) ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる	… …満足	・ やや満足	47.	5%

11. 店舗について

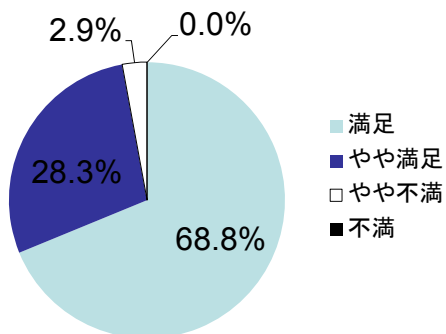
(1) 店舗の雰囲気について	… …満足	・ やや満足	85.	0%
(2) 店舗・設備の印象（清潔感・整理整頓等）について	… …満足	・ やや満足	86.	9%

ご協力ありがとうございました。皆様の貴重なご意見を真摯に受け止め、お客さまサービスの向上と地域の発展・貢献のために無くてはならない金融機関として一層のご信頼をいただけるよう努めてまいります。

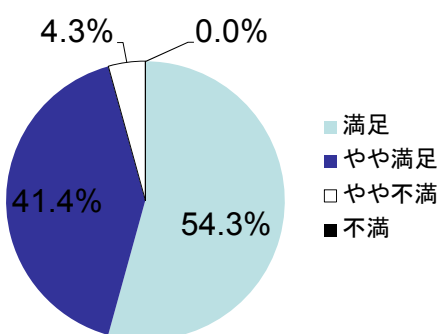
1.窓口係について

アンケートのご回答

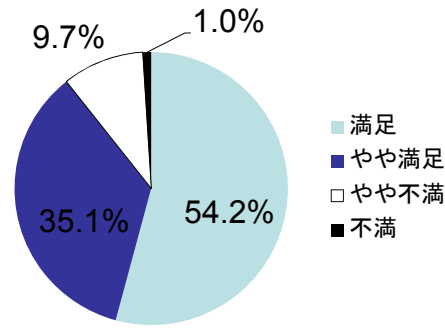
笑顔で親しみやすい対応をしていますか？



商品の内容説明は分かりやすいですか？

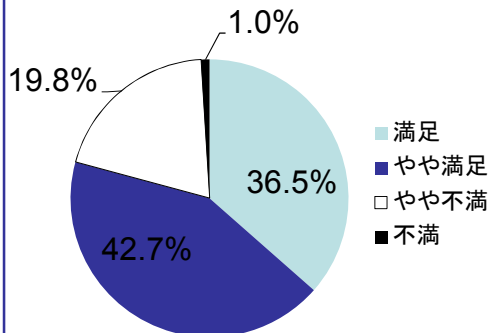


事務処理が正確であり、お待たせていないですか？

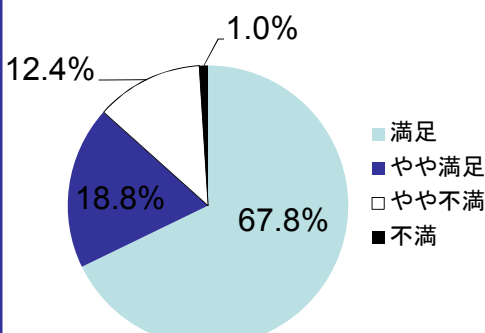


2.融資係について

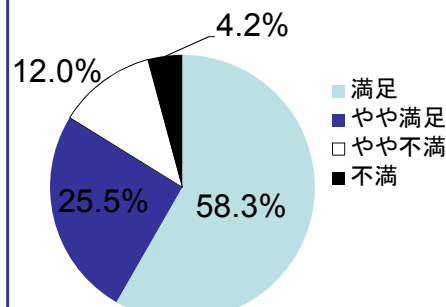
経営的指導やアドバイスをしていますか？



お客様の事業について十分に理解していますか？

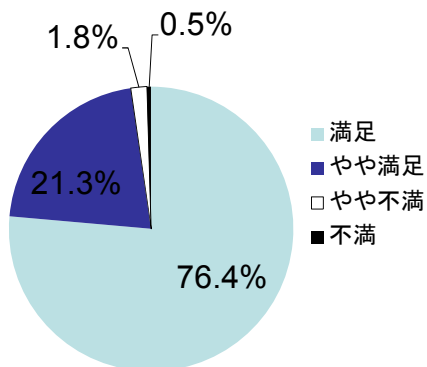


安定して資金を供給してもらえる。また突発的な資金需要にも柔軟に対応していますか？

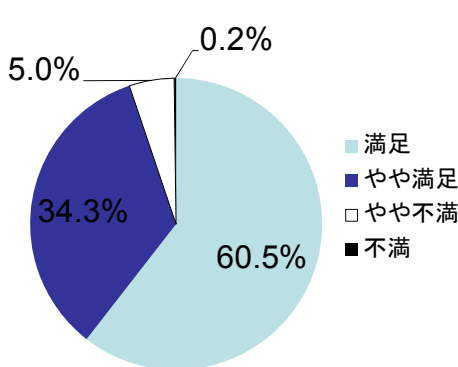


3.営業係について

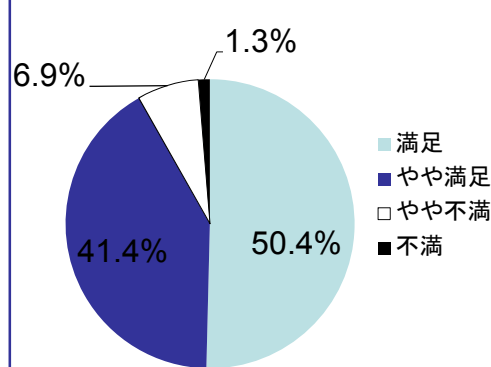
笑顔で親しみやすい対応をしていますか？



商品の内容説明は分かりやすいですか？



お客様のニーズに合わせた商品を熱心に提案していますか？



ご協力ありがとうございました。皆様の貴重なご意見を真剣に受け止め、お客様サービスの向上につとめ、地域のためになくてはならない金融機関として一層のご信頼をいただけるよう努力いたしてまいります。