

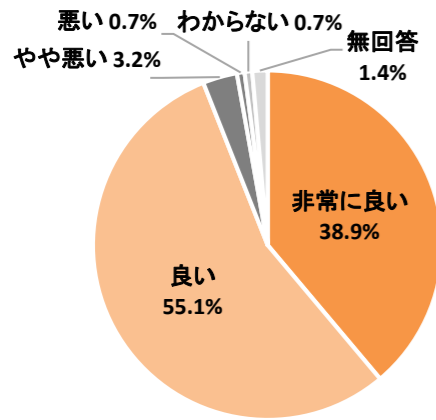
# お客さまアンケート結果について

より良い金融サービス提供に役立てるため、お客さまにご協力いただき、アンケートを実施させていただきました。多数の貴重なご意見・ご要望等をいただきましたこと、誠にありがとうございました。主な調査結果は下記の通りです。

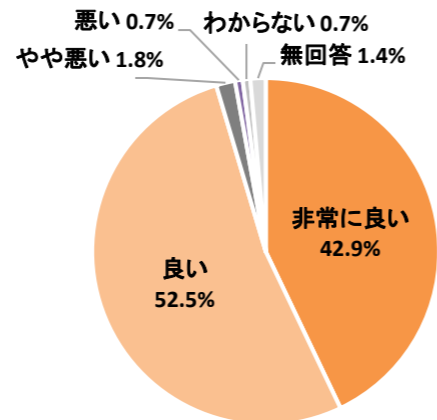
- 調査期間 令和6年12月13日(金)～令和7年1月17日(金)
- 調査方法 保険商品、投資信託等の預り資産商品を契約中のお客さまのうち、年代を均等に抽出した1,000先のお客さまへアンケートを発送、投函いただきました。
- 回答数 339先(回答率33.9%)

## 店舗窓口について

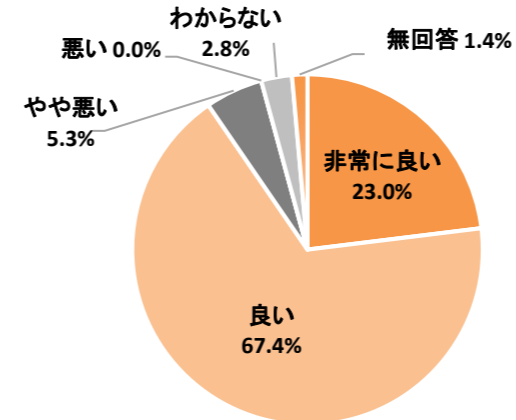
①職員はお客さまの顔を見て、明るく元気な挨拶をしていますか。



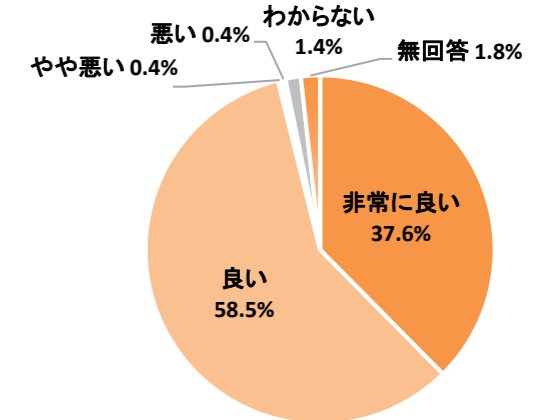
②職員はお客さまに対し、丁寧な言葉遣いと親身な対応をしていますか。



③ご来店時の待ち時間はいかがですか。

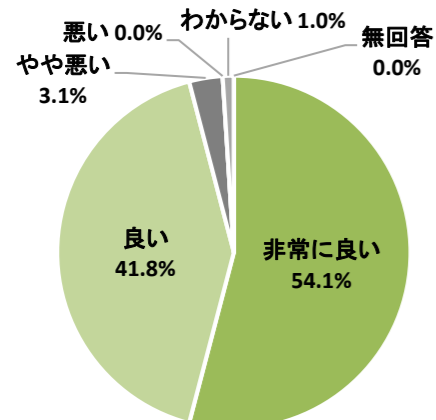


④店内外の清掃・整理整頓は行き届いていますか。

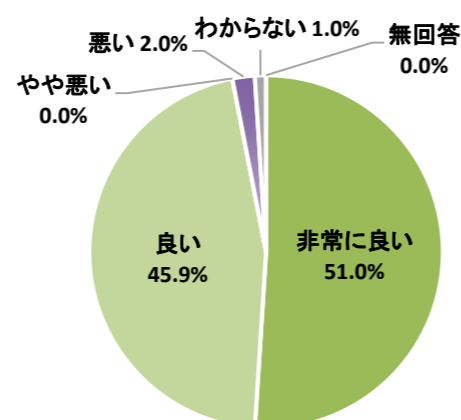


## 訪問時の職員について

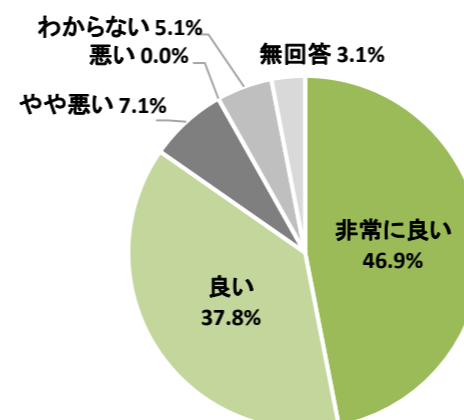
①職員はお客さまの顔を見て、明るく元気な挨拶をしていますか。



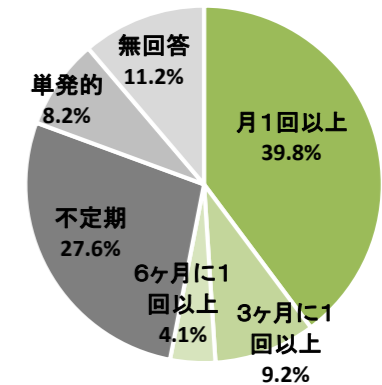
②職員はお客さまに対し、丁寧な言葉遣いと親身な対応をしていますか。



③職員はお客さまとの約束(時間等)を守っていますか。

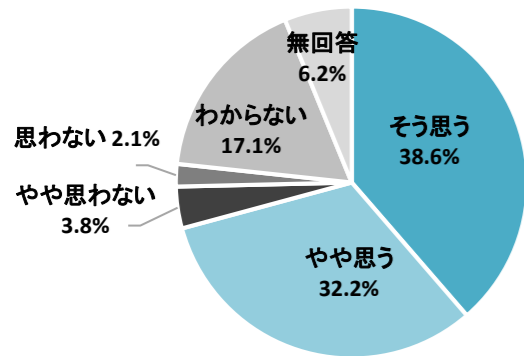


④職員の訪問頻度はいかがですか。

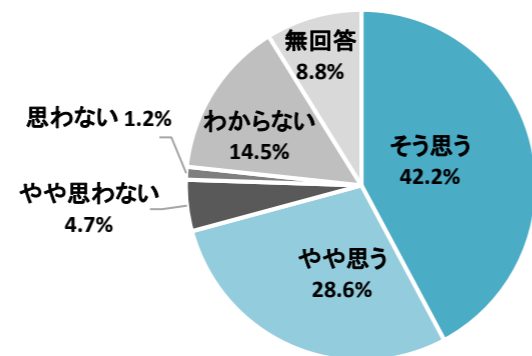


## 金融商品の提案について

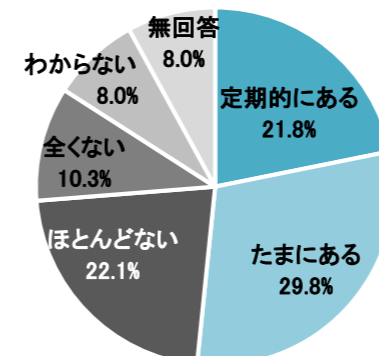
①職員はお客さまのご希望に沿った商品提案をしていますか。



②商品提案のための職員の知識は十分だと思われますか。わかりやすい説明をしていますか。



③ご契約後は、職員からアフターフォローや定期的なコンタクトはありますか。



今回のアンケート調査の結果、いただきましたご意見・ご要望を今後の業務に生かし、すべてのお客さまに喜ばれ、一番に選んでいただける金融機関を目指し、職員一人ひとりが、より一層のサービス向上に努めてまいります。