

## ご利用者の満足度の向上にかかるアンケート調査の結果について

当金庫では、金融庁の「金融改革プログラム」の公表を受け、平成18年6月よりご利用者の満足度の向上にかかるアンケート調査を実施し、お客様の意見を経営に反映すべく取り組んでおります。

平成27年度もより一層の金融サービス向上に取り組むにあたり、地域の皆様の貴重なご意見をお伺いし、それを業務に生かすことを目的としてアンケート調査を実施させていただきました。調査は114名のお取引先にお願ひし、100%の回答をいただきました。ここに、その結果につきまして、お知らせします。

なお、いただきました貴重なアンケート調査結果は業務に反映していく所存であります。

利用者満足度の向上に係るアンケート調査集計表

アンケート項目		満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	来店していない・訪問がない	合 計
1.	言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。	102	12	0	0		114
2.	店内の雰囲気はいかがですか。	79	22	1	0	12	114
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	86	17	1	0	10	114
4.	訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか。	93	15	0	0	6	114
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	84	29	1	0		114
6.	相談、ご質問について誠意をもって対応していますか。	97	17	0	0		114
		当金庫で借る	他行で借る	決めていない	予定無し		
7.	お客さまがお借入される場合にはどのようにお考えですか。	60	0	4	50		114
8.	<p>ご意見欄に寄せられた意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口の机がなくなったせいか？ イスの前からカウンターまでが近すぎて居づらく感じる場合があります。あと雑誌が遠くなって取りづらいです。</li> <li>● 席と窓口の距離が近く居づらい感じがします。席を横向きにしたりTVを置かれたらどうかと思います。</li> <li>● 雑誌（「楽しいわが家」）とかは良い。</li> <li>● マイカーローンの金利が低くてよい。</li> <li>● 満足は完璧だと思いますので…お客様へ対する感謝の心の表現を上手に。</li> <li>● 町内の会計をしているのでちょくちょく伺いますがその都度嫌な顔もせず対応してくださり助かっています。</li> <li>● とても親しみやすい。</li> <li>● 全て満足です。今後もよろしく願ひします。</li> <li>● 何か相談があればよろしく願ひします。</li> <li>● 親しみのある会話が素晴らしい。訪問しやすいサロンのような店舗に変えては。</li> </ul>						