

## 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29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。	108	6	0	0		114
2.	店内の雰囲気はいかがですか。	76	22	1	0	15	114
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	83	16	1	0	14	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。	96	16	0	0	2	114
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	91	23	0	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。	100	14	0	0		114
		当金庫で 借りる	他行で 借りる	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。	68	3	43			114
8.	ご意見欄に寄せられた意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>●家のリフォームをするとき資金をお借りいたします。</li> <li>●気持ちよく利用していますよ。</li> <li>●訪問していただけるので助かります。</li> </ul>						