

利用者満足度の向上に係るアンケート調査

1. 実施時期 平成30年4月11日（水） ～ 5月7日（月）
2. 実施方法 窓口および渉外担当者による聞き取り調査
3. 調査先数および調査対象者 全店の取引先

調 査 対 象 先	総 代	会社役員	個人事業主	会社員	主 婦	その他 (年金受給者等)	合 計
	17	25	25	18	18	11	114

4. 調査結果(回答率100%)

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
1.	言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。	97	17	0	0	/
2.	店内の雰囲気はいかがですか。	79	26	0	0	9
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	86	19	0	0	9
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。	100	12	0	0	2
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	85	28	1	0	/
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	/
		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。	60	0	54		/

8. ご意見欄に寄せられた意見（全7件）

- 何年も前に年金受取口座に申込してあったのに年金受取年令に近づいた頃、他行からは年金相談会のお知らせがきたが、信用金庫からはお知らせがなかった。受取口座を変更しようかまで考えました。
- いつも窓口の方に元気をもらっています。ありがとうございます。
- 店内の照明が明るくなればいいと思います。
- 大変満足しています。
- 誠実にお仕事（集金）されています。
- 営業の方はいつも色々な情報を提供してくださります。話しやすいので、とても助かっています。店内の雰囲気も明るく、季節毎に展示品があり楽しみにしています。
- いつもありがとうございます。