

利用者満足度の向上に係るアンケート調査

1. 実施時期 2019年4月12日（金） ～ 2019年5月9日（木）
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 先 対 象	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。	111	3	0	0	/
2.	店内の雰囲気はいかがですか。	93	11	0	0	10
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	94	9	1	0	10
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。	104	6	1	0	3
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	89	25	0	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。	107	7	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。	61	0	53		/

8. ご意見欄に寄せられた意見（全7件）

- 集金はなくさないでほしいです。
- 集金にきてほしいです。
- いつも親身になって相談に乗って頂き感謝しています。
- 電話対応もすごく感じがよく親切だなといつも思います。
- いつもありがとうございます。
- 大変満足しています。今後とも宜しくお願い致します。
- 訪問して下さることに感謝しています。