

## 利用者満足度の向上に係るアンケート調査

1. 実施時期 令和6年4月15日(月) ～ 令和6年5月2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 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。	84	19	0	0	11
3.	来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。	83	18	1	0	12
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。	85	14	0	0	15
5.	商品内容等の説明はいかがでしたか。	88	26	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。	102	12	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9件：原文のまま)

- 毎月気持ちよく利用させていただいております。若い方の対応に接し気分がいいです。研修もよくされるのかと思います。楽しみに来ています。
- 今後ともよろしくお願いします。
- リニューアル後、店内が明るい感じになり、とても良いと思います。
- 店員、すばらしい、美女
- いつもお世話になってます。気軽に利用できていいと思います。一番は近くにあることです。
- いつもお気遣いいただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。いつも無理言ってますみません。
- 町に寄り添った金庫で好感が持てます。来店しても雰囲気がとても良いと思います。
- 記帳が120件超えると入出金できなくなるシステムを改善して欲しいです。
- ATMで硬貨の入金取扱いできるようにして欲しい。ATMの所に硬貨入金できる取扱いの説明の標示をして欲しい。