

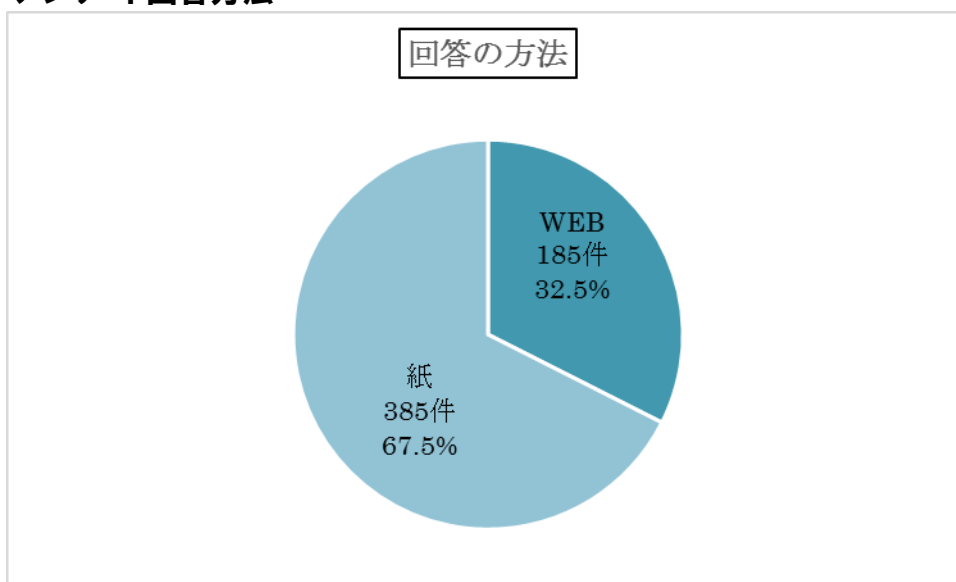


お客さまアンケートの調査結果について

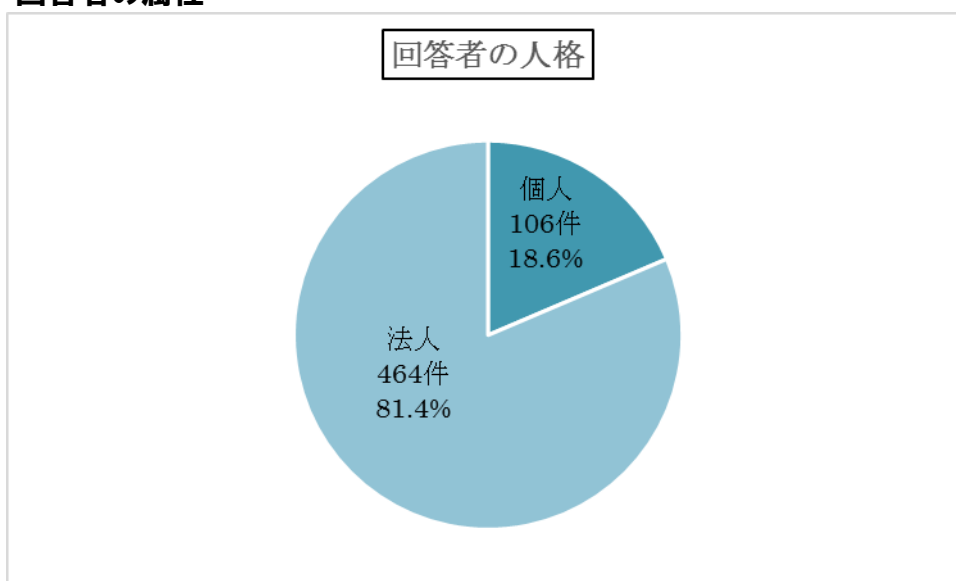
城北信用金庫では、地域のお客さまからの貴重なご意見・ご要望を経営・サービスに反映させ、お客さまにご満足いただける質の高いサービスや商品の提供を目指し、お客さまアンケート調査を実施いたしました。本アンケートの調査結果を下記のように取りまとめましたので、ご報告いたします。

当金庫では、アンケートをいただいたお客さまからのご意見を参考に、更なるお客さま満足度の向上と地域密着を図るための諸施策を実施したいと考えております。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう心よりお願い申し上げます。

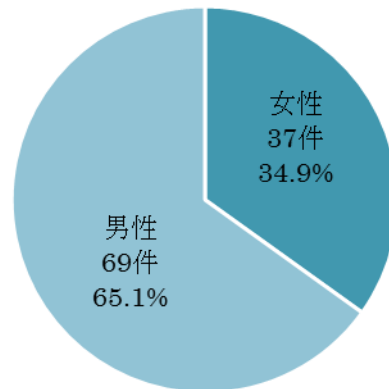
アンケート回答方法



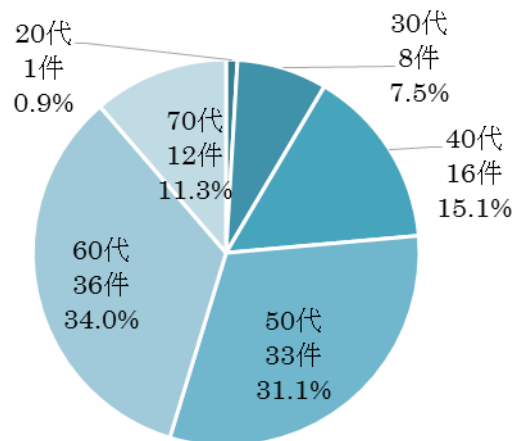
回答者の属性

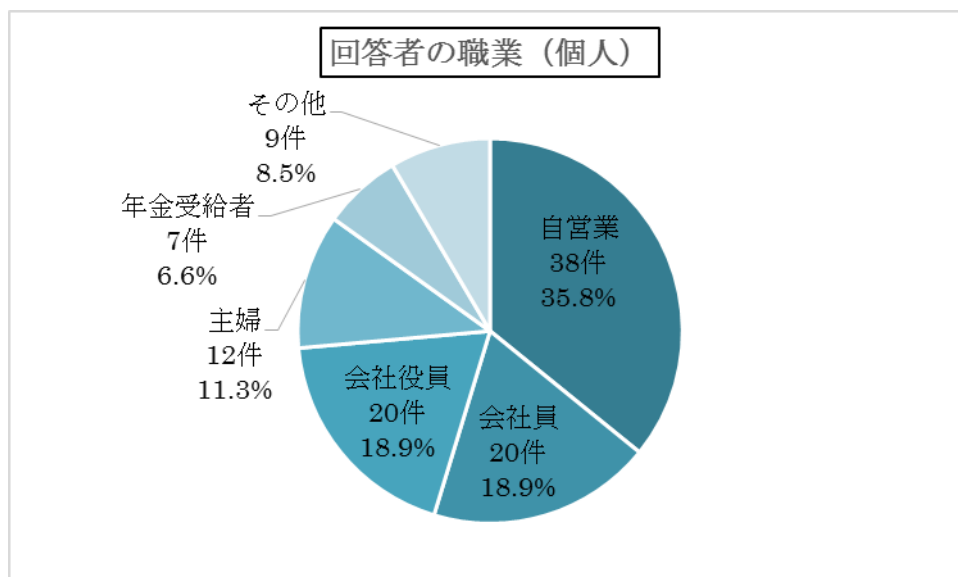


回答者の性別（個人）



回答者の年代（個人）





Q1. 「城北信用金庫をお知り合いへ推薦したい」

推薦度合について	推薦者	中立者	批判者	N P S
2023 年度（今回）	37.3%	36.4%	26.2%	11.1 P

N P Sとは

「Net Promoter Score」の略で、顧客ロイヤルティ（商品やサービスに対する信頼・愛着）を計る指標です。

「城北信用金庫をお知り合いへ推薦したい」の質問から「0-10 の 11 段階」でご回答をいただき値を算出しています。

N P Sの算出方法

回答結果から「推薦者（9-10）」「中立者（7-8）」「批判者（0-6）」に分類し、算出。

※推薦者の割合－批判者の割合＝N P S（推薦者の正味比率）

