

「お客さまアンケート調査(令和4年6月)」の結果について

当金庫では、経営理念に「三者共栄」を掲げ、「信頼で地域とつながる 大阪シティ信用金庫」をスローガンとしており、「地域の利用者満足度を重視した金融機関経営の確立」への取り組みとして、「お客さまアンケート調査」を実施し、その結果に基づき業務の改善に取り組んでいます。

今般、当金庫をご利用いただいている 1,631 名のお客さまにアンケート調査へのご協力をお願いし、貴重なご回答、ご意見をいただきました。

以下は、その調査結果を取りまとめたものです。

これらの調査結果やお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、全役職員に周知するとともに、今後の業務改善に活かしてまいります。

今後とも、倍旧のご支援ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

【 調査概要 】

- ◆ 調査時期 令和 4年6月20日(月) ~ 28日(火)
(前回調査 : 令和2年10月)
- ◆ 調査対象 当金庫全店舗のお取引先
- ◆ 調査方法 店頭および得意先係のご訪問先にて職員による手渡し配付後、ご回答済み調査票を封筒に入れていただき回収
- ◆ 回収状況 依頼数 : 1,631先
回答数 : 1,631先 (回収率100%)

※「満足度平均点」は、5段階評価を点数化した平均点です。

(満足:5点、まあ満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)

【 各種構成 】

◇ 性別構成

性別	回答数	構成比
男性	778	47.7%
女性	833	51.1%
未回答	19	1.2%
合計	1,631	100%

◇ 年齢別構成

年齢	回答数	構成比	性別	
			男性	女性
20歳代	63	3.9%	30	32
30歳代	140	8.6%	73	66
40歳代	305	18.7%	165	137
50歳代	448	27.5%	214	229
60歳以上	660	40.5%	292	360
未回答	15	0.9%	4	9
合計	1,631	100%		

※ 年齢別、男女別構成状況

◇ 職業別構成

年齢	回答数	構成比
会社員	353	21.6%
会社役員	687	42.1%
個人事業主	179	11.0%
パート・アルバイト	129	7.9%
年金受給者	142	8.7%
学生	4	0.2%
その他	96	5.9%
未回答	41	2.5%
合計	1,631	100%

◇ 総合満足度

評価	回答数	構成比	性別	
			男性	女性
満足	794	48.7%	388	398
まあ満足	594	36.4%	297	289
普通	215	13.2%	80	131
やや不満	6	0.4%	3	3
不満	2	0.1%	2	0
分からない	0	0.0%	0	0
未回答	20	1.2%	8	12
合計	1,631	100%		

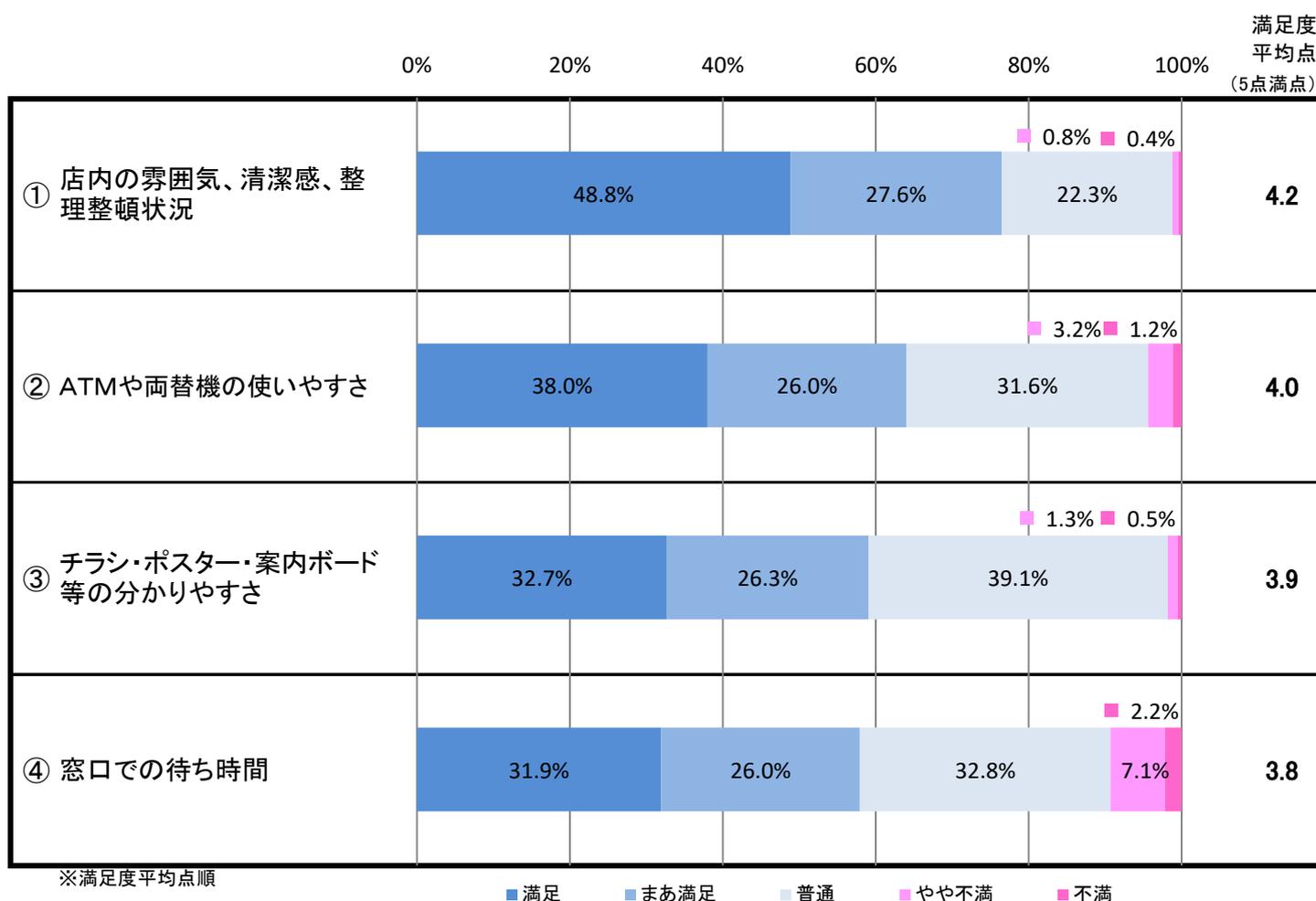
※ 評価別、男女別構成状況

1. 項目別のお客さま満足度

(1) 店舗・窓口について

「満足」と「やや満足」を合わせた上位の項目は、「①店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況」（76.5%）や「②ATMや両替機の使いやすさ」（64.0%）で高くなっています。

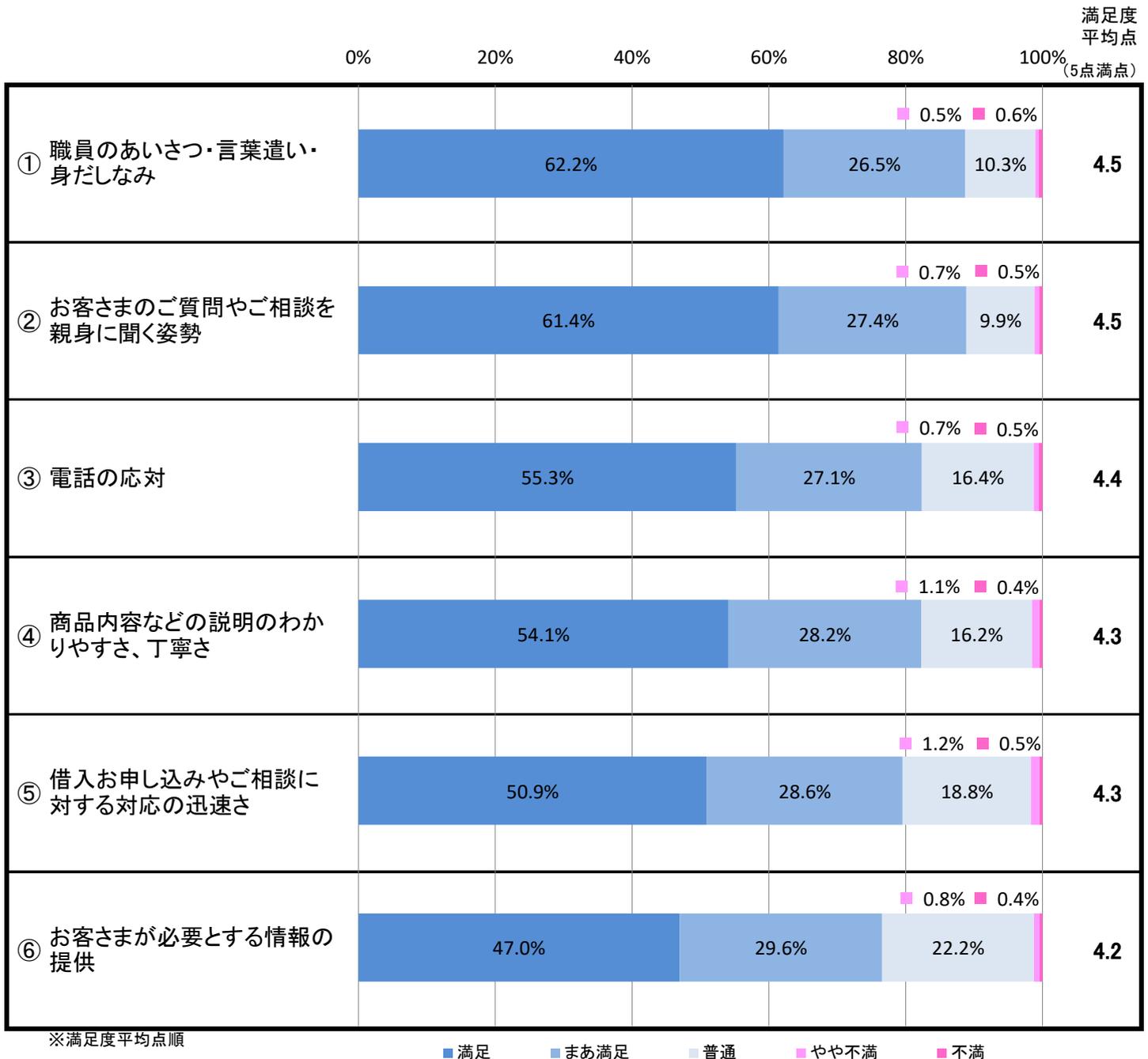
満足度平均点でも、「①店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況」、「②ATMや両替機の使いやすさ」で4点以上の高評価となっています。



(2)職員について

「満足」と「やや満足」を合わせた上位の項目は、「①職員のあいさつ・言葉遣い・身だしなみ」(88.7%)や「②お客さまのご質問やご相談を親身に聞く姿勢」(88.8%)と非常に高く、また、前回調査より増加しました。

満足度平均点でも、すべての項目で4点を超えており、高評価となっています。



2. 総合満足度

「満足」と「やや満足」を合わせると、86.2%と高い評価を得ています。また、前回調査より増加(前回比+1.9%)しており、特に「やや満足」が増加しています。

満足度平均点でも4.3点と高評価となっています。

