

お客様アンケート調査結果のご報告

この度、当金庫ではお客様アンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力賜りましたお客様には、あらためて御礼申し上げます。

お客様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足いただける金融機関となるよう役職員一同邁進していく所存でございます。

1. 調査期間 令和4年1月17日(月)～2月14日(月)
2. 調査方法 店頭窓口及び渉外担当者の直接訪問によるアンケート調査
(お客様が封緘されたものを回収)
3. 回収状況 237枚(配布数240枚 回収率98.8%)
4. 調査項目 全10項目

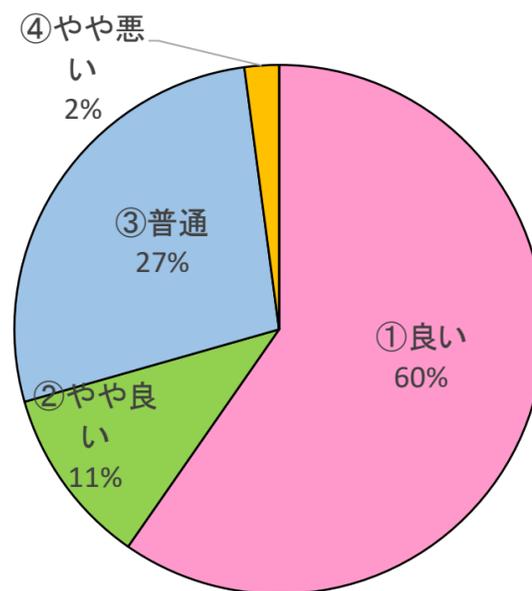
アンケート調査結果

「当金庫の営業店」について

① 店舗の使い易さはいかがですか？

店舗の使い易さについては、71%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

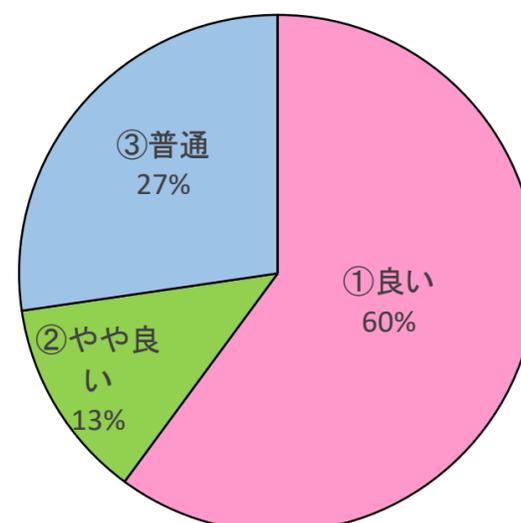
新店舗もオープンしており、今後もお客様に満足いただける店舗作りに努めてまいります。



② ロビー・店舗の印象はいかがですか？

ロビー・店舗の印象について、73%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

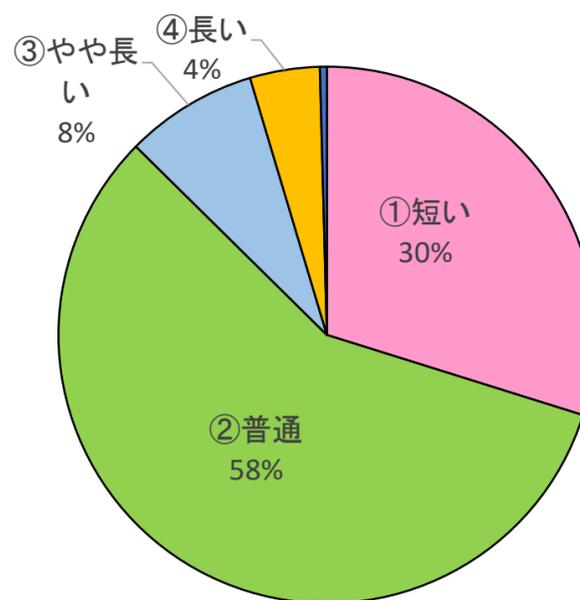
今後もよりお客様に気持ちよくご利用していただけるよう努めてまいります。



③ 窓口の待ち時間はいかがですか。

窓口の待ち時間については、58%のお客様が「普通」というご回答でした。

しかしながら、12%のお客様には満足いただけておりません。今後もさらに事務の効率化を図り、正確かつスピーディーな対応ができるよう努めてまいります。

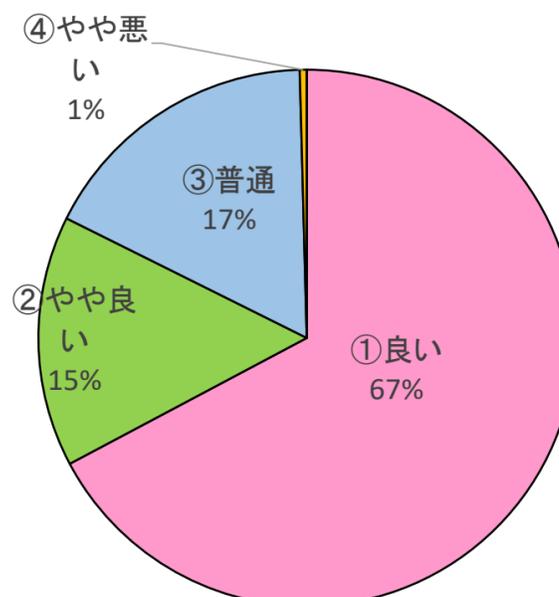


「窓口職員、営業担当者」について

④ ご来店時、訪問時の挨拶はいかがですか？

ご来店時、訪問時の挨拶については、82%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

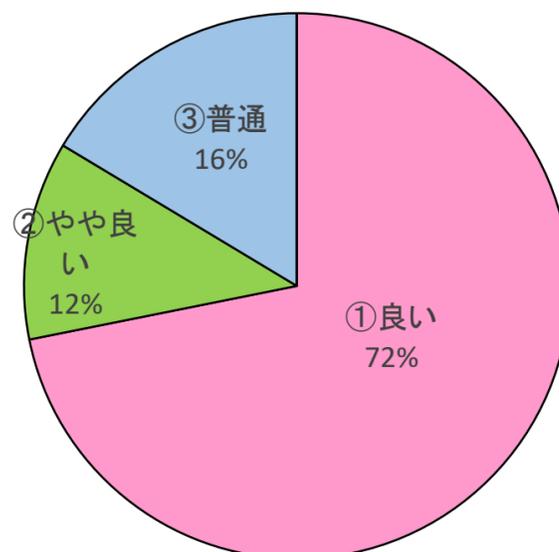
今後は、全てのお客様に気持ち良いと思っただけのような挨拶を心がけてまいります。



⑤ 当金庫職員の接客態度はいかがですか？

職員の接客態度については、84%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

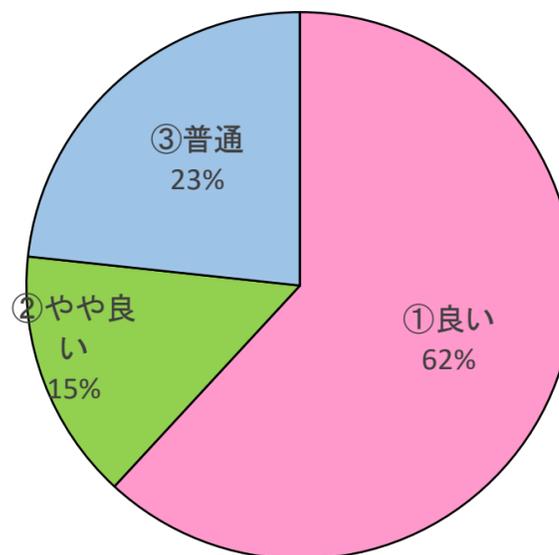
今後も、職員一同きめ細やかな接客を意識し、「おもてなし」の心で顧客満足の向上を目指してまいります。



⑥ 当金庫職員に対しての相談のしやすさはいかがですか？

職員に対しての相談のしやすさについては、77%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

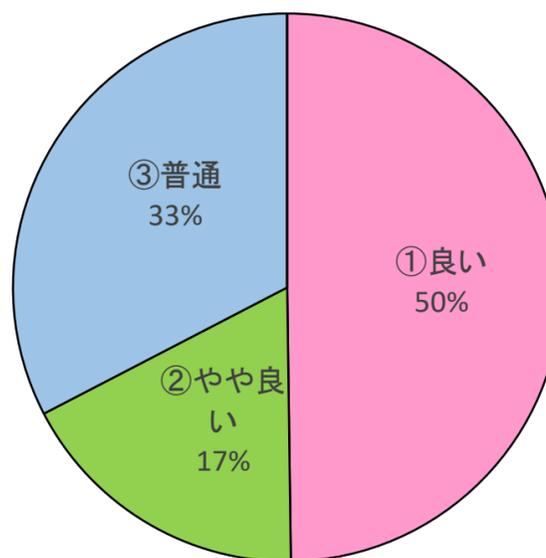
今後も、Face to Face を心掛け、お客様から気軽にご相談を頂けるように努めます。



⑦ 当金庫職員の商品知識はいかがですか？

職員の商品知識については、67%のお客様から「良い」「やや良い」のご回答を賜りました。

今後も職員の商品知識の習得に一層努めてまいります。

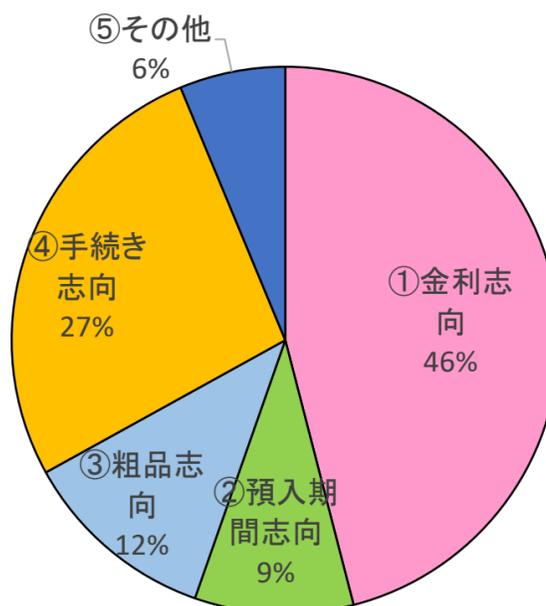


その他

⑧ 預金をされる際に重視される点は何ですか？ (5者選択)

アンケートの結果、預金は金利を重視されるお客様が半数ほどみえました。

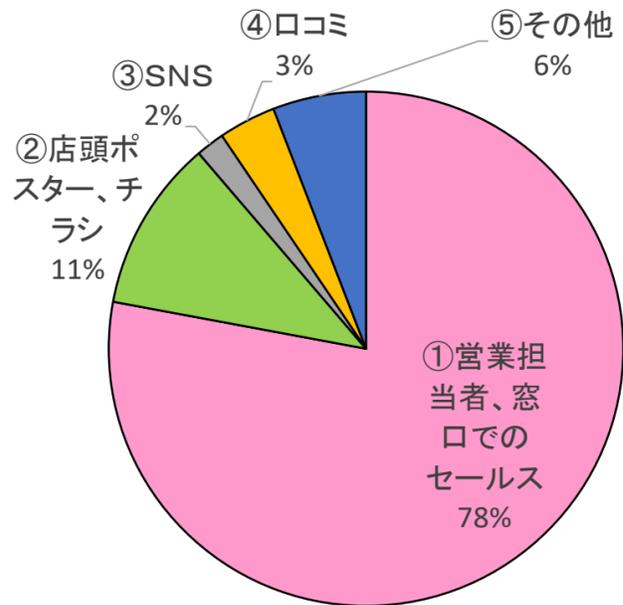
また、手続きが簡単であることも3割程の方が重視してみえることもあり、今後の商品作りに活かしていきたいと思えます。



⑨ 当金庫の商品をどの様に知りましたか？
(7者選択)

「営業担当者、窓口でのセールス」が78%と多くの方が当庫職員からのお声掛けにより商品を知って見えます。しかしながら、ホームページやLINE等で知る方はあまりいらっしゃらない現状でした。

今後も、お客様へ様々な方法で情報提供していけるように努めてまいります。

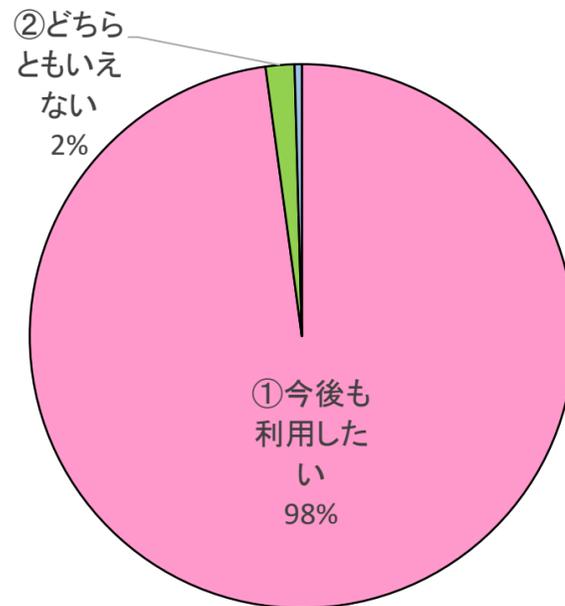


当金庫について

⑩ これからも利用したい信用金庫ですか。

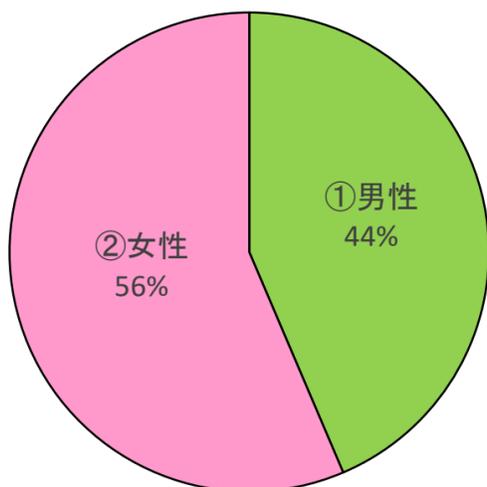
98%のお客さまに「利用したい」とのご回答を賜りました。

今後もお客様からのご期待にお応えし、ベストパートナーとして信頼していただけるような信用金庫を目指してまいります。

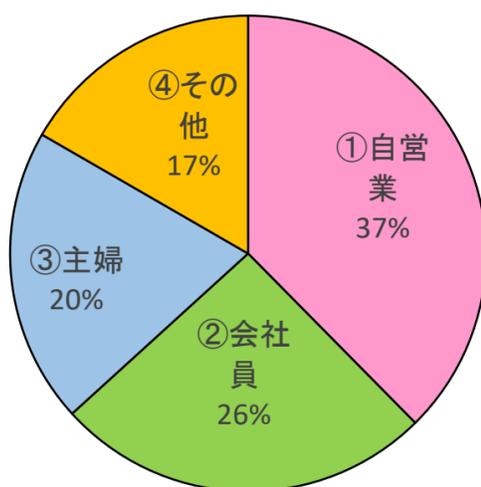


ご回答賜りましたお客様について

性別



職業



年齢

