

お客様アンケート調査 結果報告書

実施期間

平成27年1月14日～平成27年1月30日

 **敦賀信用金庫**

● はじめに

平素は敦賀信用金をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、お客様へのよりよいサービスのご提供に向け、ご利用のお客様のご意見をお伺いするアンケートを実施いたしましたので、その結果をご報告させていただきます。

今後、お客様からの貴重なご意見・ご要望を日常業務に反映し、より一層ご満足いただける地域金融機関を目指し努力してまいります。

今回アンケートにご協力いただきましたお客様には心より感謝いたします。

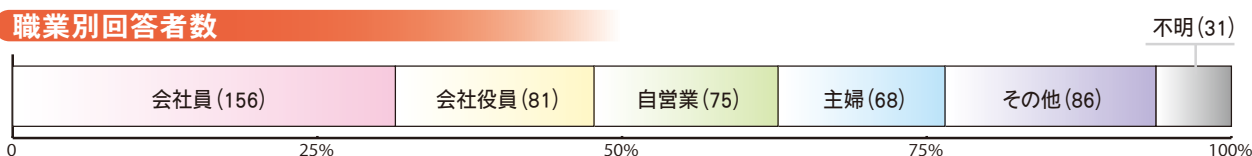
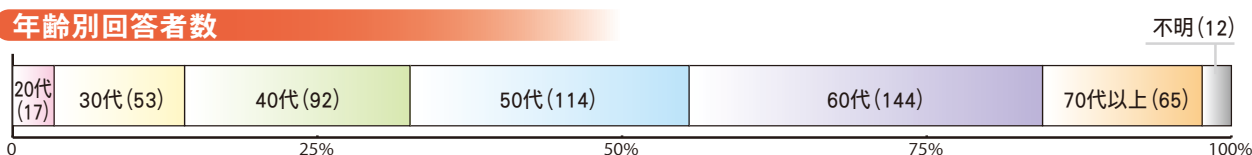
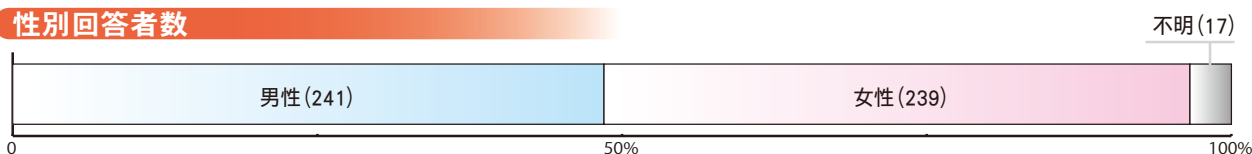
今後とも一層のお引き立てとご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

I. お答えいただいたお客様のプロフィール

性別では男女とも約 50% ずつとなっており、年代別では 60 代が 29.0%、50 代が 22.9% と中高年齢層が約 5 割、20～40 代が約 3 割の方からご回答をいただいております。

職業別では、「会社員」の方が 31.4%、「会社役員・自営業者」の方が 31.4% となっており、「主婦」の方が 13.7%、「その他」の方が 17.3%、等の方からご回答をいただいております。

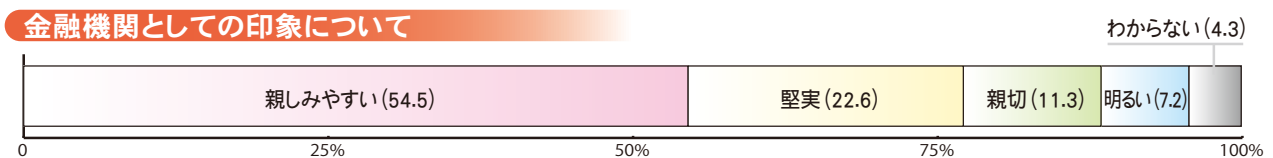
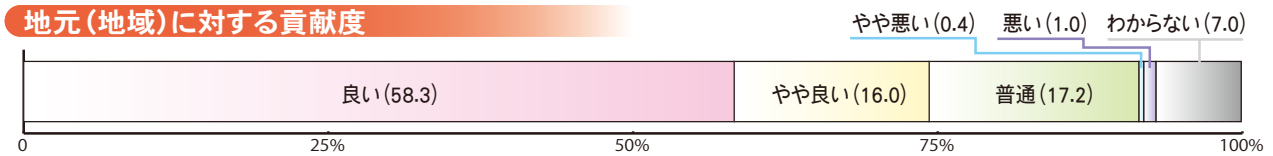
()内は人数です。



II. 敦賀信用金庫の印象について

「地域に貢献している」「親しみやすい」「堅実」などの評価をいただきました。

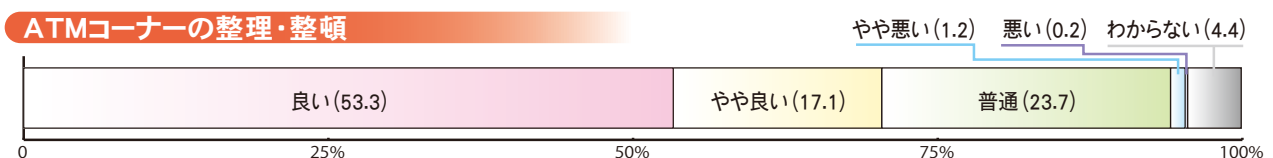
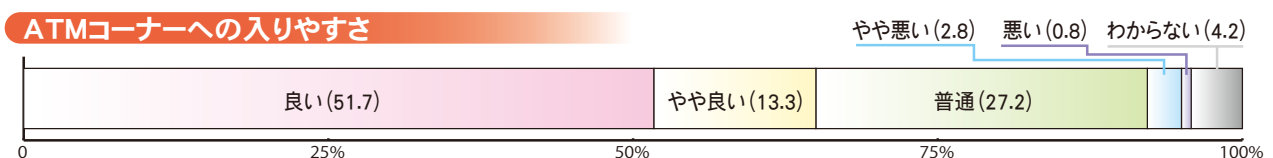
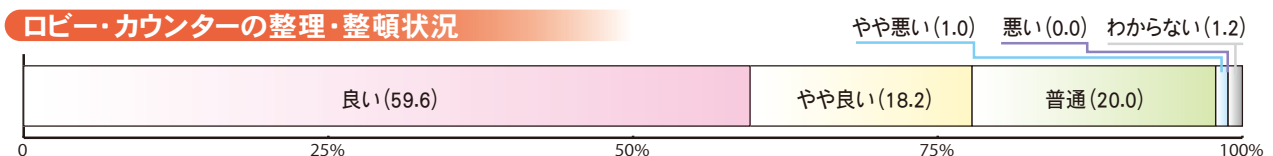
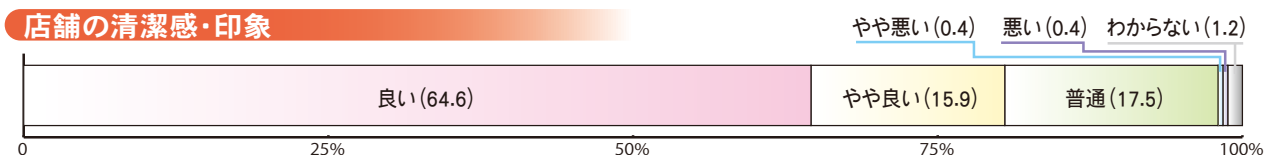
()内は%です。



III. 店舗等施設の状況について

「店舗の清潔感」では良い、やや良いが80.5%、「ロビー・カウンターの整理・整頓」では良い、やや良いが77.8%の評価をいただきました。

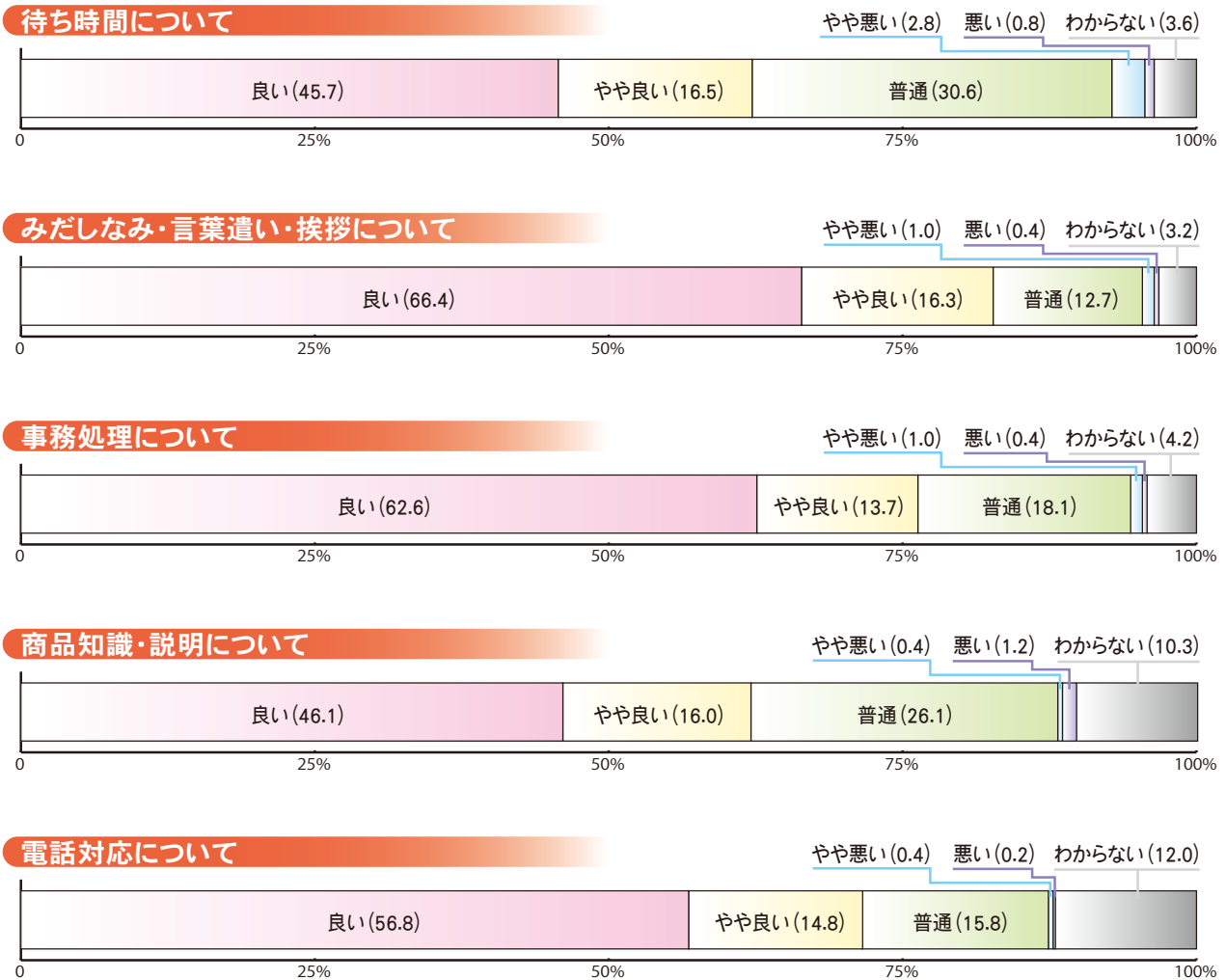
()内は%です。



IV. 窓口対応について

「みだしなみ・言葉遣い・挨拶について」では良い、やや良いが82.7%、「事務処理」では良い、やや良いが76.3%、「電話対応について」では良い、やや良いが71.6%の評価をいただきました。

()内は%です。

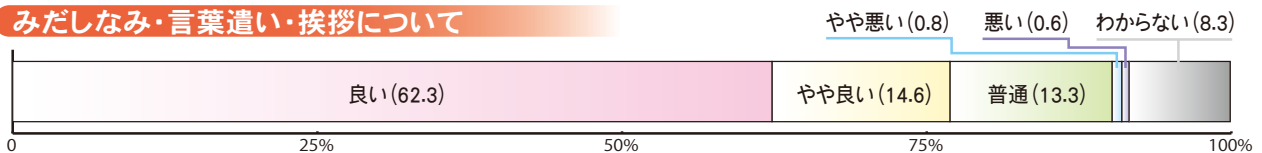


V. 渉外担当者について

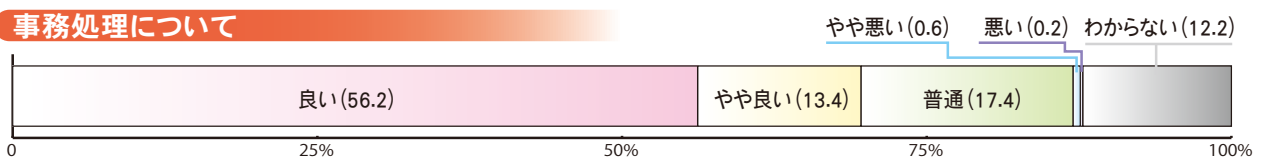
「みだしなみ・言葉遣い・挨拶について」では良い、やや良いが76.9%、「相談・質問に対する対応について」では良い、やや良いが74.7%、「訪問時間・約束事について」では良い、やや良いが70.8%の評価をいただきました。

()内は%です。

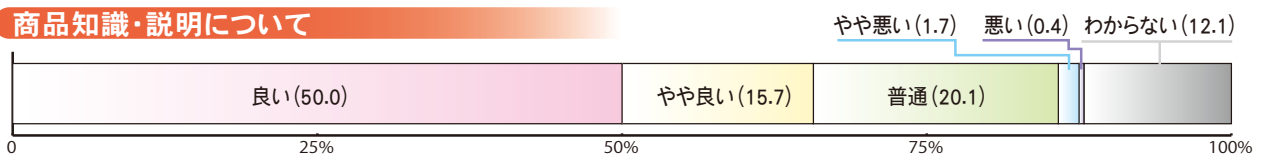
みだしなみ・言葉遣い・挨拶について



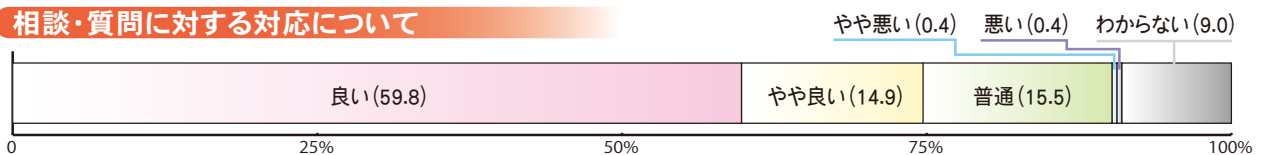
事務処理について



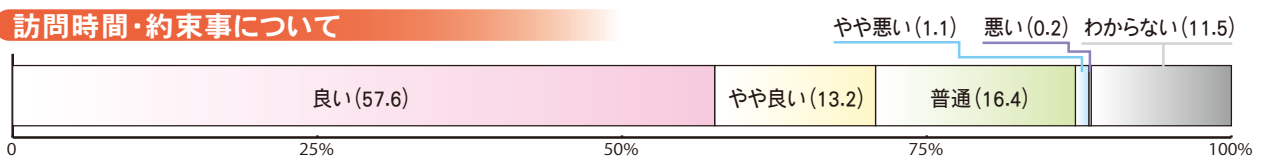
商品知識・説明について



相談・質問に対する対応について



訪問時間・約束事について



VI. より良い商品をご提供するために

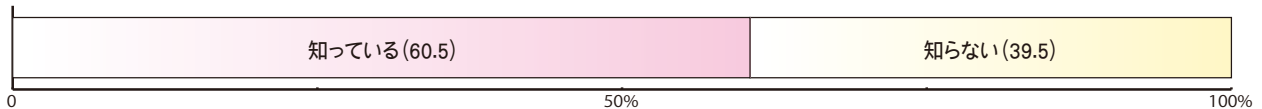
「投資信託・保険商品の取り扱い」についてご存知の方は60.5%でした。また、「興味のある商品」として個人年金保険22.2%、投資信託15.8%、学資保険14.1%の順でご回答いただきました。

「インターネット・スマートフォンで利用したいこと」について、各種変更手続き48.2%、定期預金34.5%、投資信託10.1%、保険商品7.3%とご要望がありました。

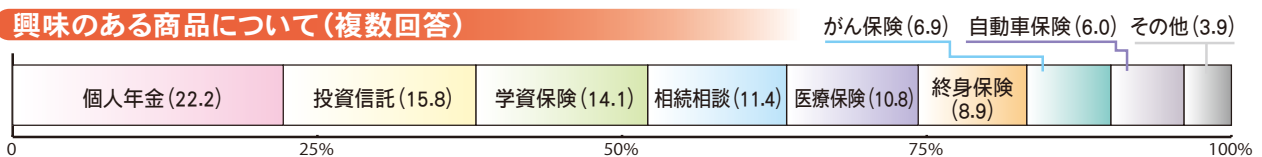
「魅力的な商品」について金利上乘せに魅力を感じる方が78.9%と高い支持率を得ています。これらの貴重なご意見等につきましては、少しでもお客様のご要望にお応えできるよう努力してまいります。

()内は%です。

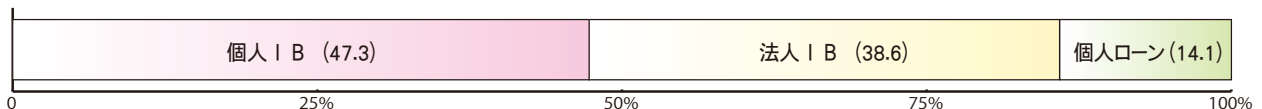
投資信託・保険商品の取扱いについて



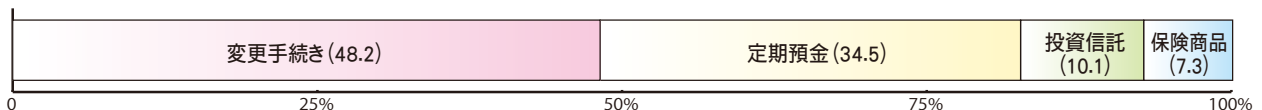
興味のある商品について(複数回答)



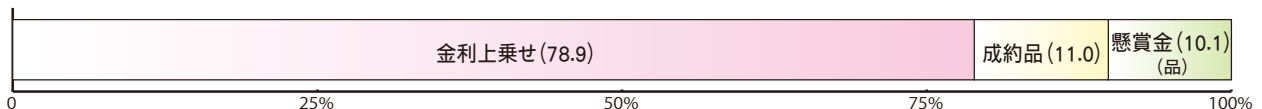
インターネット・スマートフォンで取引できる商品について



インターネット・スマートフォンで利用したいことについて



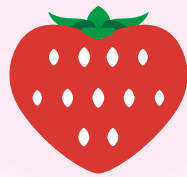
魅力的な商品について





あったか♡心宣言

わたくしたちは
心をひらいて お聞きします
心をこめて お話します
心のそこから お応えします





Face to Face