お客さまアンケート調査の実施結果

当金庫ではお客さまの利便性とサービス向上を目指し「お客さまアンケート調査」を実施しており、2025年度のアンケート調査の結果は以下の通りとなりました。
お客さまから頂戴した貴重なご意見、ご要望などを参考に、よりお客さまの立場に立った業務運営を目指し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

1. 結城信用金庫の良い点、改善を望む点をお聞かせ下さい。

【結城信用金庫の良い点（上位5項目）】

- 丁寧な対応
- お客さまを大切にする姿勢
- 親近感
- 職員の誠実さ
- 対応のスピード

【結城信用金庫の改善を望む点（上位5項目）】

- お客さまに対する提案力
- 商品力・サービス力
- ATMの利便性
- わかりやすい情報開示
- 営業担当者の訪問頻度
- 対応のスピード

※同数の為2項目を表示しております。

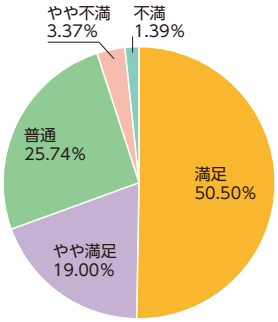
2. 結城信用金庫の窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせ下さい。

【窓口対応】

「満足度」「接客態度」「対応の速さ」「商品説明」の4項目について「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階で評価。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
満足度	81	21	23	3	1
接客態度	87	18	20	2	0
対応の速さ	43	31	42	6	5
商品説明	44	26	45	6	1

※一部未回答項目があるため、4項目それぞれの総合計は一致しません。



【営業担当の対応】

「満足度」「接客態度」「対応の速さ」「商品説明」の4項目について「満足・やや満足・普通・やや不満・不満」の5段階で評価。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
満足度	77	19	14	2	3
接客態度	77	17	16	1	2
対応の速さ	60	22	23	4	2
商品説明	51	20	33	5	2

※一部未回答項目があるため、4項目それぞれの総合計は一致しません。

