

29年度 「お客様のご意見カード」集計結果について

平素からご高配賜りありがとうございます。

また、先般の「お客様のご意見カード」アンケート調査については、お客様に御協力いただき、誠にありがとうございました。御礼申し上げます。

今般このアンケート調査の集計結果ができましたのでお知らせいたします。

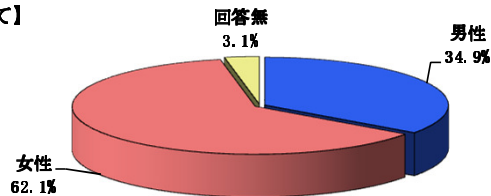
当金庫の全営業店で「お客様のご意見カード」にて、お客様からご回答いただきました総数は918枚となりました。

この「お客様のご意見カード」には、お客様からいただきましたさまざまな、貴重なご意見が多く含まれておりました。今後、当金庫の経営にあたりまして、ご参考にさせていただきたいと思っております。また、この「お客様の声」を基に出来ることは速やかに、改善に努めて参りたいと存じますので、今後ともご愛顧の程、よろしくお願い申し上げます。

(平成29年11月現在)

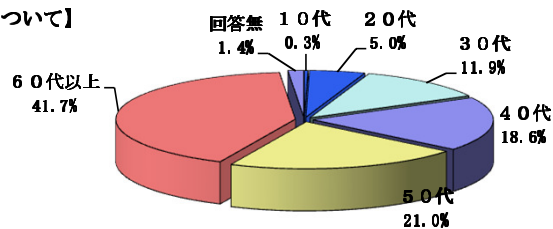
ご性別	男性	320
	女性	570
	回答無	28

【ご性別について】



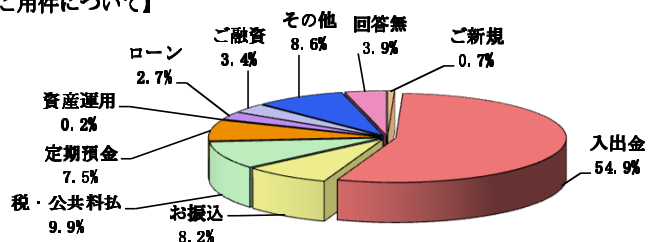
年齢	10代	3
	20代	46
	30代	109
	40代	171
	50代	193
	60代以上	383
	回答無	13

【ご年齢について】



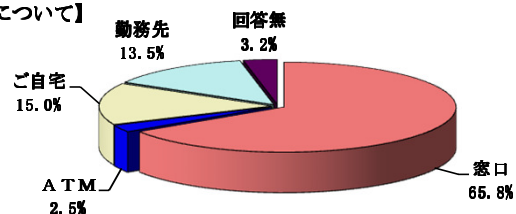
ご用件	ご新規	6
	入出金	504
	お振込	75
	税・公共料払	91
	定期預金	69
	資産運用	2
	ローン	25
	ご融資	31
	その他	79
	回答無	36

【ご用件について】



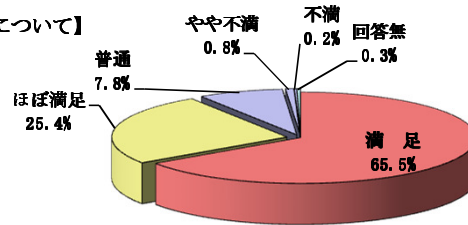
応対場所	窓口	604
	A T M	23
	ご自宅	138
	勤務先	124
	回答無	29

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	601
	ほぼ満足	233
	普通	72
	やや不満	7
	不満	2
	回答無	3

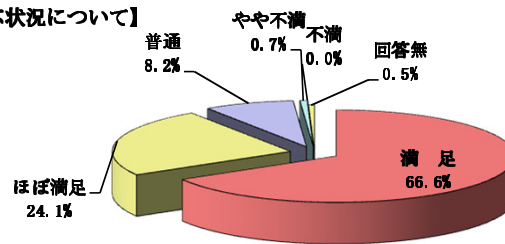
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
29年度	90.9%
28年度	89.2%
27年度	88.4%
26年度	88.1%
25年度	87.1%

対応状況	満 足	611
	ほぼ満足	221
	普通	75
	やや不満	6
	不満	0
	回答無	5

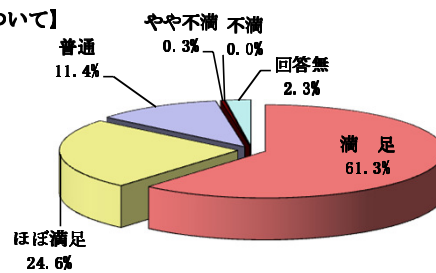
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
29年度	90.7%
28年度	89.5%
27年度	89.6%
26年度	89.6%
25年度	87.0%

待時間	満 足	563
	ほぼ満足	226
	普通	105
	やや不満	3
	不満	0
	回答無	21

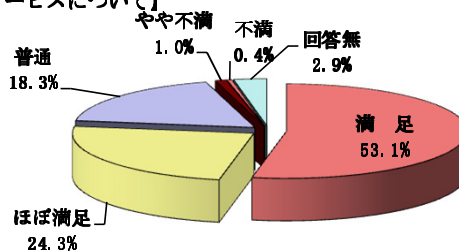
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
29年度	85.9%
28年度	85.0%
27年度	81.9%
26年度	81.7%
25年度	83.7%

商品・サービス	満 足	487
	ほぼ満足	223
	普通	168
	やや不満	9
	不満	4
	回答無	27

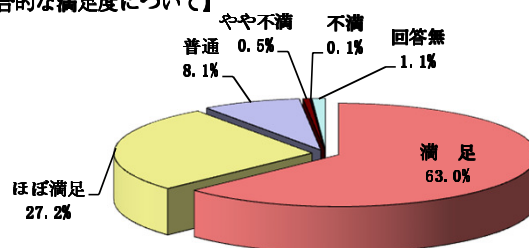
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
29年度	77.4%
28年度	75.9%
27年度	78.3%
26年度	74.9%
25年度	76.0%

総合的満足度	満 足	578
	ほぼ満足	250
	普通	74
	やや不満	5
	不満	1
	回答無	10

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
29年度	90.2%
28年度	89.5%
27年度	87.7%
26年度	85.6%
25年度	86.2%