

2020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。

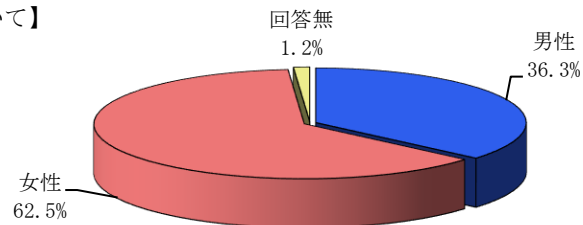
また、先般の「お客様のご意見カード」アンケート調査については、お客様に御協力いただき、誠にありがとうございました。御礼申し上げます。

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847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。

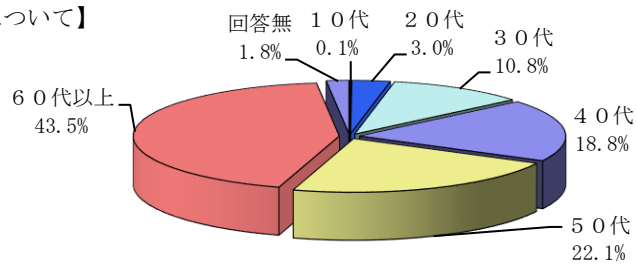
ご性別	男性	350
	女性	603
	回答無	12

【ご性別について】



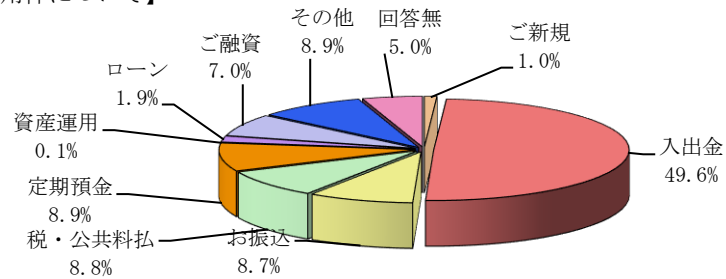
年齢	10代	1
	20代	29
	30代	104
	40代	181
	50代	213
	60代以上	420
	回答無	17

【ご年齢について】



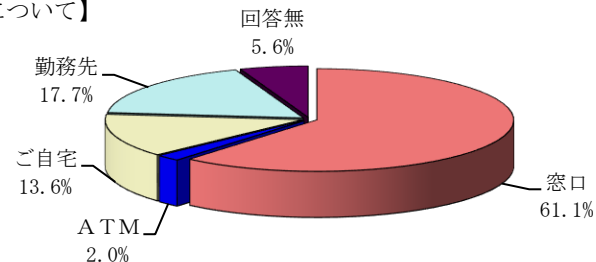
ご用件	ご新規	10
	入出金	479
	お振込	84
	税・公共料払	85
	定期預金	86
	資産運用	1
	ローン	18
	ご融資	68
	その他	86
	回答無	48

【ご用件について】



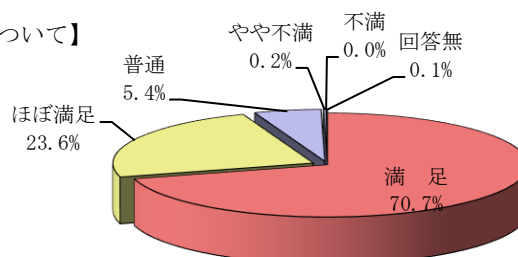
対応場所	窓口	590
	A T M	19
	ご自宅	131
	勤務先	171
	回答無	54

【ご対応場所について】



ごあいさつ	満 足	682
	ほぼ満足	228
	普通	52
	やや不満	2
	不満	0
	回答無	1

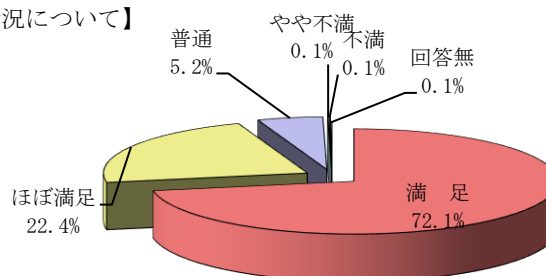
【ご挨拶について】



満足+ほぼ満足	
2020年度	94.3%
2019年度	91.0%
2018年度	88.9%
2017年度	90.9%
2016年度	89.2%

対応状況	満 足	696
	ほぼ満足	216
	普通	50
	やや不満	1
	不満	1
	回答無	1

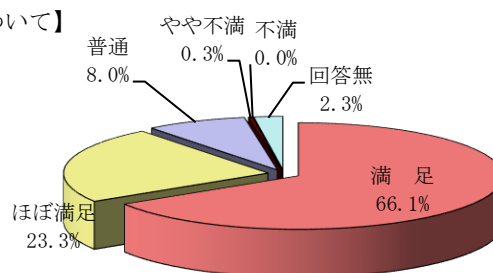
【ご対応状況について】



満足+ほぼ満足	
2020年度	94.5%
2019年度	90.4%
2018年度	89.6%
2017年度	90.7%
2016年度	89.5%

待時間	満 足	638
	ほぼ満足	225
	普通	77
	やや不満	3
	不満	0
	回答無	22

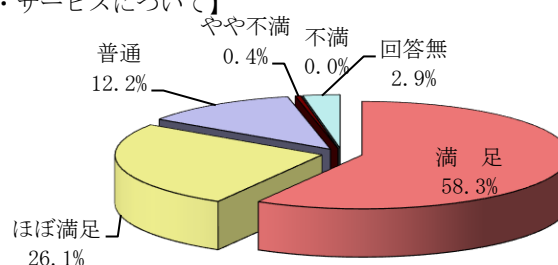
【待ち時間について】



満足+ほぼ満足	
2020年度	89.4%
2019年度	87.8%
2018年度	84.3%
2017年度	85.9%
2016年度	85.0%

商品・サービス	満 足	563
	ほぼ満足	252
	普通	118
	やや不満	4
	不満	0
	回答無	28

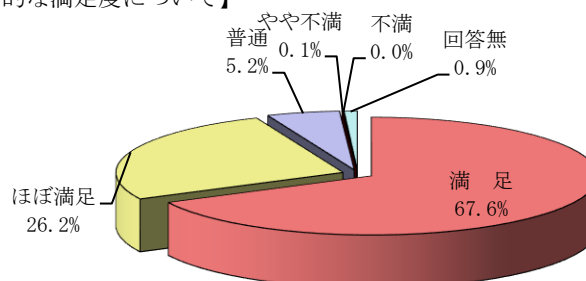
【商品・サービスについて】



満足+ほぼ満足	
2020年度	84.5%
2019年度	79.9%
2018年度	77.4%
2017年度	77.4%
2016年度	75.9%

総合的満足度	満 足	652
	ほぼ満足	253
	普通	50
	やや不満	1
	不満	0
	回答無	9

【総合的な満足度について】



満足+ほぼ満足	
2020年度	93.8%
2019年度	91.0%
2018年度	88.2%
2017年度	90.2%
2016年度	89.5%