

## お客様アンケート調査結果のご報告

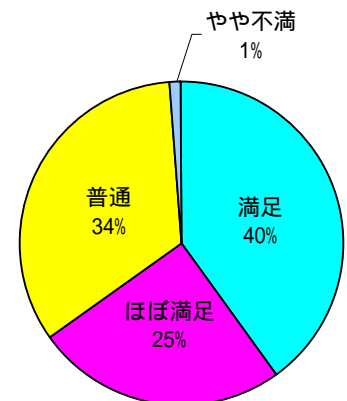
この度、当金庫ではお客様アンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力頂きました皆様には、あらためて御礼申し上げます。皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足頂ける金融機関となるよう役職員一同邁進していく所存でございます。

1. 調査期間 平成22年1月12日(火)～25日(月)
2. 調査方法 渉外担当者の直接訪問によるアンケート調査  
(対象先が封緘したものを回収)
3. 回収状況 689枚(配布数720枚 回収率96%)
4. 調査項目 全10項目

### アンケート調査結果

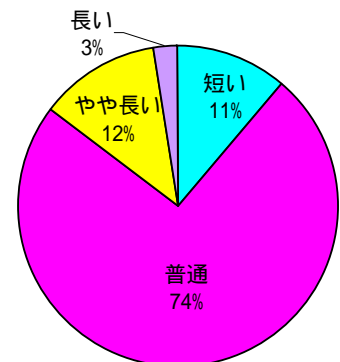
窓口職員の接客態度、対応はいかがですか。

窓口職員の接客態度については、65%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を頂きました。今後もさらに皆様にとって親しみのある金融機関を目指したいと思います。



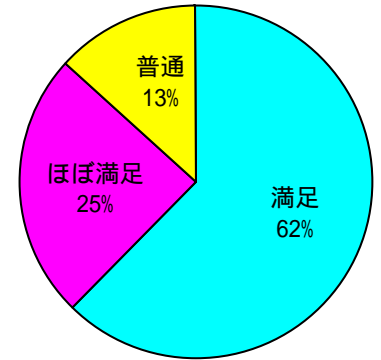
窓口の待ち時間はいかがですか。

窓口の待ち時間については、74%のお客様が「普通」という回答でした。しかしながら15%のお客様には満足していただいておりますので、今後もさらに事務の効率化を図り、正確かつスピーディな対応ができるよう努めてまいります。



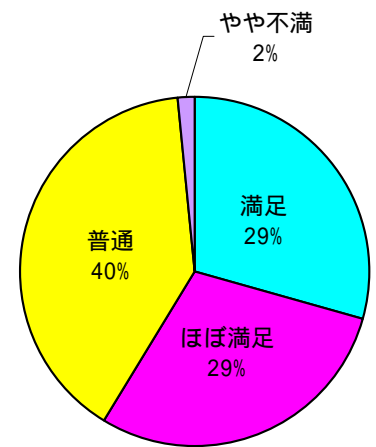
営業担当者（渉外）の対応はいかがですか。

営業担当者の対応について、87%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を頂きました。今後とも少しでもお客様のお役に立てるような情報提供等に努めてまいります。



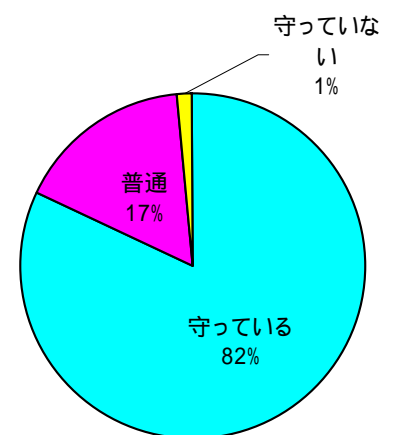
商品内容等の説明はいかがですか。

商品内容等の説明について、58%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を頂きました。今後もお客様にわかりやすい商品内容等のご説明をするよう努めてまいります。



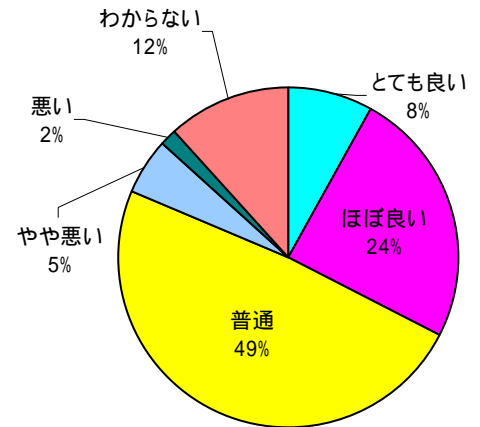
ご訪問させて頂いた際の時間や約束事を守っていますか。

ご訪問させて頂いた際の時間や約束事について、82%のお客様から「守っている」とのご回答を頂きました。今後も誠実な業務活動に努めてまいります。



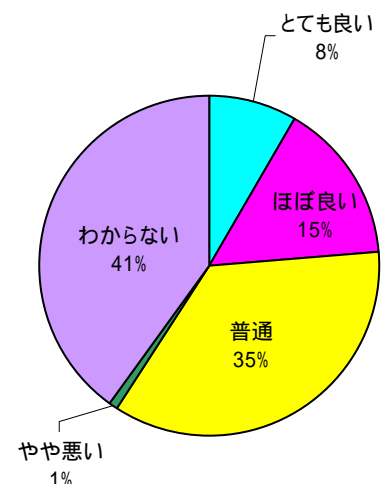
預金商品の内容はいかがですか。

預金商品の内容について、81%のお客様から「とても良い」「ほぼ良い」「普通」とのご回答を頂きました。しかしながら「わからない・（やや）悪い」とのご回答も全体の19%ございました。今後ともさらにお客様のご期待に応じられるよう努めてまいります。



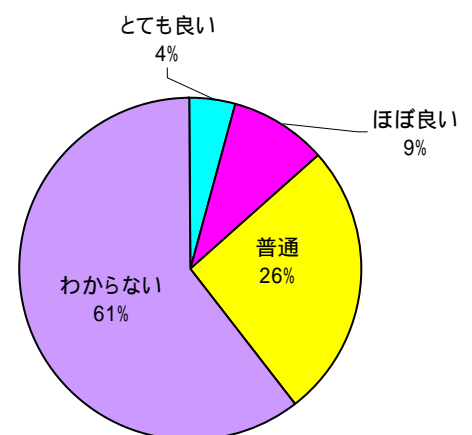
融資商品の内容はいかがですか。

融資商品の内容について、58%のお客様から「とても良い」「ほぼ良い」「普通」、42%のお客様から「わからない・やや悪い」との回答を頂きました。今後はさらにお客様の利便性を重視した商品のご提供に努めてまいります。



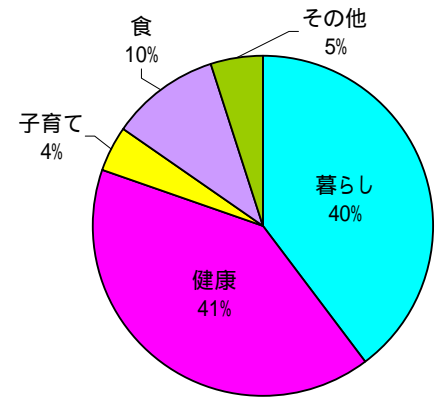
その他の商品についてはいかがですか。  
(個人年金・投資信託・損害保険等)

預金・融資以外の商品について、「わからない」とのご回答が61%ありました。商品に関する情報の提供不足と認識し、今後ともさらにお客さまに知って頂けるようPR、情報提供および新商品の取扱いに努めてまいります。



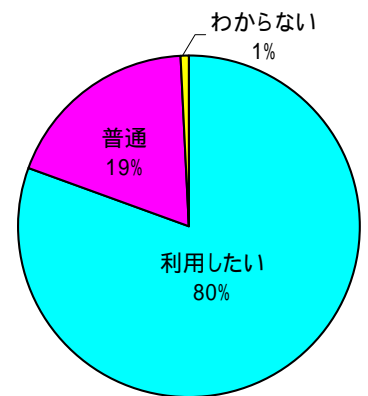
セミナー等を開催するとしたらどれがよいですか。

昨年中部学院大学と連携して「健康」に関するセミナーを行いました。今後もお客様からご意見を頂いた題材をもとにセミナー等で開催するよう努めてまいります。



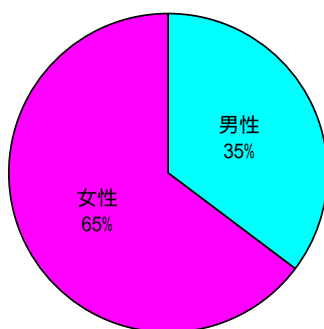
これからも利用したい信用金庫ですか。

80%のお客さまに「利用したい」とのご回答を頂きました。今後もさらに地域のお客様に親しまれ信頼される信用金庫として、地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいります。

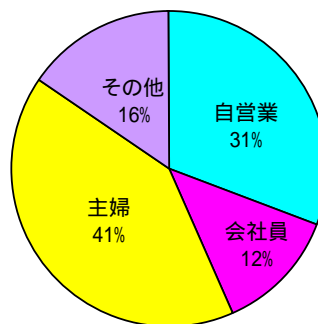


### ご回答頂いたお客様について

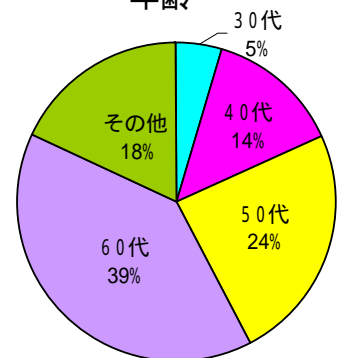
性別



職業



年齢



性別は女性が65%、男性が35%でした。職業は自営業、主婦が約72%と多く、年齢別では、50～60歳代の方が約63%と多いという結果でした。