

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賜りましたお客様には、あらためて御礼申し上げます。

お客様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足いただ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 令和2年1月6日（月）～1月31日（金）
2. 調査方法 店頭窓口及び渉外担当者の直接訪問によるアンケート調査
（お客様が封緘されたものを回収）
3. 回収状況 239枚（配布数240枚 回収率99.6%）
4. 調査項目 全9項目

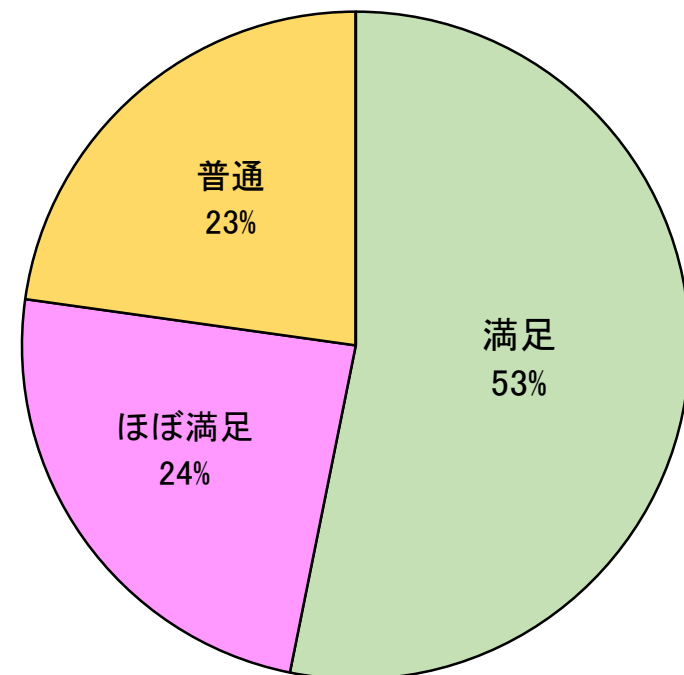
アンケート調査結果

「当金庫の営業店」について

① 窓口職員の接客態度、対応はいかがですか。

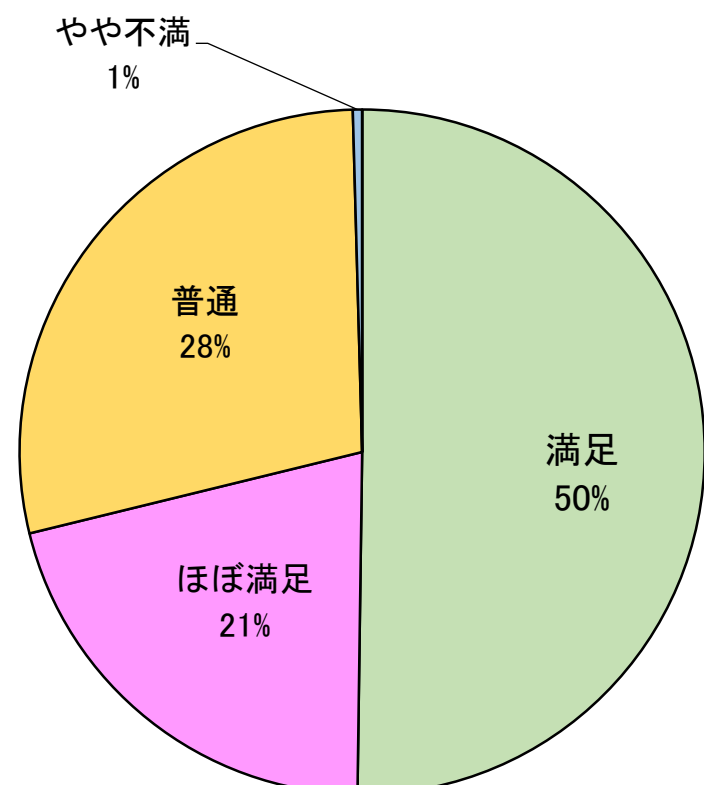
窓口職員の接客態度については、77%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を賜りました。

今後もさらにお客様にとって親しみのある金融機関を目指したいと存じます。



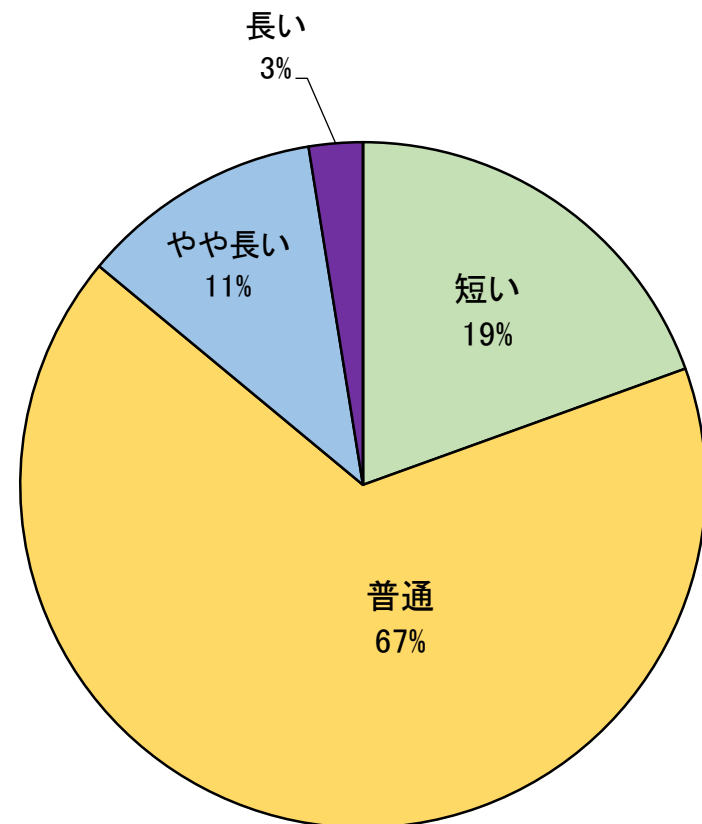
② 営業担当者（渉外）の対応はいかがですか。

営業担当者の対応について、71%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を賜りました。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参ります。



③ 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、67%のお客様が「普通」というご回答でした。しかしながら、14%のお客様には満足していただけておりませんので、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参ります。

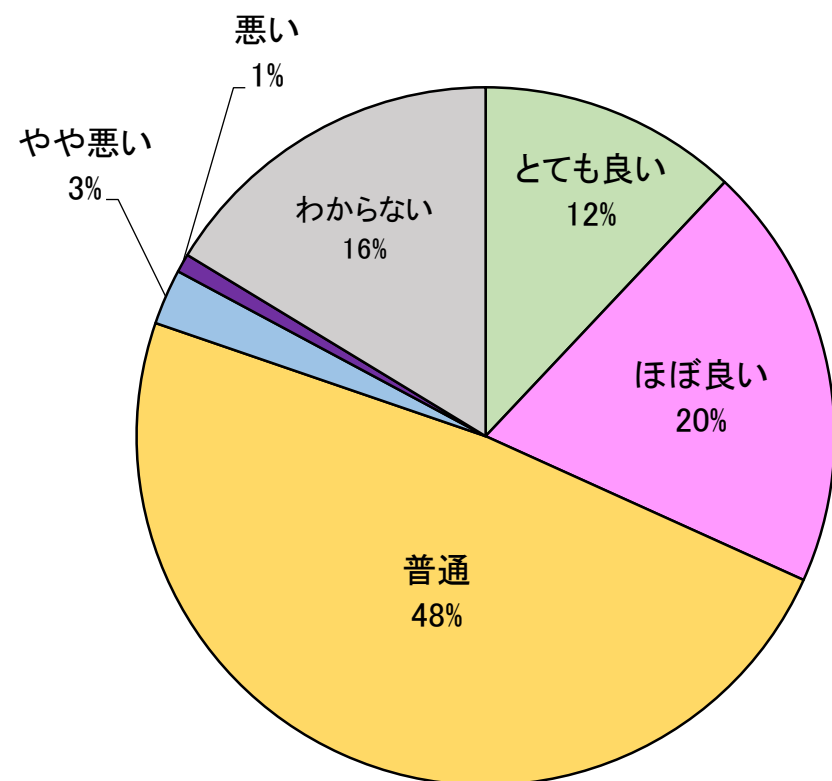


「商品内容」について

④ 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、80%のお客様から「とても良い」・「ほぼ良い」・「普通」とのご回答を賜りました。しかしながら「わからない」・「やや悪い」・「悪い」とのご回答も20%ございました。

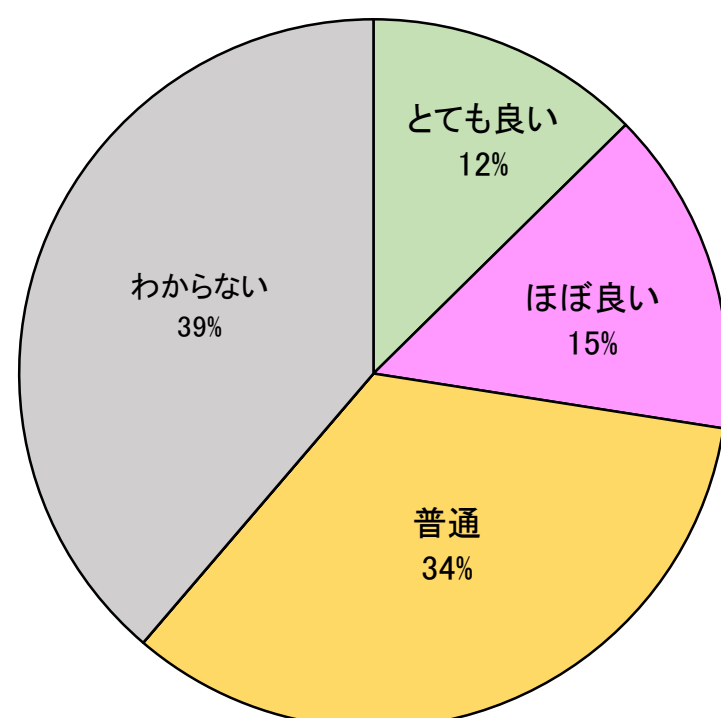
より多くのお客様に商品を知っていただくよう積極的にPRするとともに、お客さまのニーズに沿った商品開発に努めて参ります。



⑤ 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、61%のお客様から「とても良い」・「ほぼ良い」・「普通」、39%のお客様から「わからない」との回答を賜りました。

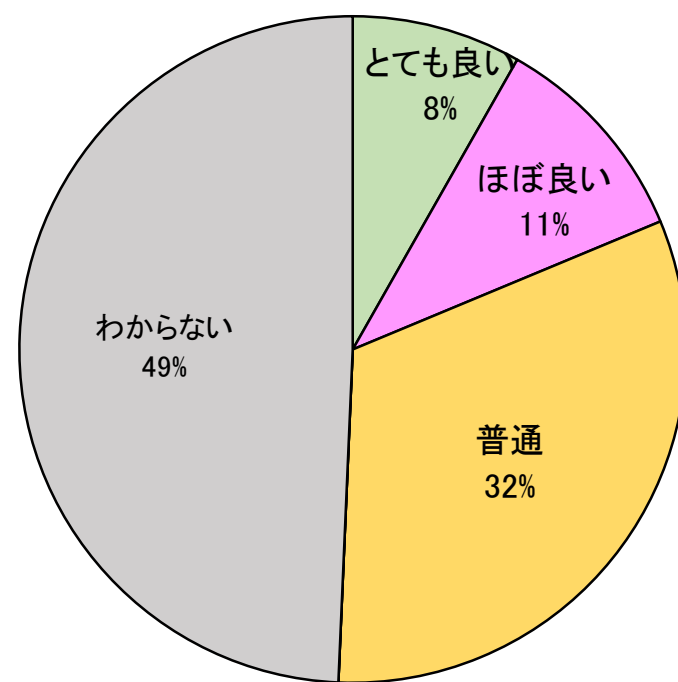
お客様に広く知っていただくようPRに努めるとともにラインナップを充実させ、それぞれのお客様のニーズに沿った商品が提供できるように努めて参ります。



⑥ その他商品の内容はいかがですか。
(保険商品・投資信託等)

預金・融資以外の商品について、「わからない」とのご回答が49%ありました。

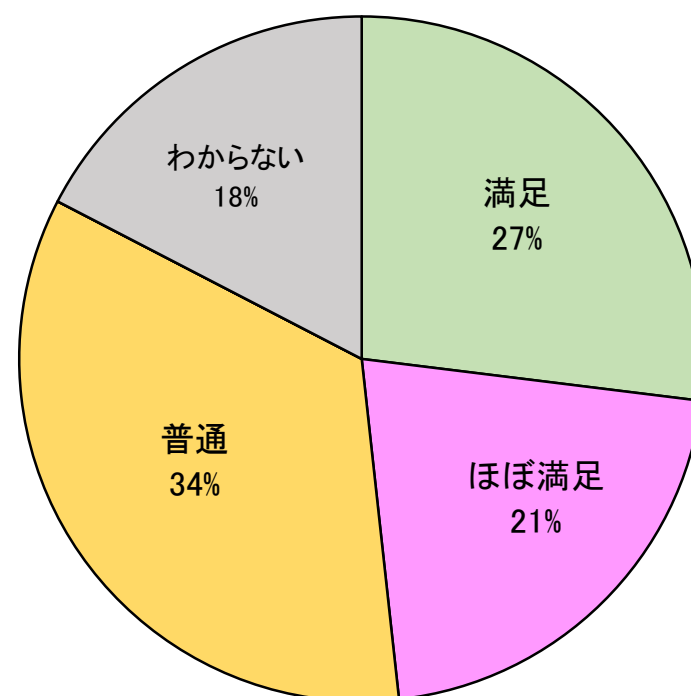
商品に関する情報の提供不足と認識し、今後ともさらにお客様にご理解頂けるようPR、情報提供および新商品の取扱いに努めて参ります。



⑦ 職員による商品内容等の説明は
ご理解いただいておりますでしょうか。

商品内容等の説明について、48%のお客様から「満足」・「ほぼ満足」のご回答を賜りました。

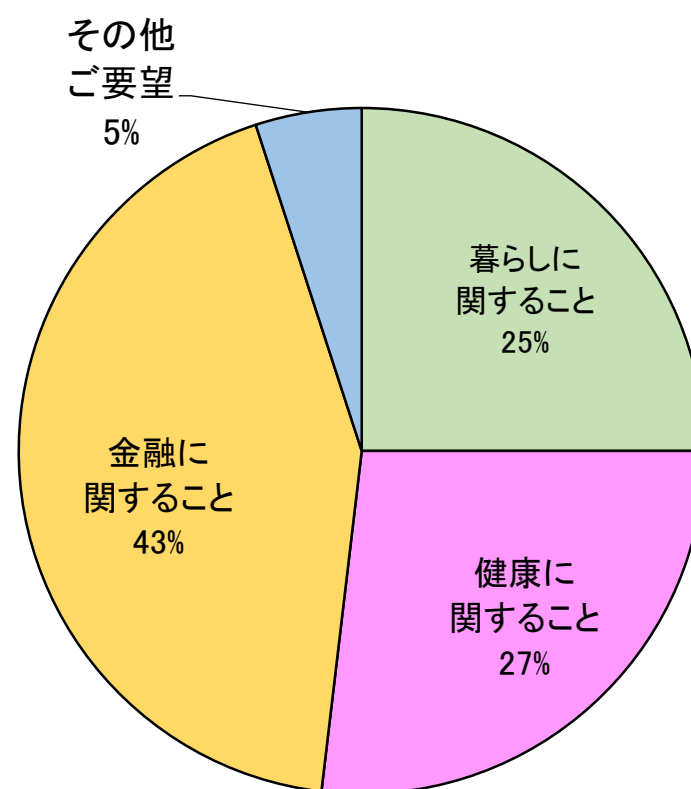
今後もお客様にわかりやすい商品内容等のご説明を行うよう努めて参ります。



その他

⑧ 開催を希望されるセミナーはありますか？
(4者選択)

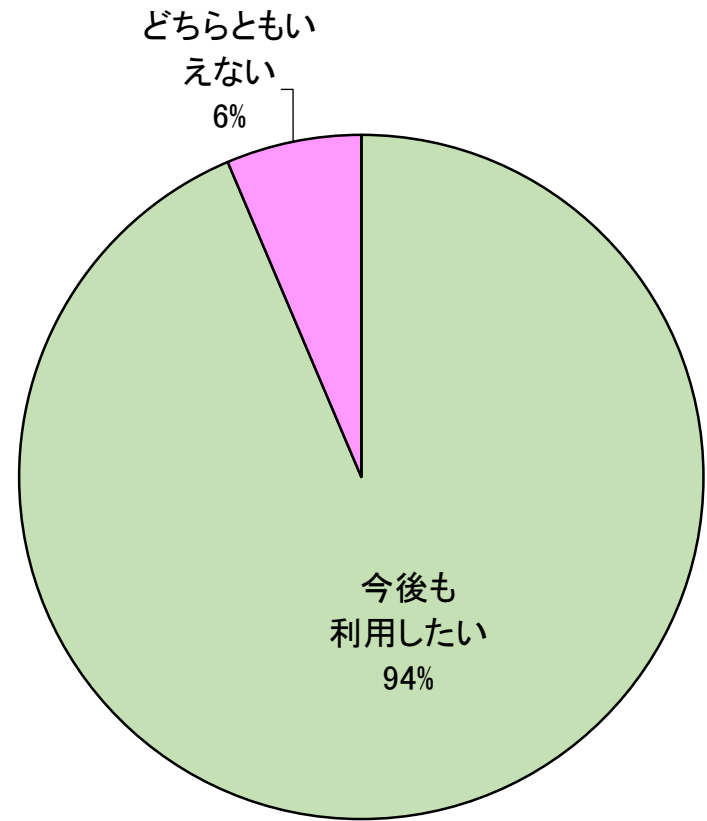
昨年度は、中部学院大学と連携して「健康」に関するセミナーを開催いたしました。「金融」に関するセミナーの開催希望が43%と多くいらっしゃいます。投資信託に関するセミナーを毎年開催しておりますが、それ以外にもお客様からご意見を頂戴した題材をもとにセミナー等を開催できるよう検討して参ります。



当金庫について

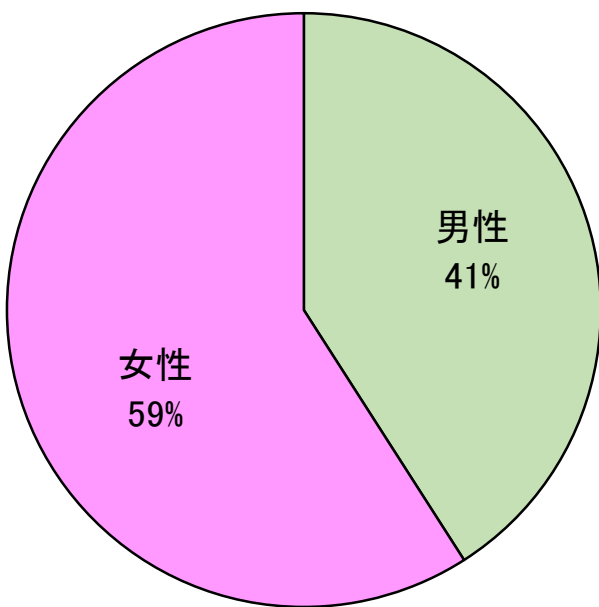
⑨ これからも利用したい信用金庫ですか。

94%のお客さまに「利用したい」とのご回答を賜りました。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参ります。

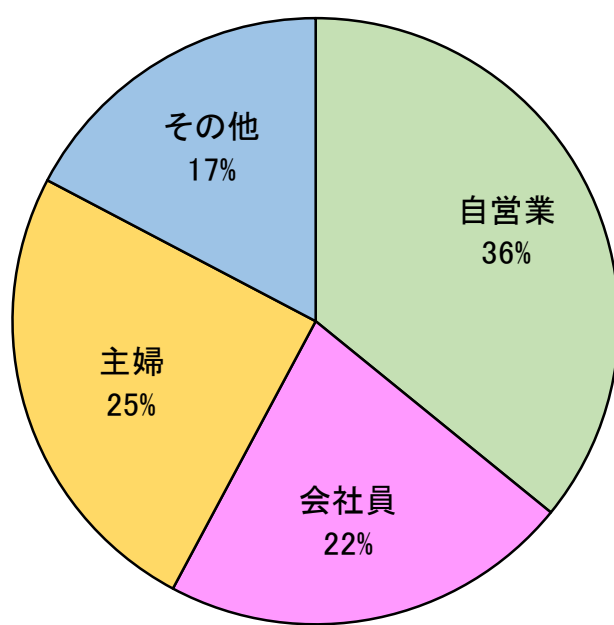


ご回答賜りましたお客様について

性別



職業



年齢

