

平成29年度「お客さまアンケート調査」の結果について

当金庫では、地域密着型金融の機能強化に基づく「地域の利用者満足度を重視した金融機関経営の確立」に関する取り組みとして、「お客さまアンケート調査」を実施し、その結果に基づき業務の改善に取り組んでまいりました。

本アンケート調査は、当金庫をご利用いただいている1,830名のお客さまにご協力をお願いし貴重なご回答、ご意見をいただきました。

以下は、その調査結果を取りまとめたものです。

これらの、調査結果やお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、全役職員に周知するとともに、今後の業務改善に活かしてまいります。

今後とも、倍旧のご支援ご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

【 調査概要 】

- ◆ 調査時期 平成29年5月8日(月)～5月19日(金)
- ◆ 調査対象 当金庫全店舗のお取引先
- ◆ 調査方法 店頭およびお得意先のご訪問先にて職員による手渡し配付後、調査票を封筒に入れていただき回収
- ◆ 回収状況 依頼数 : 1,830先
回答数 : 1,830先 (回収率 100.0%)

※「満足度平均点」は、5段階評価を点数化した平均点です。

(満足:5点、まあ満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)

【 各種構成 】

◇ 性別構成

性別	回答数	構成比	
		今回調査	前回調査
男性	723	39.5%	40.8%
女性	1,087	59.4%	58.1%
未回答	20	1.1%	1.1%
合計	1,830	100.0%	100.0%

◇ 年齢別構成

年齢	回答数	構成比	
		今回調査	前回調査
20歳代	60	3.3%	4.3%
30歳代	195	10.7%	9.0%
40歳代	352	19.2%	20.7%
50歳代	444	24.3%	22.2%
60歳以上	768	42.0%	43.1%
未回答	11	0.6%	0.7%
合計	1,830	100.0%	100.0%

男性	女性
21	39
75	119
146	203
201	239
280	481
0	6

※ 年齢別男女別構成状況

◇ 職業別構成

年齢	回答数	構成比	
		今回調査	前回調査
会社員	457	25.0%	24.4%
会社役員	492	26.9%	25.8%
個人事業主	225	12.3%	12.3%
年金受給者	166	9.1%	9.2%
主婦	326	17.8%	18.7%
その他	114	6.2%	6.8%
未回答	50	2.7%	2.7%
合計	1,830	100.0%	100.0%

◇ 出資金保有状況

あり	なし
120	299
373	96
150	60
62	84
100	186
34	72
17	21
856	818

※ 職業別出資金保有状況

◇ 総合満足度

評価	回答数	構成比	
		今回調査	前回調査
満足	583	31.9%	31.9%
まあ満足	814	44.5%	46.3%
普通	286	15.6%	15.2%
やや不満	22	1.2%	0.7%
不満	2	0.1%	0.2%
分からない	9	0.5%	0.3%
未回答	114	6.2%	5.5%
合計	1,830	100.0%	100.0%

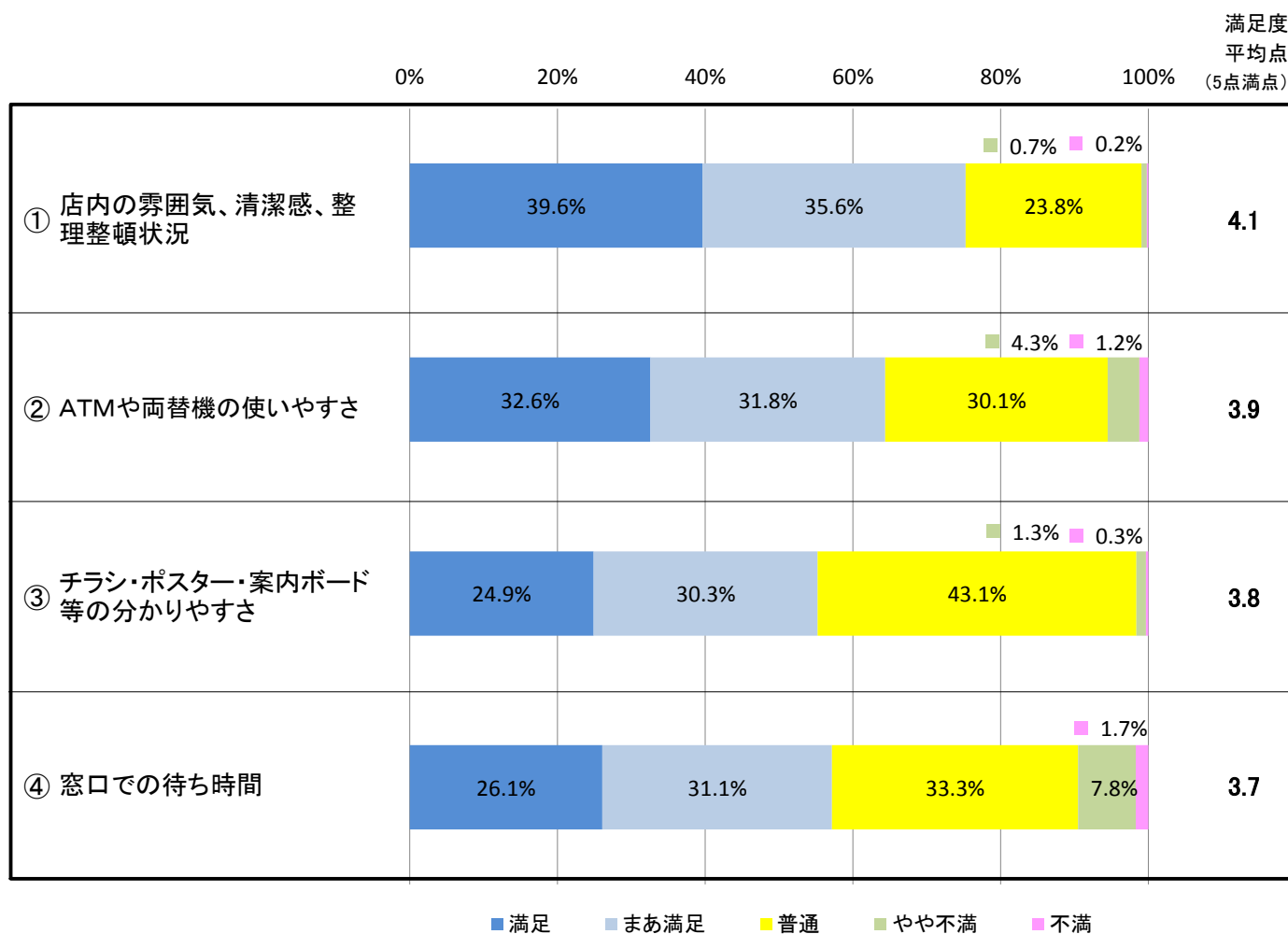
男性	女性	会員
234	345	296
337	466	389
92	191	114
13	9	9
0	2	2
2	6	4
45	68	42

※ 評価別、男女・会員別構成状況

1. 項目別のお客さま満足度

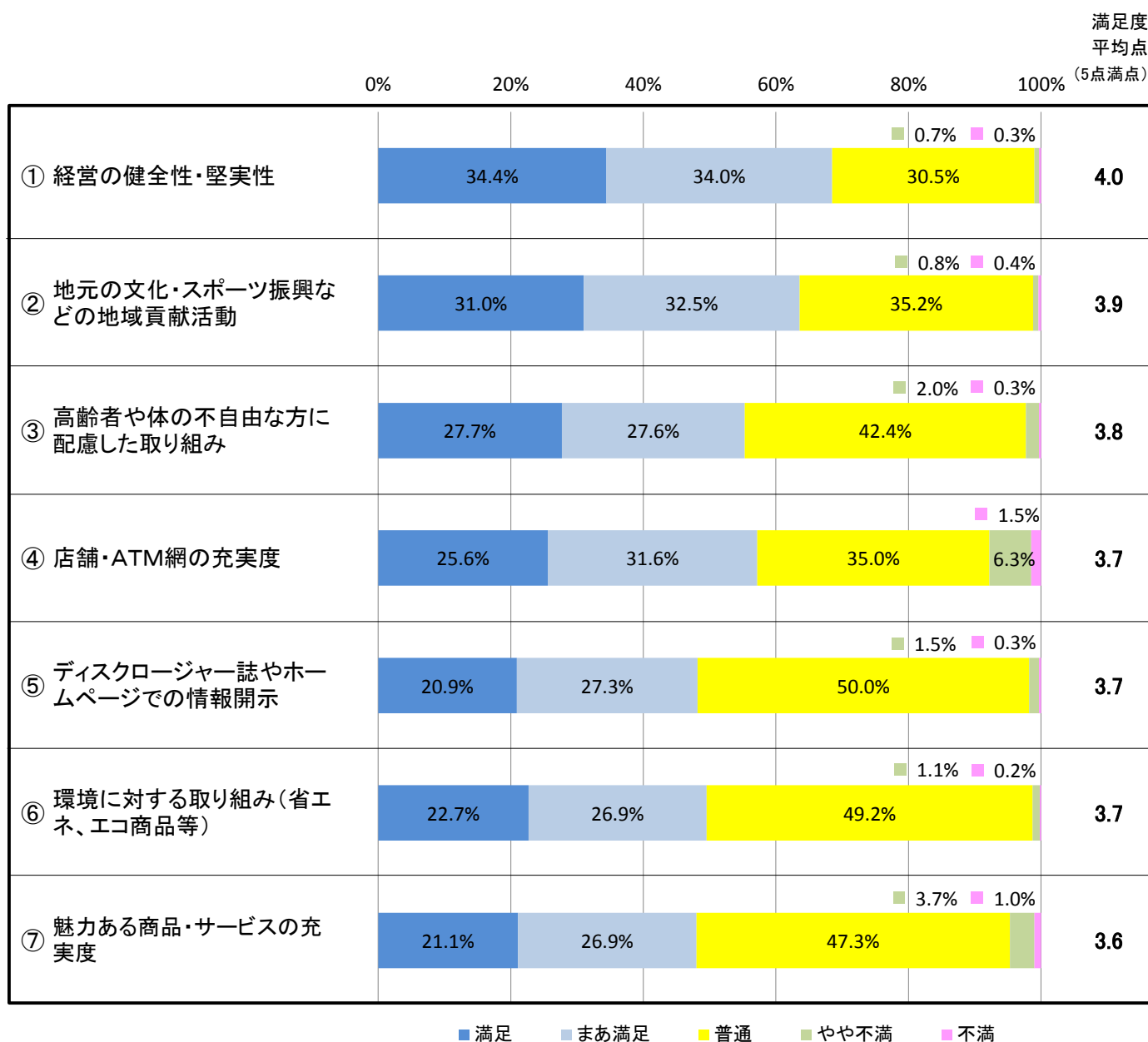
(1) 店舗・窓口について

満足度平均点でみると、「①店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況」で4点を超えた、4.1点の高評価をいただきました。ただ、「④窓口での待ち時間」で「やや不満」「不満」を合わせた割合が約1割と多くなっています。



(2) 当金庫について

満足度平均点では、5点満点のうち「①経営の健全性・堅実性」が4.0点の高得点となりました。



(3)職員について

満足度平均点では、すべての項目において4点以上となっており、高評価をいただきました。

