

令和 元年「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1,740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のでございます。

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 | 令和 元年5月7日(火)～ 17日(金)
(前回調査 : 平成30年11月) |
| ◆ 調査対象 | 当金庫全店舗のお取引先 |
| ◆ 調査方法 | 店頭および得意先係のご訪問先にて職員による手渡し配付後、
ご回答済み調査票を封筒に入れていただき回収 |
| ◆ 回収状況 | 依頼数 : 1,740先
回答数 : 1,739先 (回収率 99.9%) |

※「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
男性	815	46.9%
女性	897	51.6%
未回答	27	1.6%
合計	1,739	100.0%

◇ 年齢別構成

年齢	回答数	構成比	性別	
			男性	女性
20歳代	76	4.4%	31	45
30歳代	161	9.3%	94	67
40歳代	389	22.4%	199	188
50歳代	419	24.1%	208	204
60歳以上	683	39.3%	282	388
未回答	11	0.6%	1	5
合計	1,739	100.0%		

※ 年齢別男女別構成状況

◇ 職業別構成

年齢	回答数	構成比
会社員	429	24.7%
会社役員	643	37.0%
個人事業主	184	10.6%
年金受給者	123	7.1%
主婦	235	13.5%
その他	93	5.3%
未回答	32	1.8%
合計	1,739	100.0%

◇ 総合満足度

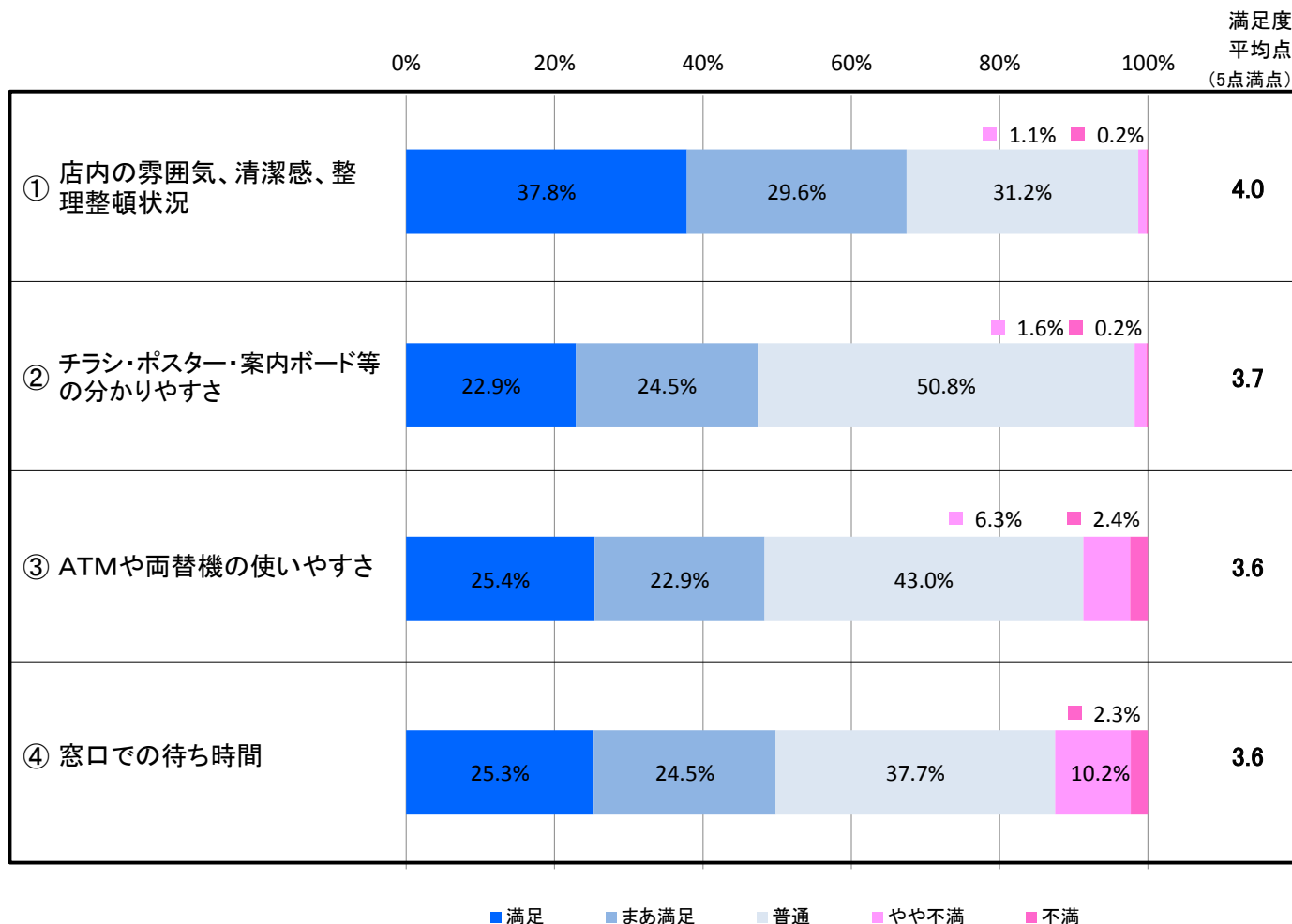
評価	回答数	構成比	性別	
			男性	女性
満足	629	36.2%	296	322
まあ満足	669	38.5%	331	332
普通	331	19.0%	148	179
やや不満	19	1.1%	9	10
不満	4	0.2%	2	2
分からない	65	3.7%	20	40
未回答	22	1.3%	9	12
合計	1,739	100.0%		

※ 評価別、男女別構成状況

1. 項目別のお客さま満足度

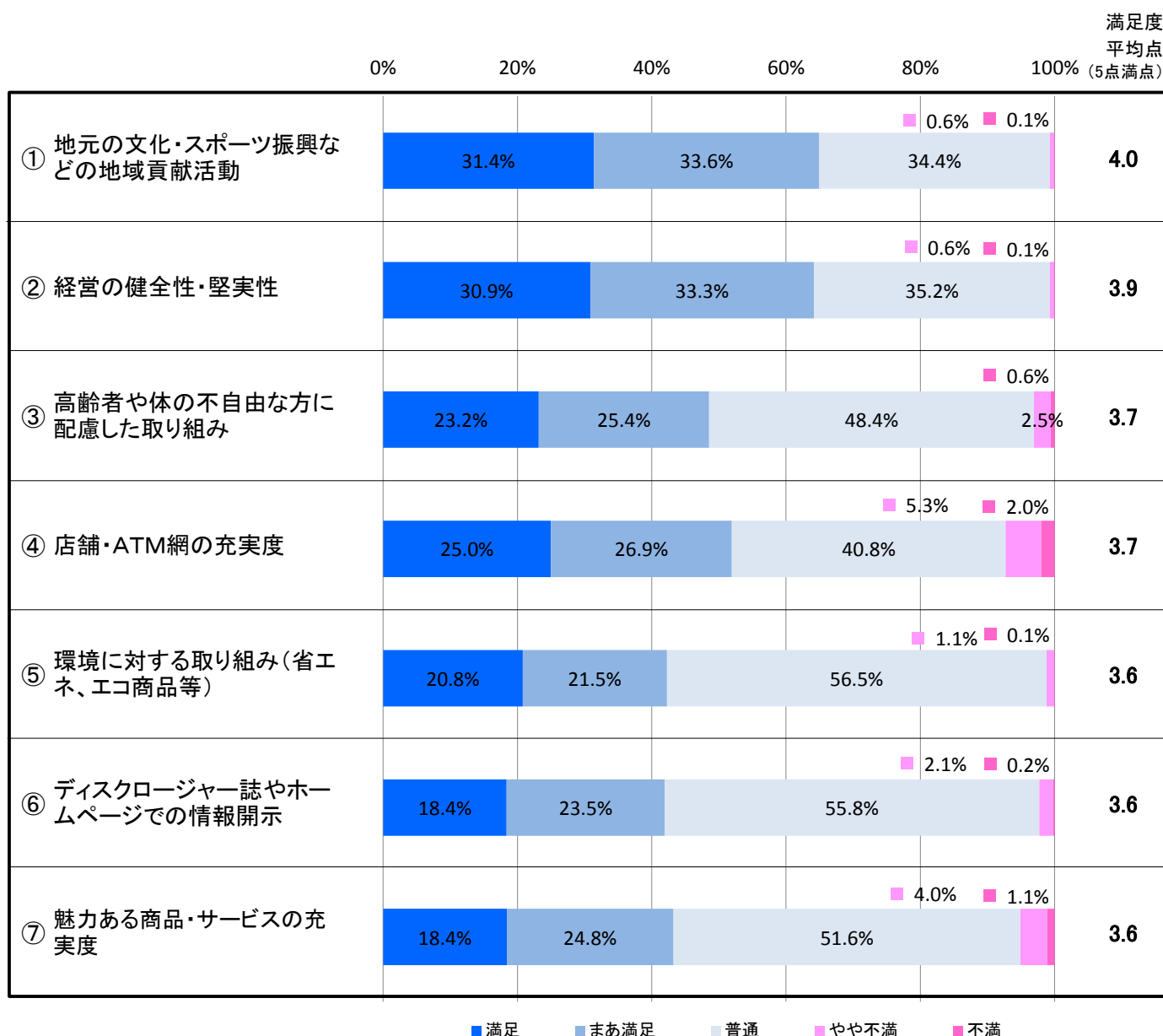
(1) 店舗・窓口について

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点の高評価をいただきました。一方、「④窓口での待ち時間」は「やや不満」「不満」を合わせた割合で12.5%となっており、改善を図ってまいります。



(2) 当金庫について

満足度平均点では、5点満点のうち「①地元の文化・スポーツ振興などの地域貢献活動」で4点と高い評価をいただいています。一方、「やや不満」「不満」を合わせた割合では、「④店舗・ATM網の充実度」で7.3%と他の項目より高くなっています。



(3)職員について

満足度平均点で、「⑥お客さまが必要とする情報の提供」以外の項目において4点以上となっており、特に「①職員のあいさつ・言葉遣い・身だしなみ」、「②お客さまのご質問やご相談を親身に聞く姿勢」では4.3点と非常に高い評価をいただきました。

