

【 各種構成 】

◇ 性別構成

| 性別 | 回答数 | 構成比 |
|-----|-------|-------|
| 男性 | 819 | 47.4% |
| 女性 | 889 | 51.4% |
| 未回答 | 20 | 1.2% |
| 合計 | 1,728 | 100% |

◇ 年齢別構成

| 年齢 | 回答数 | 構成比 | 性別 | |
|-------|-------|-------|-----|-----|
| | | | 男性 | 女性 |
| 20歳代 | 80 | 4.6% | 30 | 50 |
| 30歳代 | 151 | 8.7% | 86 | 63 |
| 40歳代 | 366 | 21.2% | 196 | 170 |
| 50歳代 | 462 | 26.7% | 219 | 240 |
| 60歳以上 | 663 | 38.4% | 286 | 365 |
| 未回答 | 6 | 0.4% | 2 | 1 |
| 合計 | 1,728 | 100% | | |

※ 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 | 423 | 24.5% |
| 会社役員 | 648 | 37.5% |
| 個人事業主 | 197 | 11.4% |
| 年金受給者 | 113 | 6.5% |
| 主婦 | 226 | 13.1% |
| その他 | 91 | 5.3% |
| 未回答 | 30 | 1.7% |
| 合計 | 1,728 | 100% |

◇ 総合満足度

| 評価 | 回答数 | 構成比 | 性別 | |
|-------|-------|-------|-----|-----|
| | | | 男性 | 女性 |
| 満足 | 841 | 48.7% | 397 | 437 |
| まあ満足 | 578 | 33.4% | 296 | 277 |
| 普通 | 238 | 13.8% | 100 | 133 |
| やや不満 | 24 | 1.4% | 11 | 13 |
| 不満 | 3 | 0.2% | 1 | 2 |
| 分からない | 8 | 0.5% | 3 | 5 |
| 未回答 | 36 | 2.1% | 11 | 22 |
| 合計 | 1,728 | 100% | | |

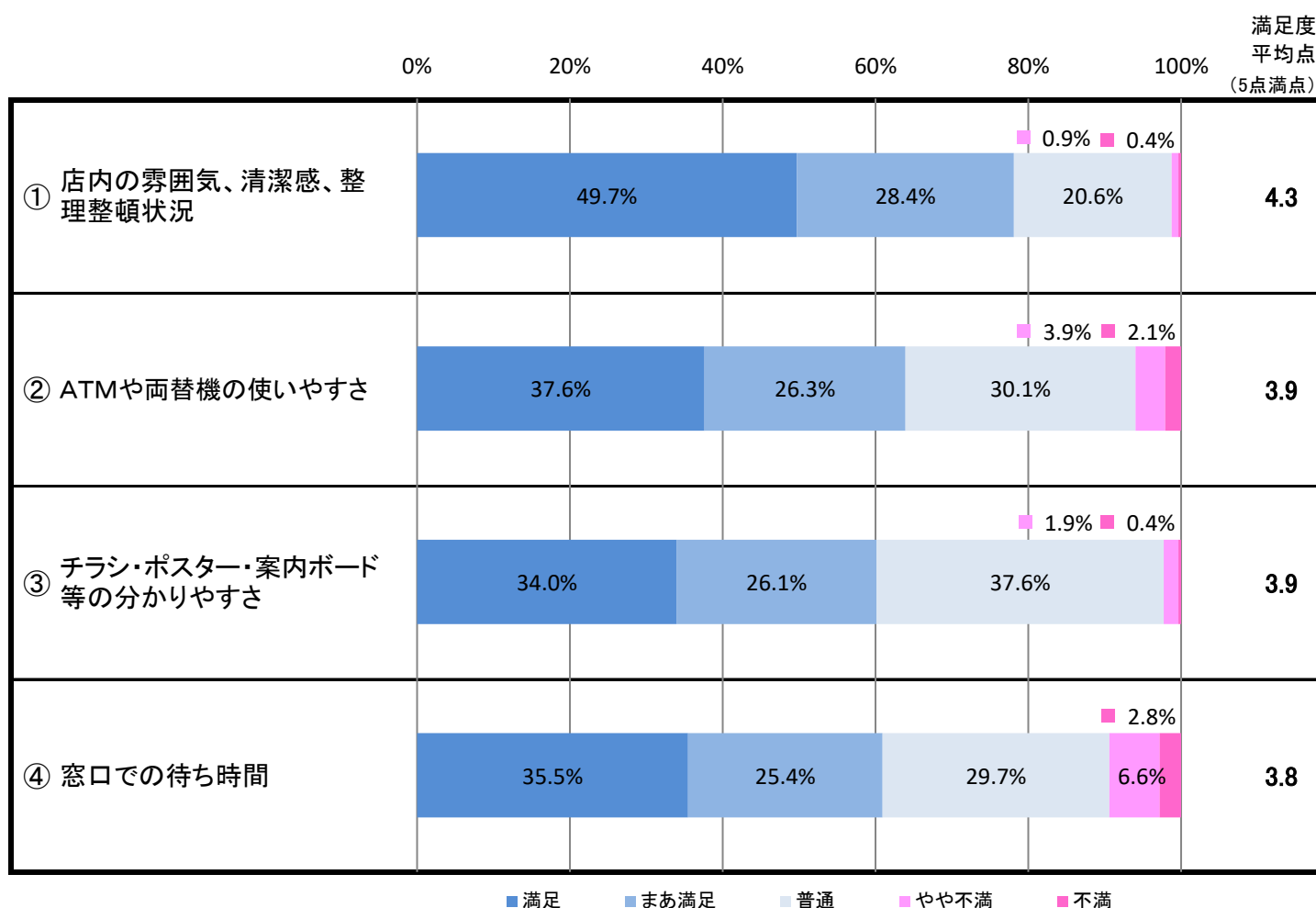
※ 評価別、男女別構成状況

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「①店内の雰囲気、清潔感、整理整頓状況」で4.3点(前回調査比+0.1ポイント)と前回に引き続き上昇し高評価をいただきました。また、「満足」と「まあ満足」を合わせた割合も78.1%の方から高評価を得ました。

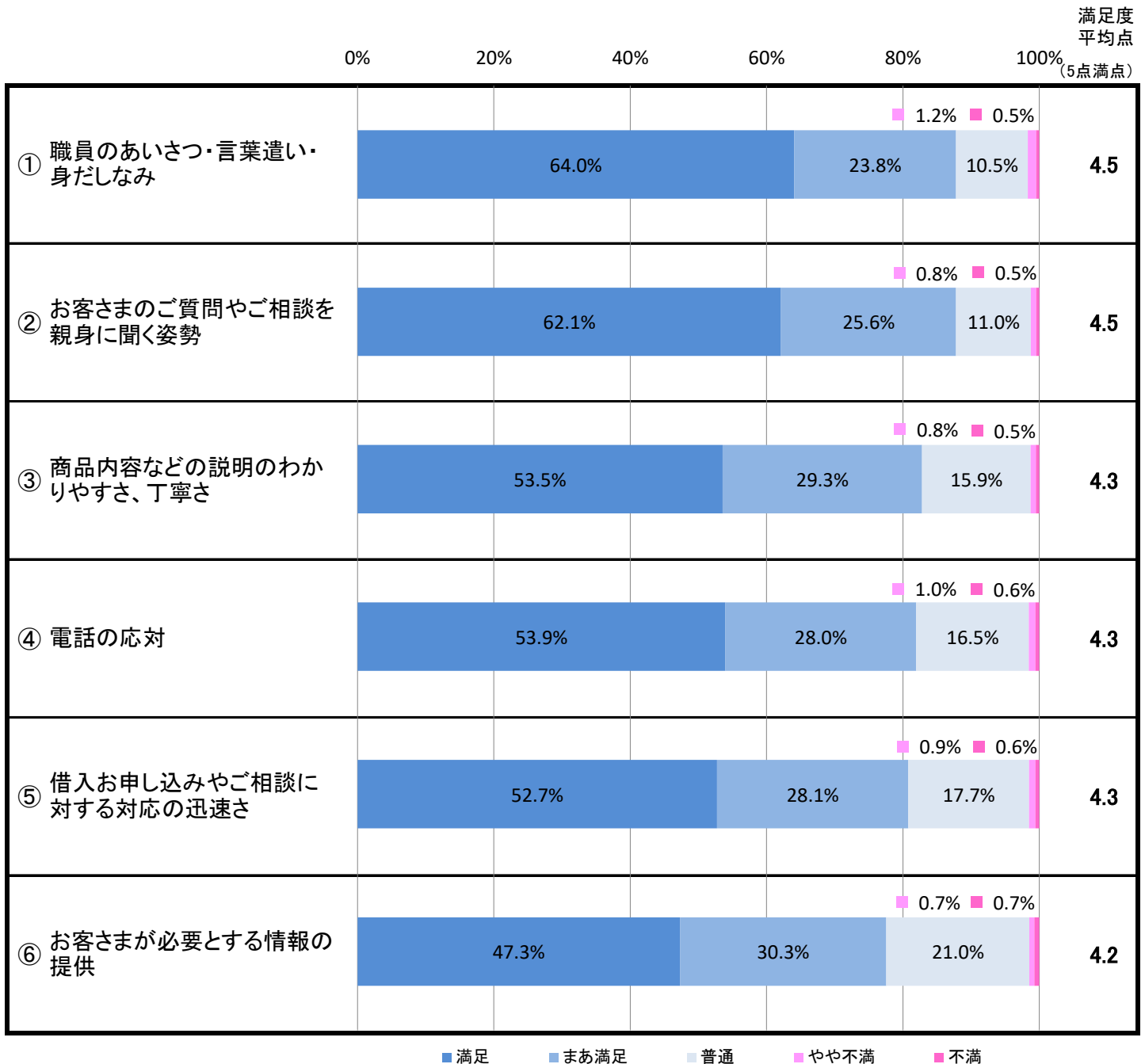
一方、「④窓口での待ち時間」で「やや不満」と「不満」を合わせた割合が9.4%となっており、前回調査から2.0ポイント改善しました。引き続き改善に向けた取り組みを行ってまいります。



(2) 職員について

満足度平均点では、すべての項目で4点を超えており、前回調査と同点の「④電話の対応」を除くすべての項目で前回は上回る評価となっています。特に「①職員のあいさつ・言葉遣い・身だしなみ」と「②お客さまのご質問やご相談を親身に聞く姿勢」では4.5点と非常に高い評価をいただきました。

また、「満足」と「まあ満足」を合わせた割合も、すべての項目で前回調査より増加しています。



2. 総合満足度

総合満足度の満足度平均点で、4.3点(前回調査比+0.3ポイント)と非常に高い評価をいただきました。

また、「満足」と「まあ満足」を合わせた割合でも、84.3%(前回調査比+5.7ポイント)と多くの方から高評価を得ています。

