

平成 21 年 7 月 23 日

宮城第一信用金庫

## 「お客様の声をお聞かせ下さい」アンケート調査結果について

当金庫をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう、アンケート調査を行いましたところ、1,402 通もの回答が寄せられました。

みなさまからいただいた貴重なご意見は、今後の事業運営の参考とさせていただきます。これからも末永く当金庫をお引き立て下さいますようお願いいたします。

### [調査結果]

- 実施日  
平成 21 年 6 月 15 日～平成 21 年 6 月 19 日
- アンケート対象者  
1,580 件 回収数 1,402 件 回収率 88.87%

### [調査内容と結果]

- ① 役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょうか。  
全店合計で 81%以上のお客様から満足、18%以上のお客様からやや満足の回答いただいております。良い印象を持っていただいていると思います。「明るい店づくり」を全職員で取り組んでいる結果と思われます。ただし、一部の店舗ではご来店のお客様に対する駐車場での対応にご不満のご意見も頂いており、今後改善に努めてまいります。
- ② 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか。  
全店合計で 98%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。良い印象を持っていただいていると思います。さらに手書きのポスターやブラックボードのメッセージの活用により、より親しみやすい雰囲気作りを行ってまいります。
- ③ 窓口の対応については、いかがでしょうか。  
98.5%のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。良い印象を持っていただいていると思います。一部の店舗では「遅くまで開いているので助かります」とのご意見も頂戴いたしました。さらに明るい対応を心がけてまいります。
- ④ ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか。  
満足、やや満足で 94.2%の回答を頂いており昨年の 92.1%と比べ 2.1 ポイントのアップとなっております。改善の努力が成果にあらわれているかと思われます。ただ、

店舗別に見てみると満足度 100%の店舗から 82.4%の店舗までばらつきがあり、来店客数の多さとは必ずしも相関関係がありません。今後とも迅速で正確な事務処理を心掛けてまいります。

⑤ 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか。

すべての店舗で 95%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。満足とやや満足の合計で 100%の評価を頂戴している店舗も 5 店舗あり、よい印象を持っていただいていると思います。これからも、お客様から信頼される渉外活動に努めてまいります。

⑥ 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか。

前年度調査での満足度 96.6%から 1.4 ポイントアップして 98%の満足度との評価を頂いております。今後とも常に最新の商品知識の習得に努め、お客様の立場に立った説明に心がけてまいります。

⑦ 役職員は、ご相談について誠意を持って対応していますか。

すべての店舗で 95%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。良い印象を持っていただいていると思います。今後も誠実で丁寧な対応を心掛けていきます。

⑧ ATM 機の使い勝手はいかがでしょうか。

満足度 80%の店舗から 100%の店舗までばらつきがあり、設置台数もその要因と考えられます。店舗の構造面等を考慮すると満足度の低い店舗で即増設という訳にはいきませんが機種更新、メーカー統一等で使い勝手の向上を行っております。今後も満足度向上に努力してまいります。

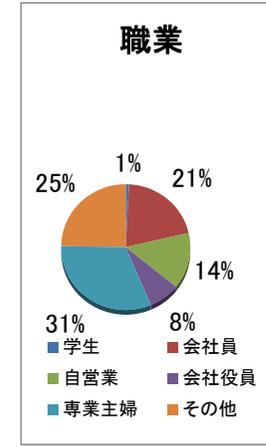
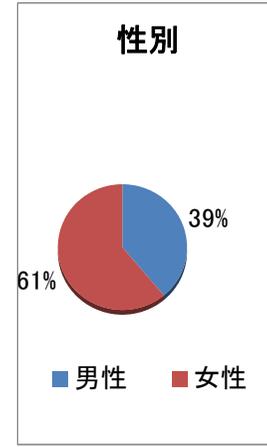
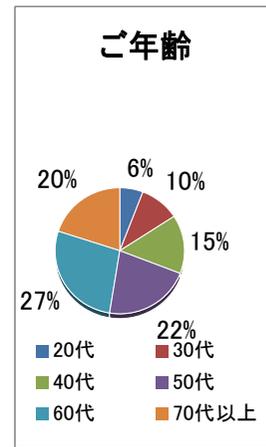
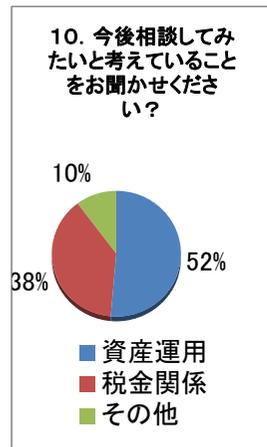
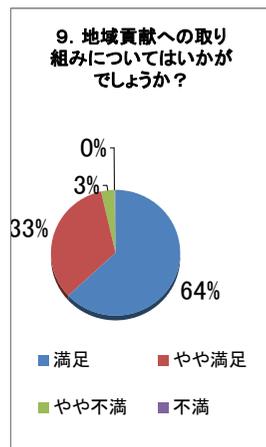
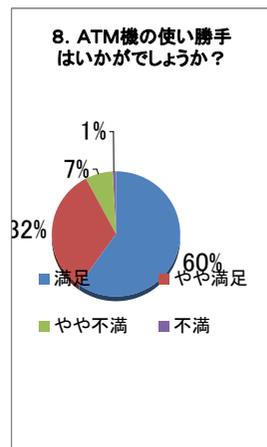
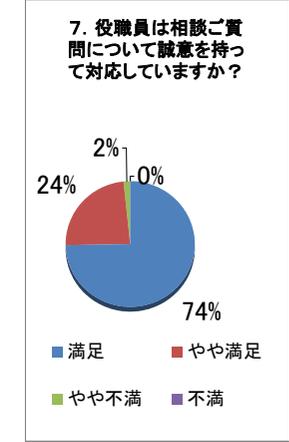
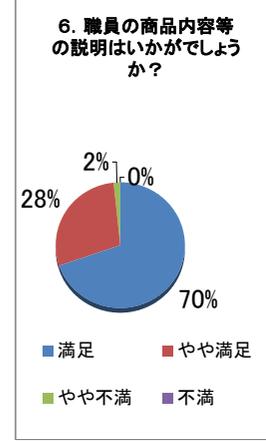
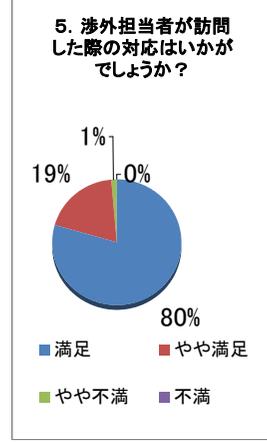
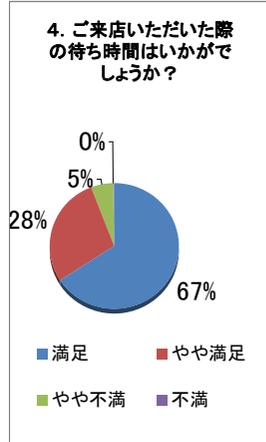
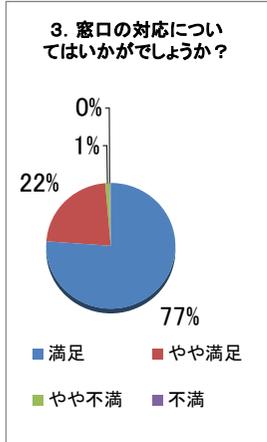
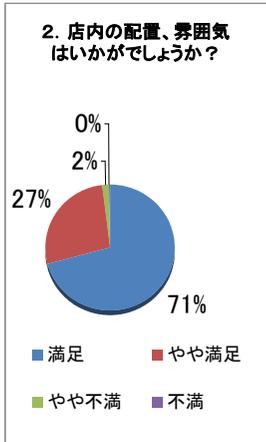
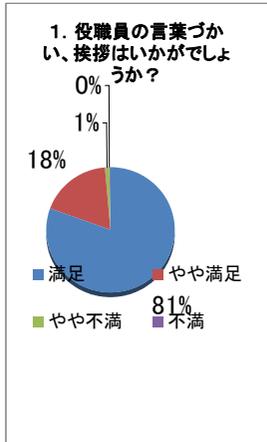
⑨ 地域貢献への取組みについて、いかがでしょうか。

多くの店舗で 95%以上の満足度をいただいております。ただ、何をしているのか分からないとの意見もあり、広報活動を充実させていきたいと考えております。

	1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょうか？	2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか？	3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？	4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？	5. 渉外担当者が訪問した際の対応はいかがでしょうか？	6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか？	7. 役職員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？	8. ATM機の使い勝手はいかがでしょうか？	9. 地域貢献への取り組みについてはいかがでしょうか？
満足	1130	973	1046	903	897	890	931	739	744
やや満足	254	374	307	387	218	362	295	402	395
やや不満	14	24	18	75	14	22	20	84	39
不満	4	3	2	5	1	0	0	12	2
合計	1402	1374	1373	1370	1130	1274	1246	1237	1180

98.54% 94.16%

	10. 今後相談してみたいと考えていることをお聞かせください？	ご年齢	性別	職業
資産運用	206	20代	82	男性 519 学生 10
税金関係	153	30代	140	女性 817 会社員 280
その他	41	40代	211	合計 1336 自営業 196
合計	400	50代	302	会社役員 107
		60代	386	専業主婦 431
		70代以上	280	その他 335
		合計	1401	合計 1359



アンケート調査によるお客様の意見（平成 21 年度分）

平成 21 年 7 月 23 日

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょうか？
  - ・ 21 年 5 月より支店内が明るく職員の挨拶が大変よくなりました。  
(古川 70 代女性 専業主婦)
  - ・ 駐車場の係が全然対応悪い。ただにらんでいるだけ。  
(本店 50 代男性 会社員)
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか？
  - ・ 少し暗く感じた (小松島 30 代女性 その他)
3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？
  - ・ 遅くまで開いているので助かります。 (本店 60 代女性 会社員)
  - ・ 少し暗く感じた (小松島 30 代女性 その他)
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？
  - ・ 待っている人が少ない割にいつも遅い。77BK 他より対応が遅い。  
(大野田 40 代女性 自営業)
5. 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか？  
※特記意見なし
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか？
  - ・ 押し不足かな (八乙女 50 代男性 会社役員)
7. 役職員は相談ご質問について誠意を持って対応していますか？  
※特記意見なし
8. ATM機の使い勝手はいかがでしょうか？
  - ・ 小銭が使えないこと (やや不満) (亘理 50 代男性 会社役員)
  - ・ 2 台あるともっといい。 (大野田 40 代女性 自営業)
  - ・ 数が少ないと思う。 (小松島 30 代女性 その他)
  - ・ 1 台しかなく待ち時間が長い。 (名取 30 代女性 自営業)
9. 地域貢献への取組についていかがでしょうか？
  - ・ 見えないので (やや不満) (八乙女 50 代男性 会社役員)
10. 今後、相談等してみたいと考えていることをお聞かせ下さい
  - ・ 不動産 (アパートの収益物件) について (苦竹 70 代男性 その他)
  - ・ 相続 (苦竹 70 代男性 その他)
  - ・ 老後 (本店 70 代女性 専業主婦)

- ・資金繰り (本店 60代男性 会社役員)
- ・借入金について (本店 60代女性 自営業)
- ・新築の為融資 (本店 60代男性 自営業)
- ・融資 (本店 女性 自営業)
- ・税金の自動振替について (亶理 60代女性 専業主婦)
- ・車を買入する時の資金等 (亶理 60代男性 自営業)
- ・住宅ローン (高砂 40代女性 会社員)

以 上