

平成26年8月22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、去る6月にアンケート調査を行いましたところ、1,487通もの回答が寄せられました。ご協力ありがとうございました。

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よろしくお願いいたします。

[調査結果]

- 実施日
平成26年6月13日～平成26年6月19日
- アンケート対象者
1,520件 回収数1,487件 回収率98%

[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。今後とも「明るい店づくり」を全職員で取組んで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。これからも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。
99%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。今後とも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97%以上の回答を頂いており昨年に引き続き高いご満足度をいただいております。改善の努力が成果にあらわれているかと思われまます。ただ、店舗別に見てみると満足53%、やや満足39%の店舗もあり、「満足」のお

お客様のパーセンテージをアップすべく、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94%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は10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。
前年度調査同様、満足度99%以上との高い評価を頂いております。「今後相談してみたいこと」に対してお客様は、相続・年金・住宅ローン・融資・不動産売買などを挙げておられます。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商品説明や資産の形成・運用のご提案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。
支店合計で99%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、やや満足で93%の回答を頂いておりますが、他の項目と比べ満足度合が若干低下しています。よりご満足いただけますよう、今後も使い勝手を追及していきます。
- 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。今後も地域の皆様に貢献できるようお手伝いさせていただきます。

以 上

アンケート調査によるお客様のご意見（平成26年度分）

平成26年8月22日

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょう
※特記意見なし
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょう
・カウンターの花、置物が素敵ではない。時として、邪魔です
(本店 50代女性 会社役員)
・駐車場が使いづらい (小松島 60代女性 自営業)
3. 窓口の対応についてはいかがでしょう
・大満足 (保春院前 40代女性 会社員)
・常に親切です (名取 50代男性 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
※特記意見なし
5. 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょう
・めったに来ない (高砂 70代男性 自営業)
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょう
※特記意見なし
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
・以前のように3台設置して頂ければ大変良いと思います
(本店 50代女性 会社役員)
・増やしてほしい (保春院前 50代女性 自営業)
・2台に戻して頂けると嬉しいです (宮城野 50代女性 会社役員)
・もう一台増やしてほしい (宮城野 50代女性 その他)
・2台欲しい (宮城野 50代男性 会社員)
・ATMをもう一台くらい増やしてほしい
(名取 30代男性 会社員)

9. 地域貢献への取組についていかがでしょうか？

※特記意見なし

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

- ・融資関係 (本店 70代女性 会社員)
- ・株式投資等 (本店 70代男性 その他)
- ・融資関係 (本店 40代男性 会社役員)
- ・インターネットバンキング (苫竹 50代女性 会社員)
- ・相続 (苫竹 60代男性 会社役員)
- ・借入金の金利 (苫竹 60代女性 専業主婦)
- ・土地売却の斡旋 (保春院前 30代男性 会社員)
- ・公共施設(若林区文化センター)への協賛金依頼について
(保春院前 40代男性 その他)
- ・相続 (保春院前 60代女性 専業主婦)
- ・借入れについて (小松島 70代女性 専業主婦)
- ・年金 (宮城野 50代女性 その他)
- ・「宮城の第一」へ頑張ってください。協力しますので
(高砂 50代女性 専業主婦)
- ・お金のため方 (袋原 60代男性 その他)
- ・相続 (袋原 70代男性 その他)
- ・相続 (八乙女 50代男性 会社役員)
- ・住宅ローン金利 (八乙女 40代男性 会社員)

以上

全店集計

	1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしたか？	2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしたか？	3. 窓口の対応についてはいかがでしたか？	4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしたか？	5. 渉外担当者が訪問した際の対応はいかがでしたか？	6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしたか？	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たか？	9. 地域貢献への取り組みについてはいかがでしたか？
満足	1,209	1,054	1,140	1,030	998	1,026	1,105	859	913
やや満足	263	381	305	381	261	362	287	412	392
やや不満	10	26	16	43	9	14	12	78	23
不満	0	4	2	5	1	2	4	13	8
合計	1,482	1,465	1,463	1,459	1,269	1,404	1,408	1,362	1,336

98.77% 96.71%

	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	281	20代	64	男性	615	学生	6
税金関係	125	30代	154	女性	761	会社員	389
その他	39	40代	221	合計	1,376	自営業	191
合計	445	50代	275			会社役員	112
		60代	407			専業主婦	400
		70代以上	345			その他	349
		合計	1,466			合計	1,447

