

平成 20 年 3 月 10 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、1,424 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。これからも未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 19 年 6 月 15 日～平成 19 年 6 月 21 日

アンケート対象者

1,580 件 回収数 1,424 件 回収率 90.13%

項目の集計結果

満足 40% やや満足 45% やや不満 13% 不満 2%

[調査内容と結果]

役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょうか。

満足、やや満足で 97.2%の回答を頂いており、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。

店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか。

満足、やや満足で 95.2%の回答を頂いており、良い印象を持っていただいていると思います。毎朝清掃し、お客様をお迎えいたしております。

窓口の対応については、いかがでしょうか。

満足、やや満足で 94.3%の回答を頂いており、良い印象を持っていただいていると思います。機械設備が整い、テラーセールスに重点を置いている結果と思います。

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 86.7%の回答を頂いておりますが、他の項目と比べ、満足度合いが低下しています。やや不満が 12.2%の回答には真摯に対応し、迅速で正確な事務処理といわれるよう、心掛けてまいります。

渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか。

満足、やや満足で 98.3%の回答を頂いており、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、迅速な情報提供につとめていきたいと考えております。

職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか。

満足、やや満足で 95.8%の回答を頂いており、良い印象を持っていただいていると思います。説明責任の重要性を認識しながら、正確な対応を心掛けていきます。

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。

満足、やや満足で 96.4%の回答を頂いており、良い印象を持っていただいていると思います。今後も誠実に丁寧な対応を心掛けていきます。

ATM 機の使い勝手はいかがでしょうか。

満足、やや満足で 88.1%の回答を頂いておりますが、他の項目と比べ満足度合が低下しています。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。

地域貢献への取組みについて、いかがでしょうか。

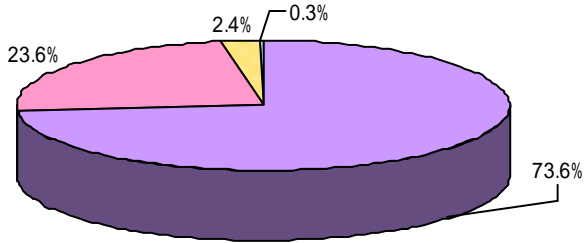
満足、やや満足で 93.8%の回答を頂いており、良い印象を持って頂いていると思います。何をしているのか分からないとの意見もあり、広報活動を充実させていきたいと考えております。

改善した項目

1. 「CS 向上研修」「新入職員研修」等を通じ対応訓練を行ってきておりますが、お客様の声(お客様の顔を見ていない・挨拶ない等)を真摯に受止め、明るい店づくりを徹底いたしました。
2. 「駐車場が狭くて止めにくい」との声があった一部店舗において、「隣接パーキング利用可能」の看板を設置いたしました。
3. 「繁忙日の対応を工夫してみても」との声に、繁忙日には全職員で対応することを徹底しました。
4. 「女性渉外担当者が自転車で行動し防犯上いかがなものか」との優しい助言に、防犯ブザーを取付けし、また、同行訪問の頻度を高めることにしました。
5. 「ATM 機のテンキー操作が丸見えである」との声に、目隠しを今までより幅広くしました。
6. 「地域貢献への取組みでPR不足」との声に、あらゆるチャネルを利用し徹底いたします。

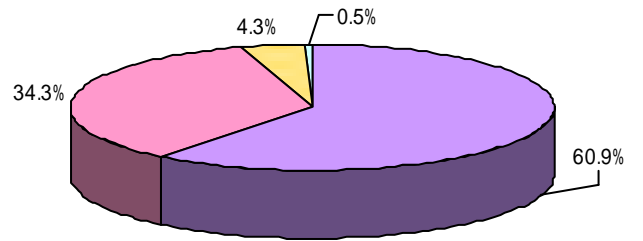
問1 役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょうか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



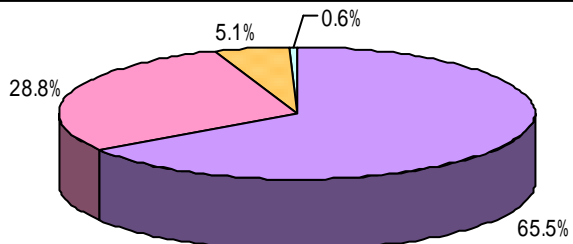
問2 店内の配置雰囲気はいかがでしょうか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



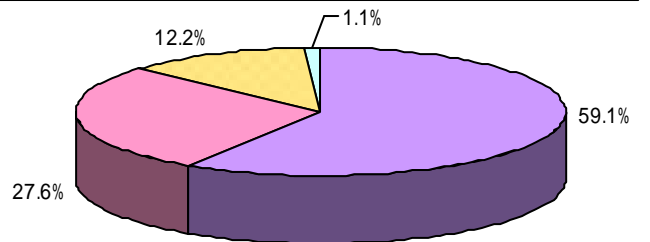
問3 窓口の対応についてはいかがでしょうか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



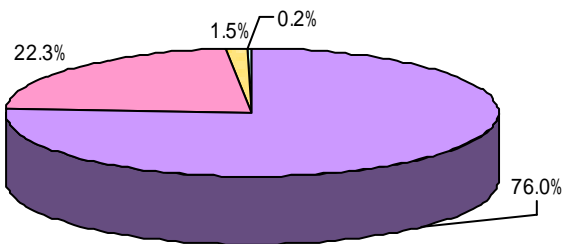
問4 ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



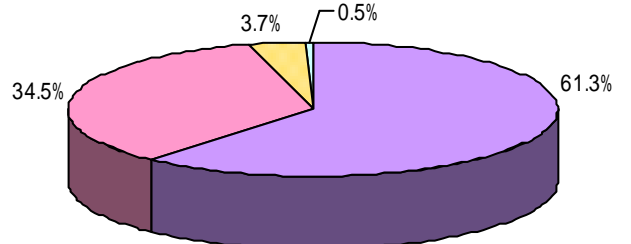
問5 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



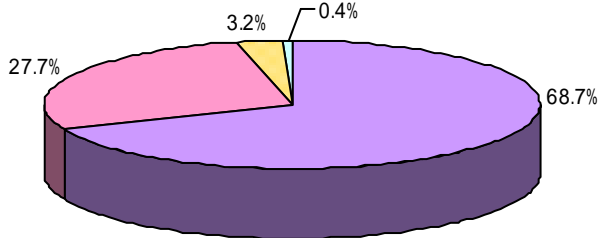
問6 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



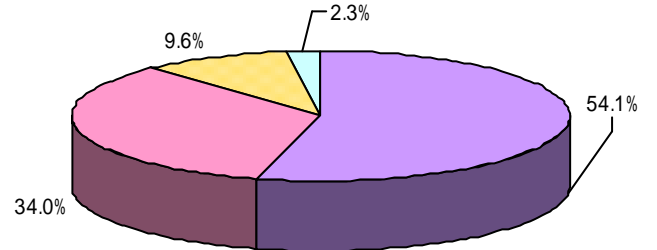
問7 役職員はご相談について誠意をもって
対応していますか

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



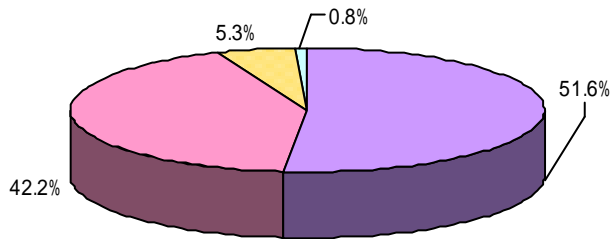
問8 ATM機の使い勝手はいかがでしょう

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



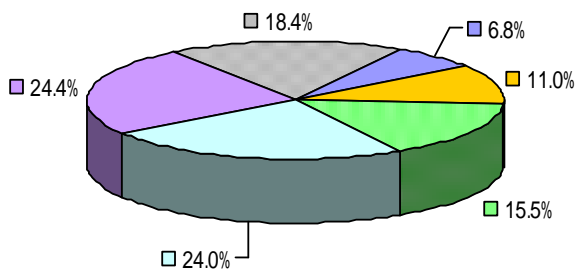
問9 地域貢献への取組についてはいかがでしょう

■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満



年齢別回答

■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代以上



アンケート回答 職業別

■ 学生 ■ 会社員 ■ 自営業 ■ 会社役員 ■ 専業主婦 ■ その他

