

平成29年8月16日  
宮城第一信用金庫

### お客様の利用者満足度アンケート調査結果について

日頃は、当金庫をご利用いただき誠にありがとうございます。  
この度、お客様へのよりよいサービスのご提供に向け、ご利用のお客様のご意見をお伺いするアンケートを実施いたしましたので、その結果を報告させていただきます。  
今後、お客様からの貴重なご意見・ご要望を日常業務に反映し、より一層ご満足いただける地域金融機関を目指し努力してまいります。  
今回アンケートにご協力いただきましたお客様には心より感謝いたします。  
今後とも一層のお引き立てとご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

- |            |   |
|------------|---|
| 1. 実施日     | 平成29年6月15日(木)～平成29年6月21日(水)                   |
| 2. 実施店舗    | 全店  |
| 3. 調査方法    | 店頭および渉外担当者訪問先のお客様へ、アンケート用紙を配布して回収、無記名方式としました。 |
| 4. アンケート総数 | 1,640枚  |
| 5. 回収総数    | 1,546枚 (回収率 94.26%)                           |

全店集計

	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すか？	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	1,238	1,113	1,186	1,099	960	1,062	1,106	879	954
やや満足	298	403	332	409	265	375	316	480	447
やや不満	10	23	25	25	12	17	13	77	29
不満	0	1	0	3	0	1	3	5	1
合計	1,546	1,540	1,543	1,536	1,237	1,455	1,438	1,441	1,431

98.38% 98.18%

	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	237	20代	61	男性	619	学生	3
税金関係	122	30代	128	女性	858	会社員	344
その他	26	40代	213	合計	1,477	自営業	165
合計	385	50代	274			会社役員	153
		60代	423			専業主婦	433
		70代以上	410			その他	381
		合計	1,509			合計	1,479

