

平成30年9月7日
宮城第一信用金庫

利用者満足度アンケート調査の結果について

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、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30年6月15日(金)～平成30年6月21日(木) |
| 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回収、無記名方式としました。 |
| 4. アンケート総数 | 1,600枚 |
| 5. 回収総数 | 1,511枚 (回収率 94.4%) |

以上

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しょう？	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	1,209	1,102	1,224	1,104	939	1,039	1,092	891	951
やや満足	298	383	273	356	234	338	274	411	385
やや不満	4	22	6	22	2	4	2	88	14
不満	0	1	0	2	2	0	3	10	1
合計	1,511	1,508	1,503	1,484	1,177	1,381	1,371	1,400	1,351

99.60% 98.38%

	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	265	20代	85	男性 562	学生 10
税金関係	165	30代	134	女性 855	会社員 395
その他	43	40代	236	合計 1,417	自営業 170
合計	473	50代	293	会社役員 113	専業主婦 423
		60代	361	その他 313	
		70代以上	345	合計 1,424	
		合計	1,454		

