

令和1年10月2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 | 令和1年6月14日(金)～令和1年6月20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 | 1,500枚 |
| 5. 回収総数 | 1,427枚 (回収率 95.1%) |

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？	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
満足	1,203	1,085	1,182	1,091	930	1,038	1,079	855	955	
やや満足	217	310	226	297	237	288	232	445	306	
やや不満	6	20	10	19	7	8	9	42	17	
不満	1	1	1	2	2	1	2	2	7	
合計	1,427	1,416	1,419	1,409	1,176	1,335	1,322	1,344	1,285	

99.22% 98.51%

	ご年齢	性別	職業
資産運用	20代	男性	学生
税金関係	30代	女性	会社員
その他	40代	合計	自営業
合計	50代		会社役員
	60代		専業主婦
	70代以上		その他
	合計		合計

