令和４年７月５日

「利用者満足度アンケート調査」の結果について

宮城第一信用金庫

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。

先般、多くのお客様にご協力いただきました「利用者満足度アンケート調査」の結果の取りまとめが完了しましたので、下記のとおりご報告致します。

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。

記

１．	実施日	令和４年６月１５日(水)～令和４年６月２１日(火)
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のアンケート用紙の配布および回収（無記名方式）
４．	アンケート件数	配布　１，４４０枚
		回収　１，３５６枚　（回収率 ９４．１%）

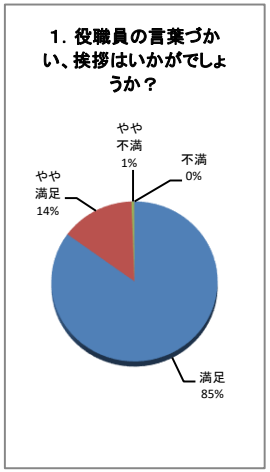
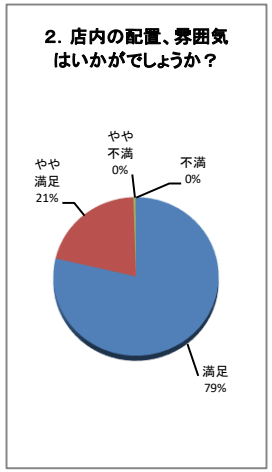
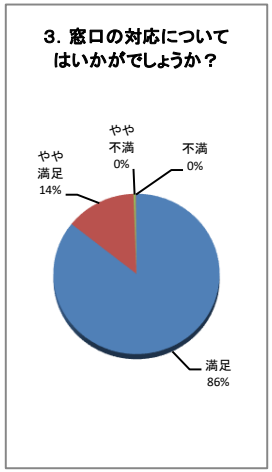
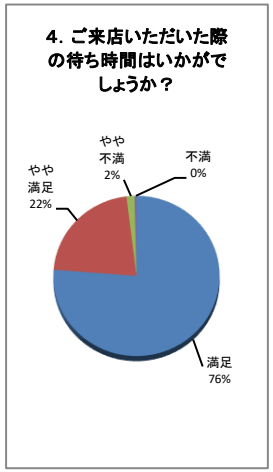
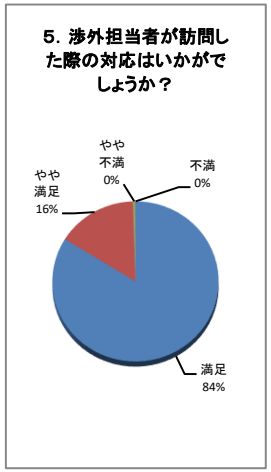
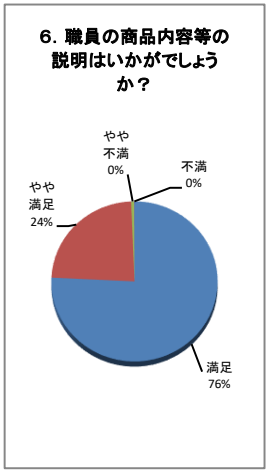
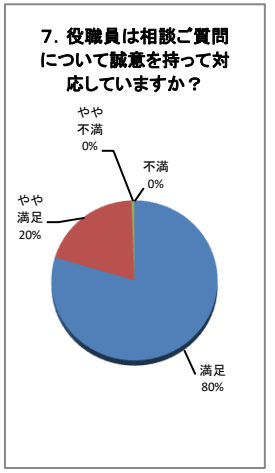
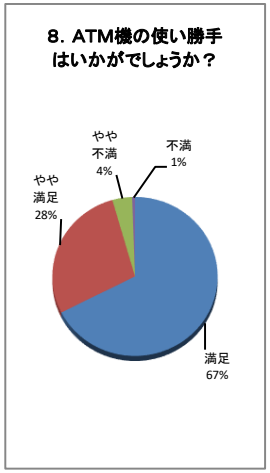
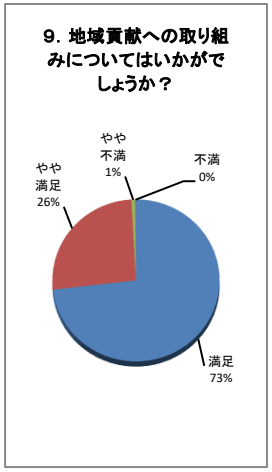
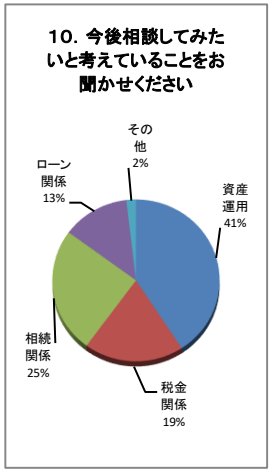
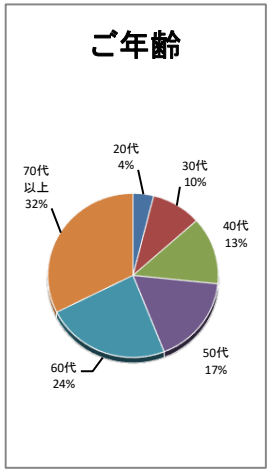
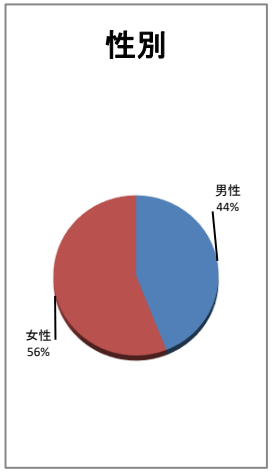
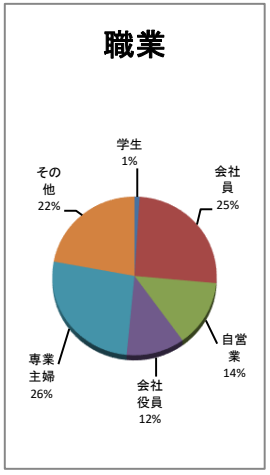
以　上

「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（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, 153	1, 061	1, 157	1, 020	876	931	965	854	900
やや満足	195	281	185	292	164	290	240	355	319
やや不満	7	6	6	21	4	7	6	49	9
不満	1	1	2	5	1	1	1	7	2
合計	1, 356	1, 349	1, 350	1, 338	1, 045	1, 229	1, 212	1, 265	1, 230
			99. 41%	98. 06%					

	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
資産運用	241
税金関係	114
相続関係	148
ローン関係	77
その他	11
合計	591

	ご年齢
20代	52
30代	126
40代	177
50代	232
60代	314
70代以上	432
合計	1, 333

	性別
男性	581
女性	739
合計	1, 320

	職業
学生	13
会社員	333
自営業	178
会社役員	150
専業主婦	345
その他	289
合計	1, 308