

平成23年8月31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、去る6月にアンケート調査を行いましたところ、1,445通もの回答が寄せられました。ご協力ありがとうございました。

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。これからも末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23年6月15日～平成23年6月21日
- アンケート対象者  
1,495件 回収数1,445件 回収率96.6%

### [調査内容と結果]

- ① 役職員の言葉遣い、挨拶はいかがでしょうか。  
全店合計で75%以上のお客様から満足、24%以上のお客様からやや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。今後とも「明るい店づくり」を全職員で取組んで改善に努めてまいります。
- ② 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか。  
全店合計で99%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。これからもより親しみやすい雰囲気作りを行ってまいります。
- ③ 窓口の対応については、いかがでしょうか。  
98%のお客様から満足・やや満足の回答いただいております、良い印象を持っていただいていると思います。一部の店舗では「これからも頑張ってください」と暖かいお言葉も頂戴いたしました。今後ともさらに明るい対応を心がけてまいります。

- 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、やや満足で 95%以上の回答を頂いており昨年に引き続き高いご満足度をいただいております。改善の努力が成果にあらわれているかと思われま。ただ、店舗別に見てみると満足 46%、やや満足 46%の店舗もあり、「満足」のお客様のパーセンテージをアップすべく、今後とも迅速で正確な事務処理を心掛けてまいります。
- ⑤ 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか。  
すべての店舗で 95%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。満足とやや満足の合計で 100%の評価を頂戴している店舗も 5 店舗あり、よい印象を持っていただいていると思います。これからも、お客様から信頼される渉外活動に努めてまいります。
- ⑥ 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか。  
前年度調査同様、満足度 95%以上との高い評価を頂いております。「今後相談してみたいこと」に対してお客様は、経営面・相続・年金・教育、住宅ローンなどを挙げておられます。今後とも常に最新の商品知識の習得に努め、お客様の立場に立った商品説明や資産の形成・運用のご提案に心がけてまいります。
- ⑦ 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。  
すべての店舗で 95%以上のお客様から満足・やや満足の回答いただいております。良い印象を持っていただいていると思います。今後も誠実で丁寧な対応を心掛けていきます。
- ⑧ ATM 機の使い勝手はいかがでしょうか。  
満足、やや満足で 94%の回答を頂いておりますが、他の項目と比べ満足度合が若干低下しています。よりご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。
- ⑨ 地域貢献への取組みについて、いかがでしょうか。  
多くの店舗で 95%以上の満足度をいただいております。今後は東日本大震災による被災からの復旧・復興に資するお手伝いもさせて頂きたいと存じております。

以 上

全店集計

	1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしたか？	2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしたか？	3. 窓口の対応についてはいかがでしたか？	4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしたか？	5. 渉外担当者が訪問した際の対応はいかがでしたか？	6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしたか？	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たか？	9. 地域貢献への取り組みについてはいかがでしたか？
満足	1,087	980	1,065	959	910	937	980	791	815
やや満足	341	412	342	402	280	389	329	435	427
やや不満	13	34	18	63	10	21	13	81	44
不満	0	4	3	2	7	2	2	4	2
合計	1,441	1,430	1,428	1,426	1,207	1,349	1,324	1,311	1,288

98.53% 95.44%

	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	211	20代	93	男性	560	学生	13
税金関係	141	30代	168	女性	824	会社員	350
その他	54	40代	223	合計	1,384	自営業	220
合計	406	50代	291			会社役員	131
		60代	383			専業主婦	372
		70代以上	276			その他	325
		合計	1,434			合計	1,411

