

平成24年8月17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、1,455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24年6月15日～平成24年6月21日
- アンケート対象者
1,580件 回収数1,455件 回収率92%

[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。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97%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 54%、やや満足 44%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。

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は 10 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。

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・保険、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。

満足、やや満足で 96%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まいります。

⑨ 地域貢献への取組みについて、いかがでしょう。

多くの店舗で 95%以上の満足度をいただいております。今後も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

アンケート調査によるお客様のご意見（平成24年度分）

平成24年8月17日

1. 役職員の言葉づかい、挨拶はいかがでしょうか
※特記意見なし
2. 店内の配置、雰囲気はいかがでしょうか？
※特記意見なし
3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？
※特記意見なし
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？
※特記意見なし
5. 渉外担当が訪問した際の対応はいかがでしょうか？
※特記意見なし
6. 職員の商品内容等の説明はいかがでしょうか？
※特記意見なし
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？
※特記意見なし
8. ATM機の使い勝手はいかがでしょうか？
 - ・もう1台設置して欲しい（保春院前 50代女性 専業主婦）
 - ・払出限度額（100万円）を増額してほしい（高砂 30代女性 会社員）
 - ・通帳繰越をできるようにしてほしい（古川 50代男性 会社員）
9. 地域貢献への取組についていかがでしょうか？
 - ・地域に根ざして一生懸命頑張っているとあります
（亘理 60代女性 自営業）
10. 今後、相談等してみたいと考えていることをお聞かせ下さい
 - ・お茶を教えてほしい（若林 70代女性 専業主婦）

- ・ 2階でお茶会を開いてほしい (若林 70代女性 その他)
- ・ 仕事上の協力深化 (苦竹 50代男性 会社役員)
- ・ 相続関係や遺言証書など (保春院前 60代男性 その他)
- ・ 職員の異動が多い (早い) (小松島 30代女性 会社員)
- ・ 借入金等について (宮城野 50代女性 会社役員)
- ・ 保険について (宮城野 40代男性 自営業)
- ・ 運転資金等 (必要になった時) (大野田 60代男性 自営業)
- ・ 相続について (大野田 60代男性 その他)
- ・ 住宅ローンについて (大野田 30代男性 会社員)
- ・ 節税対策 (古川 40代男性 会社役員)
- ・ 駐車場が入りにくい (古川 40代女性 会社員)
- ・ 相続について (古川 60代女性 自営業)
- ・ ガン保険について (古川 60代女性 専業主婦)
- ・ 年金から借金をすること (亘理 70代女性 専業主婦)
- ・ 以前住宅ローン申込に対して返答に時間がかかりすぎた
(亘理 60代女性 専業主婦)
- ・ 年金について (亘理 60代女性 その他)
- ・ 運転資金・自宅新築資金 (亘理 50代男性 自営業)
- ・ 住宅ローンについて (亘理 60代男性 その他)

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	1,094	999	1,050	955	990	956	993	845	878
やや満足	344	429	369	441	258	395	348	441	407
やや不満	10	18	26	42	5	12	9	49	17
不満	1	3	5	4	0	0	1	6	0
合計	1,449	1,449	1,450	1,442	1,253	1,363	1,351	1,341	1,302

97.86% 96.81%

	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	194	20代	76	男性	561	学生	5
税金関係	156	30代	151	女性	808	会社員	238
その他	44	40代	207	合計	1,369	自営業	133
合計	394	50代	297			会社役員	108
		60代	411			専業主婦	415
		70代以上	286			その他	281
		合計	1,428			合計	1,180

