

平成25年8月22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、1,510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25年6月14日～平成25年6月20日
- アンケート対象者
1,540件 回収数1,510件 回収率98%

[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82%以上のお客様から満足、18%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。
99%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 44%、やや満足 30%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 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。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 9 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、相続・年金・住宅ローン・融資・不動産売買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 95%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。今後も地域の皆様に貢献できるようお手伝いさせていただきます。

以 上

アンケート調査によるお客様のご意見（平成25年度分）

平成25年8月22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？
 - ・明るくてよいと思います（宮城野 60代女性 専業主婦）
 - ・つるし飾りが良いと思った（大野田 60代男性 会社員）
 - ・店長さんによって店内の雰囲気がかわりますネ
（古川 50代女性 その他）
 - ・障子が破れてみっともない（亘理 70代女性 専業主婦）
 - ・椅子がきたない、ガタガタする（亘理 30代女性 会社員）
3. 窓口の対応についてはいかがでしょうか？
 - ・古い職員の方がいないので話づらいです
（大野田 70代女性 専業主婦）
4. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしょうか？
 - ・いつも気持ち良くさせて頂いております（保春院前 70代女性）
 - ・時計がロビーからよく見えない（保春院前 60代男性 その他）
 - ・ゆったりした気持ちになれますので店内に圧迫感がない
（宮城野 60代女性 専業主婦）
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. A T M機の使い勝手はいかがでしょうか？
 - ・時間を延長してほしい（本店 50代女性 会社員）

- ・もう一台増設願います (保春院前 50代女性 その他)
- ・わからない時は教えていただけましたので、対応も良いと思います
(宮城野 60代女性 専業主婦)
- ・時々使用不可のときあり (高砂 70代女性 専業主婦)
- ・利用できる所が少ない (古川 50代女性 その他)
- ・生協のATMは清掃がいきとどいてない
(亘理 60代女性 その他)
- ・もう一台増やしてほしい (亘理 40代男性 会社役員)

9. 地域貢献への取組についていかがでしょうか？

- ・よく取組んでいると思います (宮城野 60代女性 専業主婦)
- ・あまり知らない (高砂 70代女性 専業主婦)

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

- ・ローンについて (本店 30代女性 会社員)
- ・年金について (若林 60代男性 自営業)
- ・今後の金利の変動 (若林 40代男性 会社役員)
- ・住宅ローン (若林 40代男性 自営業)
- ・相続関係 (若林 50代女性 専業主婦)
- ・相続について (若林 70代女性 専業主婦)
- ・相続 (若竹 60代男性 自営業)
- ・融資その他 (高砂 70代男性 自営業)
- ・住宅ローン (古川 50代女性 その他)
- ・展示関係 (古川 60代女性 専業主婦)
- ・不動産売買 (亘理 50代男性 自営業)

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	1,227	1,136	1,190	1,058	1,031	1,085	1,134	911	962
やや満足	277	356	293	387	212	338	279	417	377
やや不満	6	11	18	45	6	9	5	43	7
不満	0	0	1	6	0	0	0	5	1
合計	1,510	1,503	1,502	1,496	1,249	1,432	1,418	1,376	1,347

98.74% 96.59%

	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	243	20代	71	男性	634	学生	7
税金関係	145	30代	159	女性	826	会社員	382
その他	37	40代	250	合計	1,460	自営業	190
合計	425	50代	306			会社役員	109
		60代	403			専業主婦	486
		70代以上	315			その他	297
		合計	1,504			合計	1,471

