

令和2年7月29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2年6月15日(月)～令和2年6月19日(金)                     |
| 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<br>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 1,400枚<br>回収 1,394枚（回収率 99.6%）             |

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？
満足	1,135	1,020	1,109	1,047	910	1,010	1,047	889	927
やや満足	253	349	271	312	221	284	243	375	339
やや不満	6	16	3	20	4	5	5	39	10
不満	0	0	4	5	1	0	0	12	0
合計	1,394	1,385	1,387	1,384	1,136	1,299	1,295	1,315	1,276

99.50% 98.19%

	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	246	20代	60	男性 582 学生 2
税金関係	137	30代	135	女性 759 会社員 383
相続関係	133	40代	224	合計 1,341 自営業 178
ローン関係	125	50代	261	会社役員 121
その他	21	60代	298	専業主婦 336
合計	662	70代以上	389	その他 327
		合計	1,367	合計 1,347

