

令和5年7月24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5年6月15日(木)～令和5年6月21日(水)                     |
| 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 1,360枚<br>回収 1,219枚（回収率 89.6%）             |

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	1,027	890	975	886	722	856	880	685	729
やや満足	189	280	196	262	156	267	226	303	328
やや不満	1	6	5	19	6	6	2	47	15
不満	2	1	1	1	0	2	1	3	1
合計	1,219	1,177	1,177	1,168	884	1,131	1,109	1,038	1,073
		99.49%	98.29%						

	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	167	20代	49	男性	460	学生	9
税金関係	111	30代	111	女性	720	会社員	382
相続関係	127	40代	196	合計	1,180	自営業	154
ローン関係	110	50代	243			会社役員	113
その他	19	60代	230			専業主婦	292
合計	534	70代以上	383			その他	249
		合計	1,212			合計	1,199

