

令和6年7月26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6年6月14日(金)～令和6年6月20日(木)                     |
| 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 1,310枚<br>回収 1,195枚（回収率 91.2%）             |

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？	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
満足	1,044	904	993	865	689	795	858	691	635	
やや満足	146	248	162	278	125	257	193	280	247	
やや不満	5	11	9	13	3	7	6	58	4	
不満	0	1	0	2	0	0	1	6	0	
合計	1,195	1,164	1,164	1,158	817	1,059	1,058	1,035	886	
		99.23%	98.70%							

	ご年齢	性別	職業
資産運用	20代	男性	学生
税金関係	30代	女性	会社員
相続関係	40代	合計	自営業
ローン関係	50代		会社役員
その他	60代		専業主婦
合計	70代以上		その他
	合計		合計

