

お客さま満足度調査結果について

須賀川信用金庫

当金庫では、お客さまの利便性と金融サービス向上を目指して平成28年12月～平成29年1月に「お客さま満足度調査」を実施いたしました。

お忙しい中、多くのお客さまにご協力いただきましたことを心より御礼申し上げます。

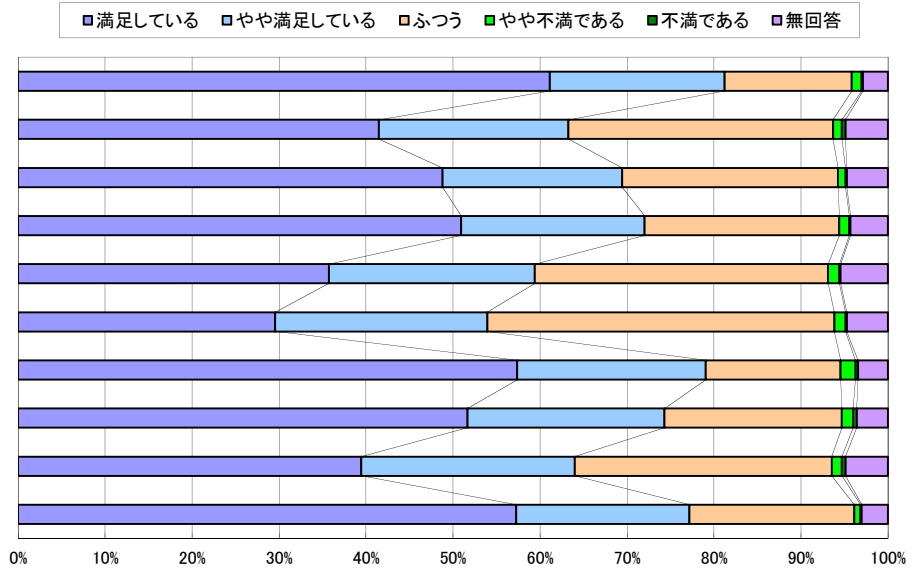
今後は、この調査でお寄せいただいた貴重なご意見、ご要望などを参考に、業務の改善やサービスの強化、設備の充実に取組み、お客さまの満足度向上に向け努力してまいります。

1. 調査期間 平成28年12月12日（月）～平成29年1月10日（火）
2. 調査方法 無記名式アンケート調査
渉外係訪問先および店頭窓口、ATMコーナーでの配布
3. 調査件数 配布総数 1,560先
有効回収数 697先
有効回収率 44.7%
4. 調査項目 店舗・職員の対応について
 商品・サービス等について
 関心の高い商品・サービスについて
 金融機関選択における重要度について
 その他、意見等

お客様満足度アンケート結果

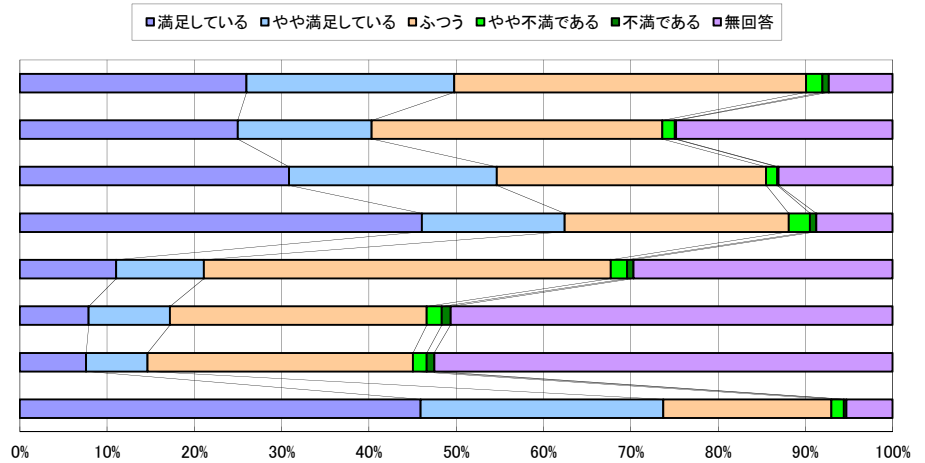
○ 当金庫の店舗・職員の対応

- ① 職員の態度(笑顔・挨拶)
- ② 職員の対応
- ③ 営業店内外の美観・雰囲気等
- ④ 商品・サービスの説明
- ⑤ 掲示物・配布物
- ⑥ パンフレットのわかりやすさ
- ⑦ 事務の正確性・迅速性
- ⑧ 相談できる信頼感
- ⑨ 要望をふまえた提案
- ⑩ 要望をうかがう時の態度

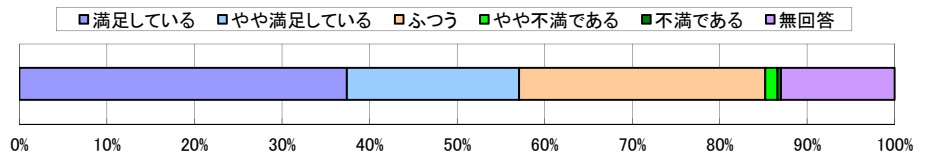


○ 当金庫の商品・サービス等

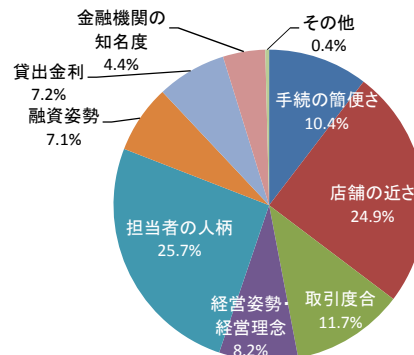
- ① 金融商品の品揃え
- ② 融資の結果連絡までの時間
- ③ ご利用商品に関する満足度
- ④ ATM利用可能時間
- ⑤ 資産運用への対応・アドバイス等
- ⑥ 販売先開拓や事業戦略の立案
- ⑦ 事業承継・M&A
- ⑧ 当金庫に対する総合的な満足度



○ 総合満足度(全体の平均)

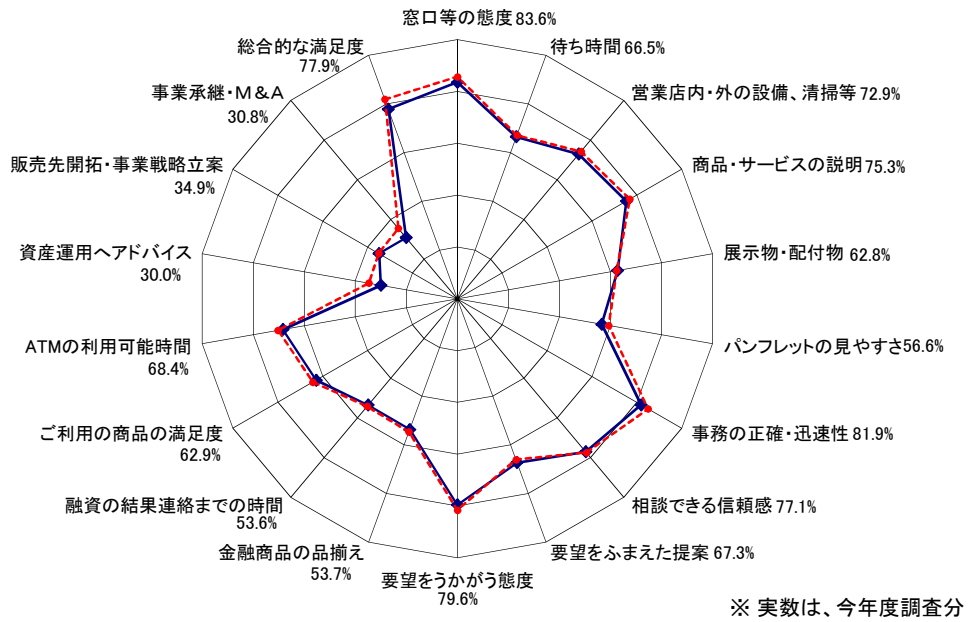


○ 金融機関を選ぶポイント



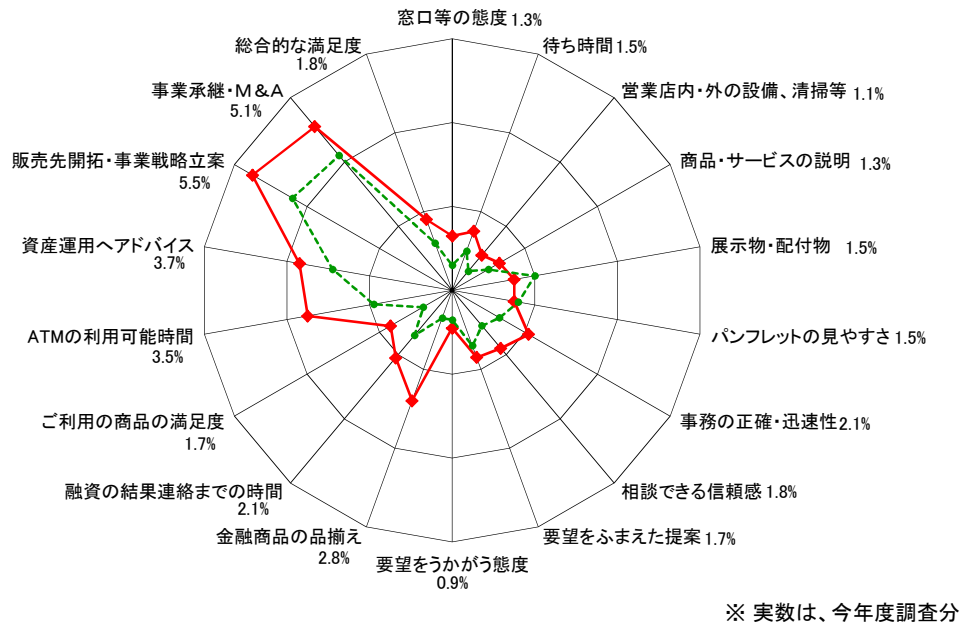
【 前年度との比較 】

満足度



◆ 今年度の「満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満」5項目中の満足・やや満足の合計
- - - 前年度の「満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満」5項目中の満足・やや満足の合計

不満度



◆ 今年度の「満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満」5項目中の不満・やや不満の合計
- - - 前年度の「満足・やや満足・ふつう・やや不満・不満」5項目中の不満・やや不満の合計