

「お客様アンケート調査」の実施

当金庫は、お客様へのよりよいサービスの実現を目指して、平成21年2月に「お客様が当金庫に何を期待し、何を望んでいるか」の10項目についてアンケート調査を実施いたしました。

結果は以下のとおりと、概ね当金庫に対しては好意的なお客様が多いものの、貴重なご意見、ご要望が寄せられていることから、これらを真摯に受け止め、今後の経営課題として取組みいたします。

【回答者の構成】

(単位：人)

■調査対象者／700人
■回答者／582人
(回答率83.1%)

| | | | | | | | | |
|-----|------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|----|
| 性別 | 男性 | 229 | 女性 | 305 | 無回答 | 48 | | |
| 年齢 | 20代 | 52 | 30代 | 91 | 40代 | 105 | | |
| | 50代 | 121 | 60代 | 113 | 70代以上 | 83 | 無回答 | 17 |
| 職業等 | 経営者 | 74 | 会社員 | 196 | 個人事業主 | 47 | | |
| | 専業主婦 | 99 | その他 | 124 | 無回答 | 42 | | |

■調査項目は次の10項目です。

- 当金庫のイメージについてお聞かせいたします。
1-① 親しみやすいですか。
1-② 地域に役立っていると思いますか。
- 窓口担当者や得意先担当者の接客態度はいかがですか。
- 職員の身だしなみはいかがですか。
- 営業店内の雰囲気はいかがですか。
- 窓口担当者や得意先担当者の商品説明等はわかりやすいですか。
- ATM（現金自動預入・支払機）についてお聞かせいたします。
6-① ATMで振込みを行ったことがありますか。
6-② 土日祝日にATMで記帳、入金、予約振込ができることをご存知ですか。*ただし、一部の店外ATM、共同設置ATMは除きます。
- 当金庫は、ご自宅などのパソコン、携帯電話から振込み・残高照会・取引明細照会がご利用できるインターネットバンキングを取扱っていますがご存知ですか。
- 当金庫とのお取引に満足されていますか。
[8.で「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいた方のみご回答ください。]
8-① お取引に関してどの点にご満足いただけていますか。(複数回答可)
[8.で「不満」、「やや不満」とお答えいただいた方のみご回答ください。]
8-② お取引に関してどの点にご不満がありますか。(複数回答可)
- 当金庫は皆さまの生活にお役に立っていますか。
- 今後も当金庫をご利用いただけますか。

| | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| とても親しみやすい | 親しみやすい | あまり親しめない | 親しみにくい | 無回答 |
| 275 47.3% | 280 48.1% | 17 2.9% | 2 0.3% | 8 1.4% |
| とても役立っている | 役立っている | あまり役立っていない | 役立っていない | 無回答 |
| 283 48.6% | 271 46.6% | 10 1.7% | 3 0.5% | 15 2.6% |
| 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
| 417 71.6% | 141 24.2% | 14 2.4% | 2 0.3% | 8 1.4% |
| 良い | ほぼ良い | やや悪い | 悪い | 無回答 |
| 480 82.5% | 90 15.5% | 3 0.5% | 1 0.2% | 8 1.4% |
| とても明るい | 明るい | やや暗い | 暗い | 無回答 |
| 186 32.0% | 345 59.3% | 34 5.8% | 4 0.7% | 13 2.2% |
| 大変わかりやすい | わかりやすい | わかりにくい | | 無回答 |
| 268 46.0% | 292 50.2% | 8 1.4% | | 14 2.4% |
| ある | | ない | | 無回答 |
| 333 57.2% | | 243 41.8% | | 6 1.0% |
| 知っている | | 知らない | | 無回答 |
| 371 63.7% | | 203 34.9% | | 8 1.4% |
| 知っている | | 知らない | | 無回答 |
| 355 61.0% | | 211 36.3% | | 16 2.7% |
| 満足 | ほぼ満足 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
| 363 62.4% | 200 34.4% | 6 1.0% | 3 0.5% | 10 1.7% |
| 事務処理が早い | 商品提案、情報提供が豊富 | 信頼できる | 相談しやすい | 親切 |
| 218 18.0% | 67 5.5% | 344 28.3% | 294 24.2% | 291 24.0% |
| 待ち時間が長い | 商品提案、情報提供が不足 | 約束を守らない | 相談しにくい | 不親切 |
| 3 20.0% | 4 26.7% | 1 6.7% | 3 20.0% | 4 26.7% |
| とても役立っている | 役立っている | あまり役立っていない | 役立っていない | 無回答 |
| 287 49.3% | 274 47.1% | 7 1.2% | 3 0.5% | 11 1.9% |
| 利用する | | | 利用しない | 無回答 |
| 572 98.3% | | | 1 0.2% | 9 1.5% |

お知らせ ますます便利に
平成21年11月(予定)オープン!!
稚内しんきん琴似支店

至 地下鉄琴似駅方面
琴似米町通
西区役所 琴似神社

■住所 札幌市西区山の手3条1丁目

至 小樽 北5条手稲通 至 札幌中心街

