

お客さまアンケートの実施について

当金庫は、お客さまへのよりよいサービス実現を目指して、平成22年2月に「お客さまアンケート」を実施いたしました。結果は以下のとおり、概ね当金庫に対しては好意的なお客さまが多いものの、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)

性別	男性	244	女性	320	無回答	45	
年齢	20代	57	30代	97	40代	89	無回答
	50代	136	60代	131	70代以上	84	
職業等	経営者	85	会社員	228	個人事業主	37	
	専業主婦	109	その他	109	無回答	41	

■調査対象者／730人
■回答者／609人
(回答率83.4%)

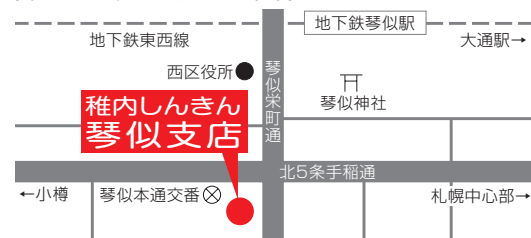
■調査項目は次の9項目です。

1. 当金庫のイメージについてお聞きいたします。 1-① 親しみやすいですか。	とても親しみやすい	49.6%	親しみやすい	45.0%	あまり親しめない	3.6%	親しみにくい	1.0%	無回答	0.8%
1-② 地域に役立っていると思えますか。	とても役立っている	47.5%	役立っている	48.1%	あまり役立っていない	2.3%	役立っていない	0.6%	無回答	1.5%
2. 窓口担当者や得意先担当者の身だしなみや接客態度はいかがですか。	満足	68.8%	ほぼ満足	26.6%	やや不満	3.3%	不満	0.3%	無回答	1.0%
3. 営業店内の雰囲気はいかがですか。	とても明るい	30.7%	明るい	58.6%	やや暗い	8.2%	暗い	0.2%	無回答	2.3%
4. 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。	大変わかりやすい	50.4%	わかりやすい	49.0%			わかりにくい	0.6%		
4-① 預金										
4-② 融資	大変わかりやすい	36.3%	わかりやすい	59.2%			わかりにくい	4.5%		
4-③ 金融商品(国債、投資信託、保険)	大変わかりやすい	30.6%	わかりやすい	64.0%			わかりにくい	5.4%		
5. 当金庫はホームページでさまざまな情報を発信しています。当金庫のホームページをご覧いただいたことがありますか。	ある	33.2%					ない	63.2%	無回答	3.6%
6. 当金庫は、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。	知っている	69.1%					知らない	28.3%	無回答	2.6%
7. 当金庫とのお取引に満足されていますか。	満足	60.6%	ほぼ満足	34.8%	やや不満	2.3%	不満	0.5%	無回答	1.8%
7-① お取引に関してどの点にご満足いただけていますか。	事務処理が早い	17.8%	商品提案、情報提供が豊富	5.6%	信頼できる	28.4%	相談しやすい	23.9%	親切	24.3%
7-② お取引に関してどの点にご不満がありますか。	待ち時間が長い	9.1%	商品提案、情報提供が不足	31.8%	約束を守らない	4.5%	相談しにくい	45.5%	不親切	9.1%
8. 当金庫ではセミナーを企画しています。どのようなテーマを希望されますか。	暮らし	45.4%	健康	32.7%	子育て	4.7%	食	13.3%	その他	3.9%
9. 当金庫は昨年11月に、札幌地区第3店舗目となる「琴似支店」を開設しましたがご存知ですか。	知っている	87.7%					知らない	11.2%	無回答	1.1%

お知らせ ますます便利になりました。

札幌市内第3店舗 琴似支店オープン!!

(平成21年11月30日(月))



琴似支店オープンテープカット
稚内しんきん 琴似支店 札幌市西区山の手3条1丁目3番5号