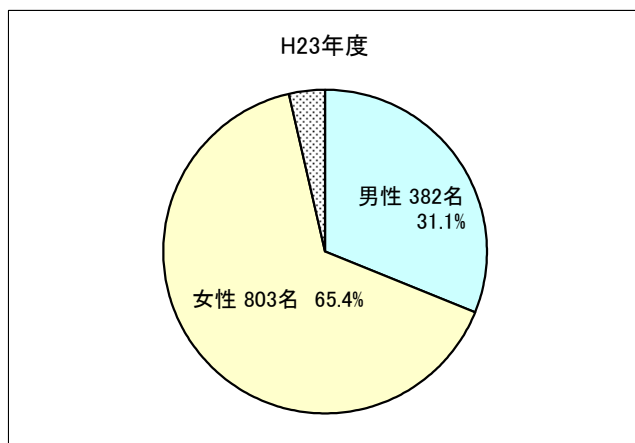


店頭アンケート調査の結果について

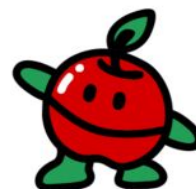
平成24年7月9日より実施いたしましたアンケート調査では、お忙しいところご協力いただきまして誠にありがとうございました。以下のとおりの結果となりましたのでお知らせします。

- ◇実施日 平成24年7月9日～
- ◇実施店舗 飯田信用金庫 全24店舗
- ◇調査方法 無記名式 窓口に来店されたお客さまに対しアンケート用紙を配布、記入後店頭回収箱にて回収
- ◇アンケート総数 1,228名

＜お客様の性別＞

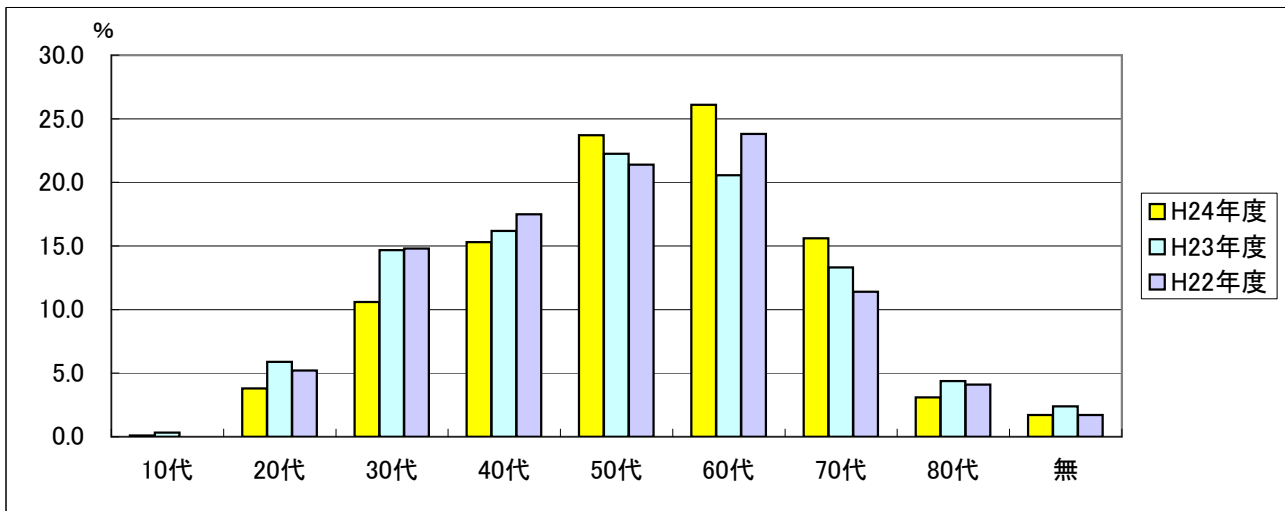


当金庫にご来店されるお客様は、男性は約3割、女性が約7割と女性が多い結果は、ここ数年変化しておりません。年代は40代～60代を中心に幅広い年代のお客様にご来店いただいております。



＜お客様の年代＞

単位：%

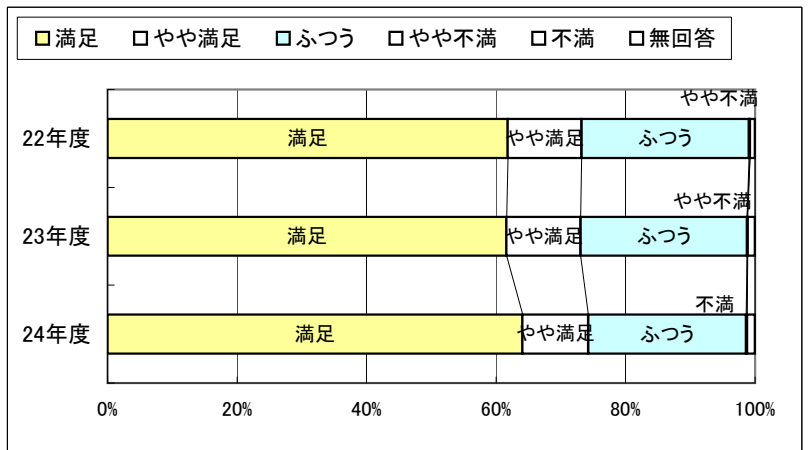
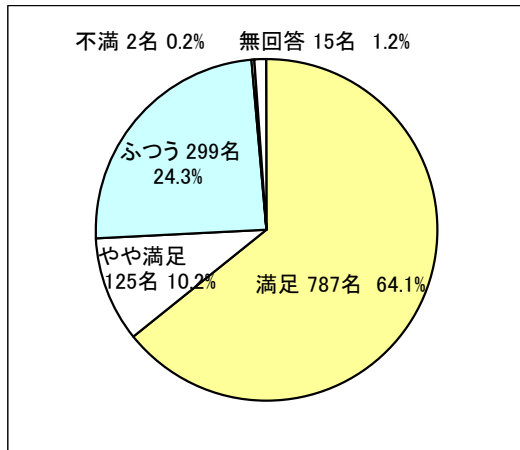


集計結果では、全ての項目において昨年より多くのお客さまより「満足」の評価をいただきました。そして、待ち時間に関する項目を除いて、昨年に引き続き70%を超えるお客さまより満足・やや満足の評価をいただくことができました。満足度の低い待ち時間に関する項目については昨年度も改善に向け取り組んでまいりましたが、今後も改善事項として重点的に取り組んで参ります。

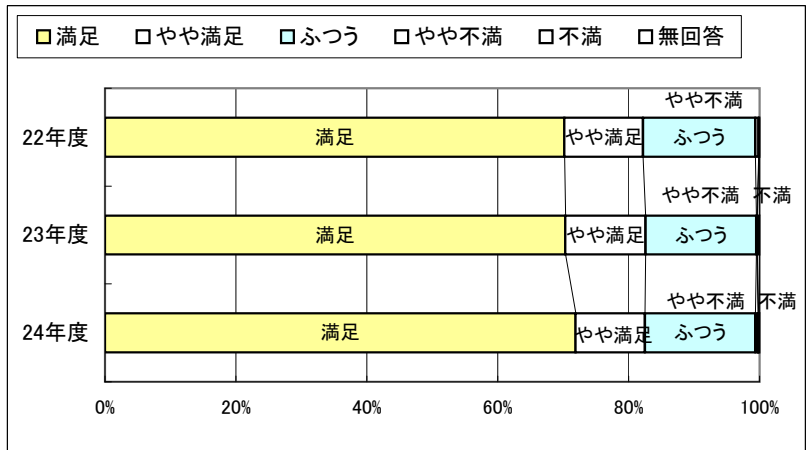
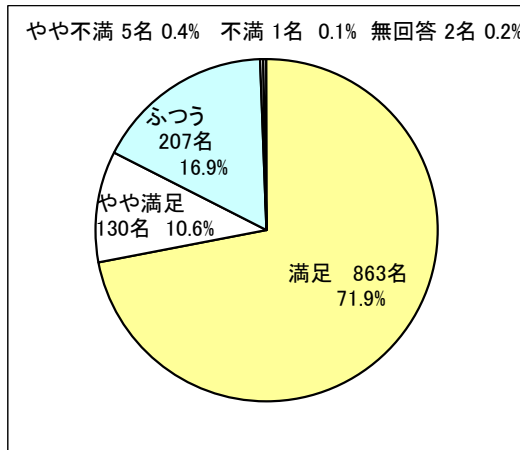
また、個別にいただきましたご意見については、できることから改善をを行い、改善した項目につきましては店頭のポスターにてご案内を行う予定です。

今後も地域のみなさまのお役に立てるしんきんであるために、継続してアンケート調査を実施し、お客様の声を大切にしていくとともに、いつでもお客様の声を聞くことができるよう「お客様の声」カードを店頭、ATMに設置しておりますので、お気づきの点がございましたらどうぞ遠慮なくご意見くださいますようお願いいたします。

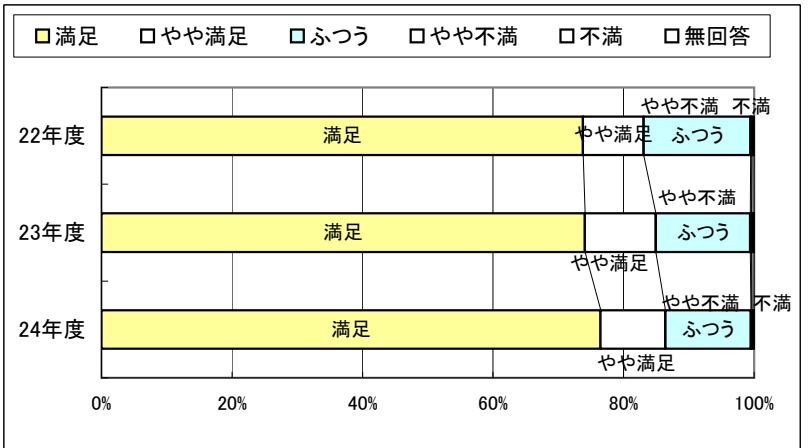
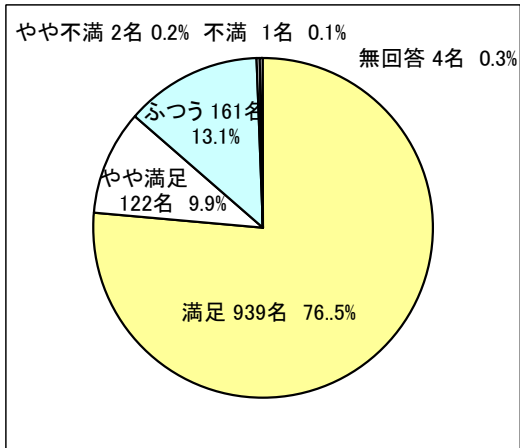
【ご来店された際の店内の雰囲気はいかがですか。】



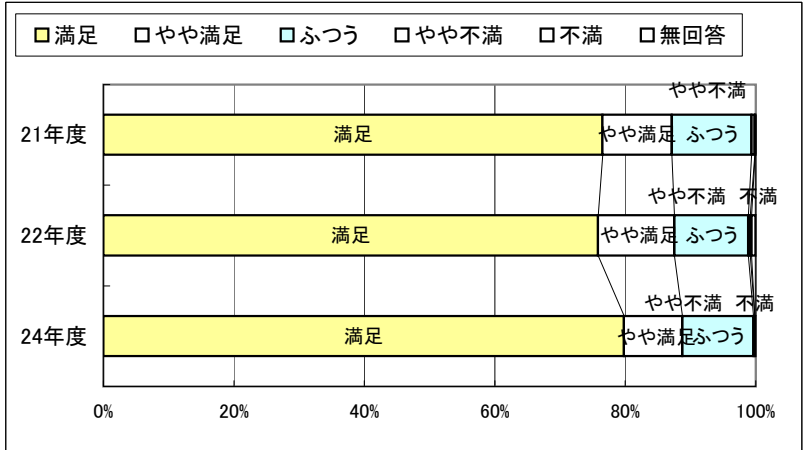
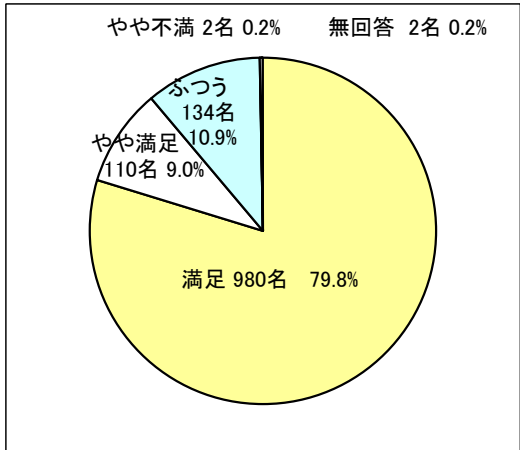
【職員は明るいあいさつができていますか。】



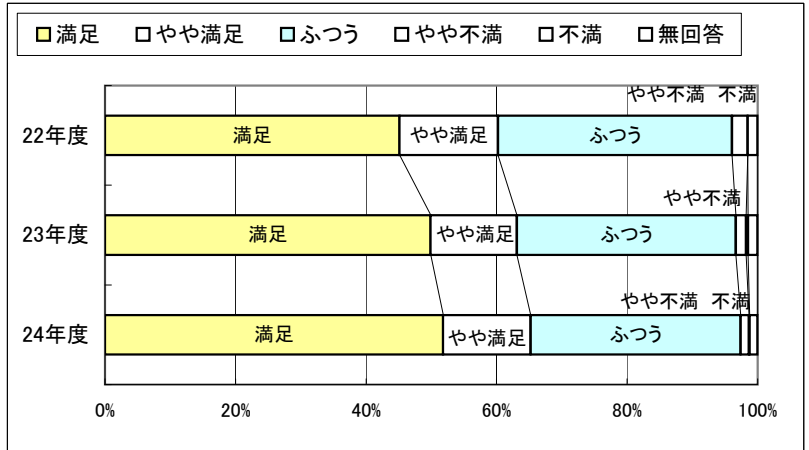
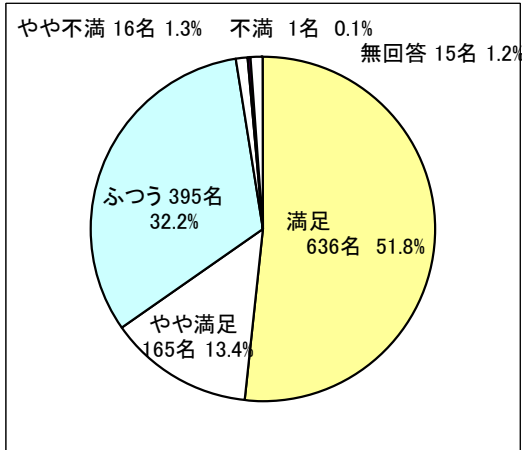
【職員の身だしなみや言葉づかいはいかがですか。】



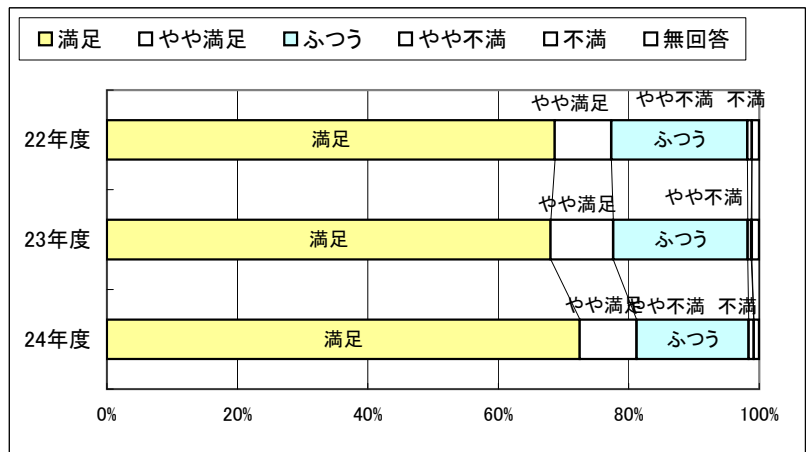
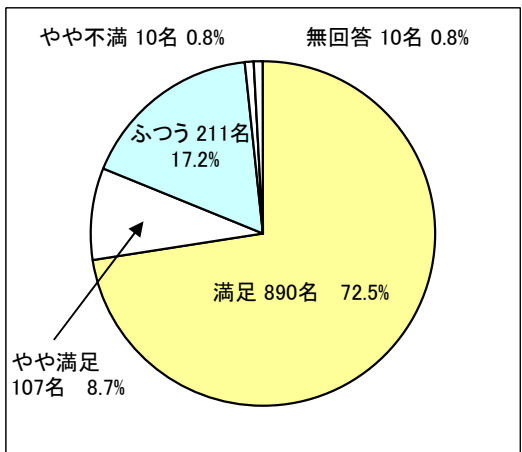
【窓口の担当者は感じのよい対応でしたか。】



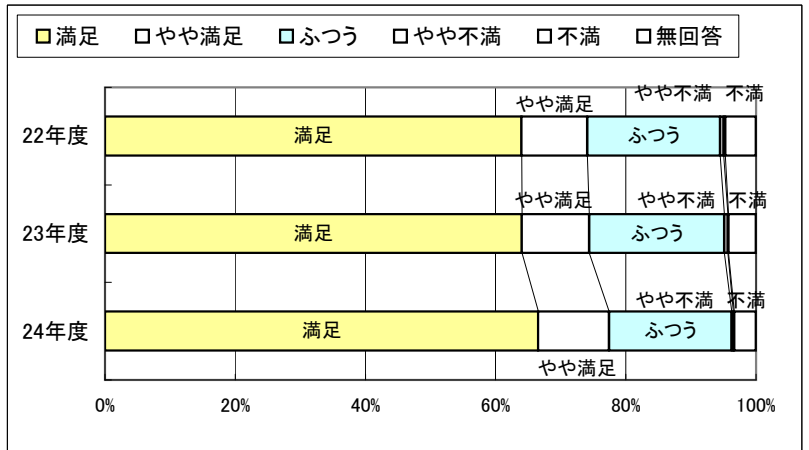
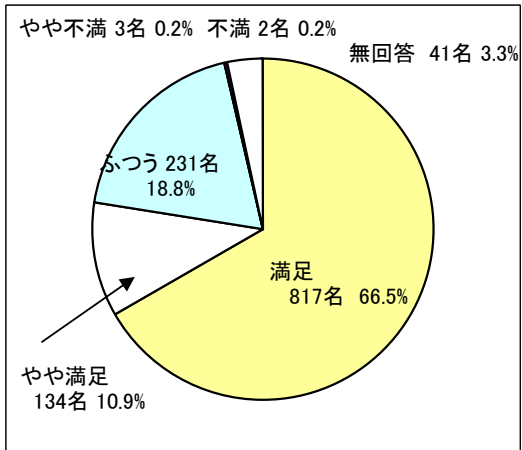
【窓口での待ち時間はいかがですか。】



【窓口の事務処理は正確ですか。】



【ロビー・ATMコーナーはいつも整理されていますか。】



【上記を総合してしんきんの窓口にご満足いただいていますか】

