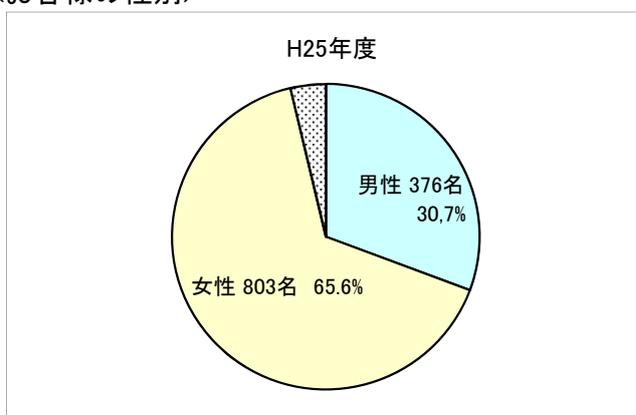


店頭アンケート調査の結果について

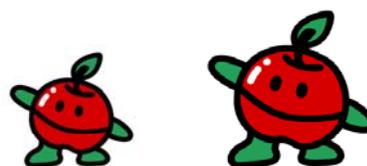
平成25年7月8日より実施いたしましたアンケート調査では、お忙しいところご協力いただきまして誠にありがとうございました。以下のとおりの結果となりましたのでお知らせします。

- ◇ 実施日 平成25年7月8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、記入後に店頭回収箱にて回収

<お客様の性別>

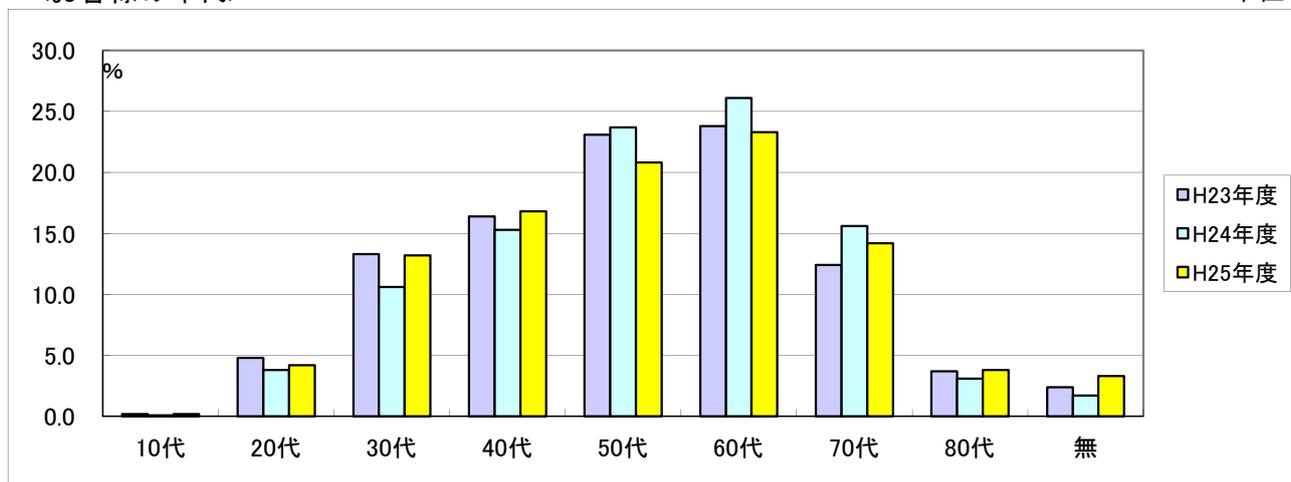


当金庫にご来店されるお客様は、男性は約3割、女性が約7割と女性が多い結果は、ここ数年変化しておりません。年代は40代～70代を中心に幅広い年代のお客様にご来店いただいております。



<お客様の年代>

単位：%

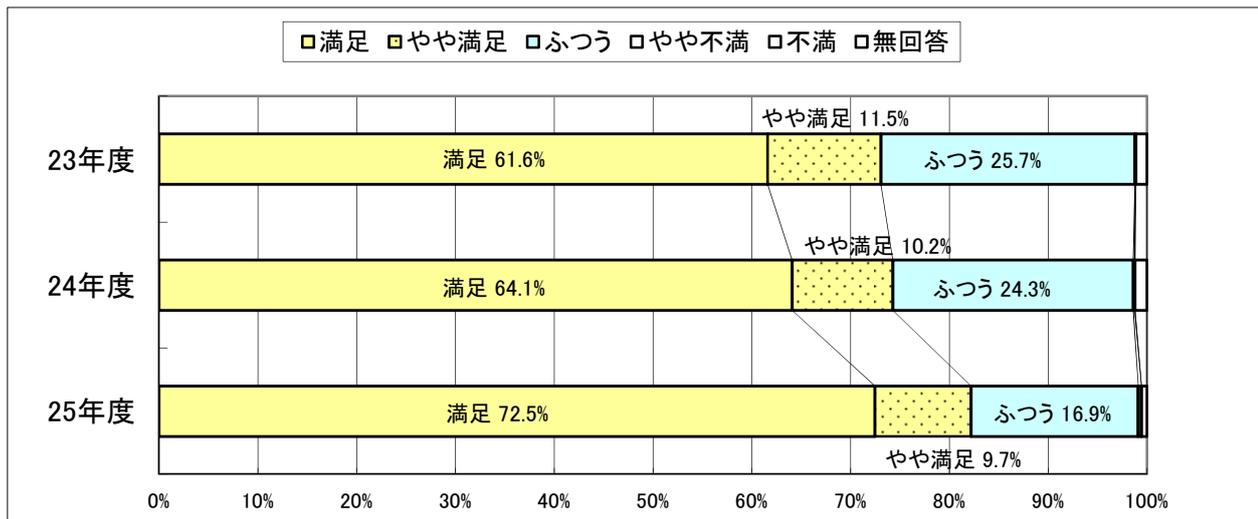


集計結果では、全ての項目において昨年より多くのお客さまより「満足」の評価をいただきました。またすべての項目で、70%を超えるお客様から満足・やや満足の評価をいただくことができました。

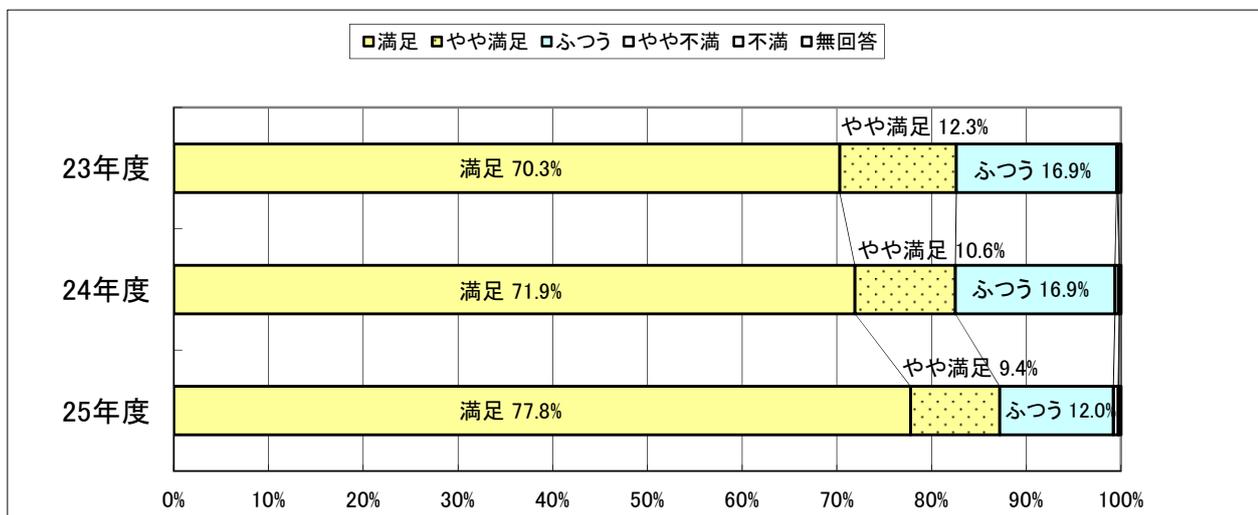
その中で満足度が低い待ち時間については、引き続き重点的に改善に取り組んで参ります。また個別にいただいたご意見については、できることから改善を行い、改善した項目については店頭のパスターにてご案内を行う予定です。

今後も地域のみなさまのお役に立ち、ますます気持ちよくご利用いただけるしんきんになるために、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きます。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ご遠慮なくご意見くださいますようお願いいたします。

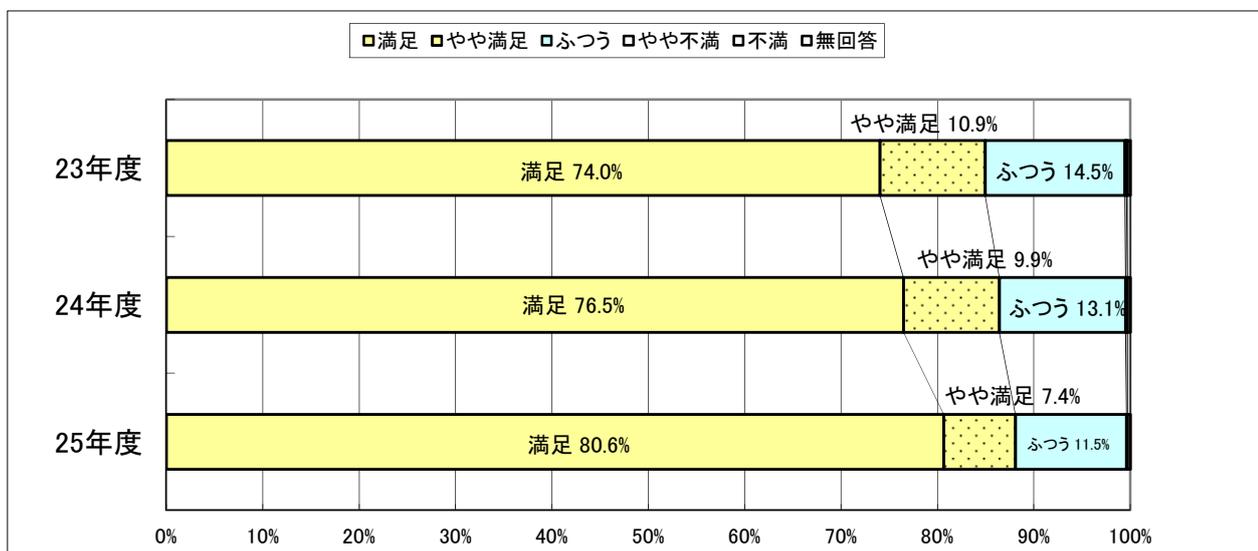
【ご来店された際の店内の雰囲気はいかがですか。】



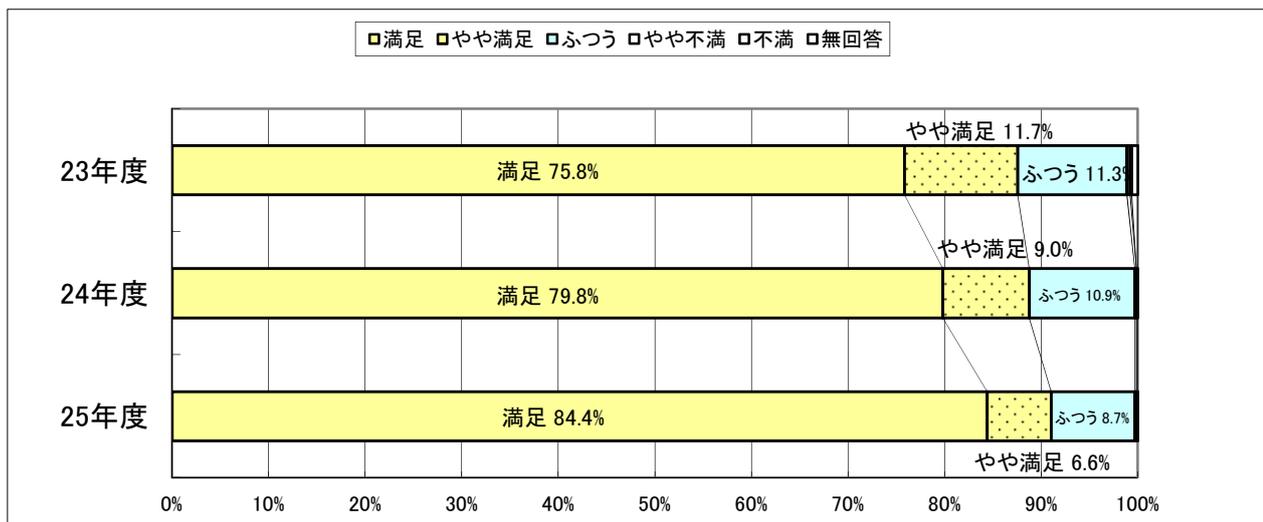
【職員は明るいあいさつができていますか。】



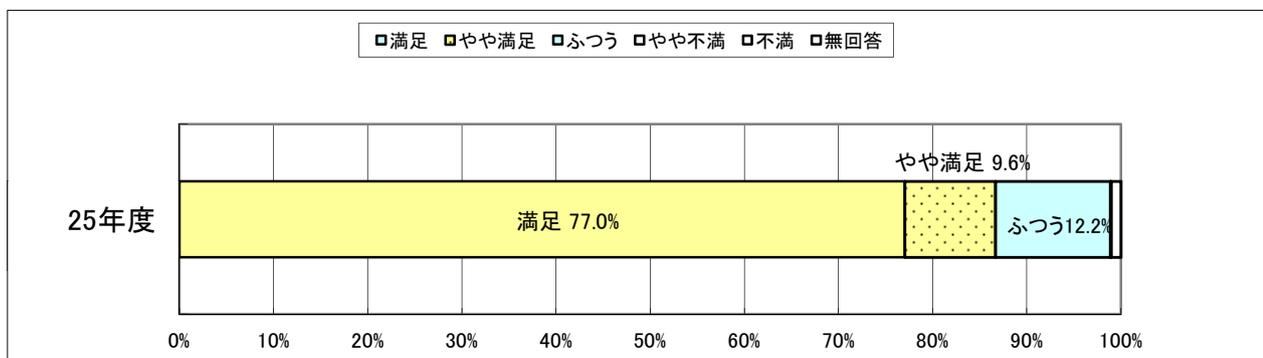
【職員の身だしなみや言葉づかいはいかがですか。】



【窓口の担当者は感じのよい対応でしたか。】

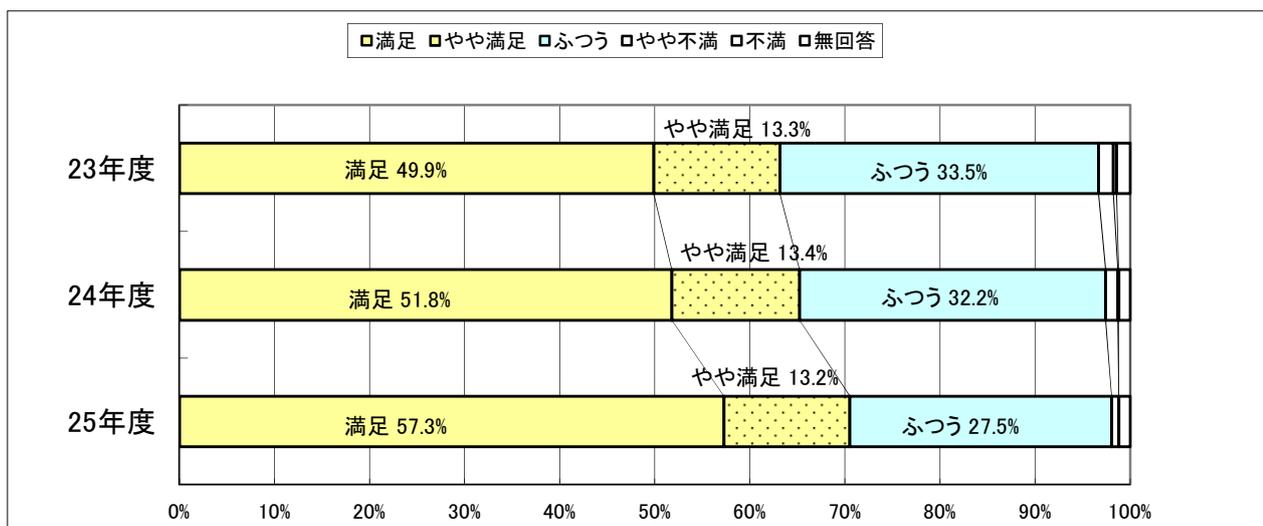


【ご説明、ご提案はわかりやすく、ていねいですか。】

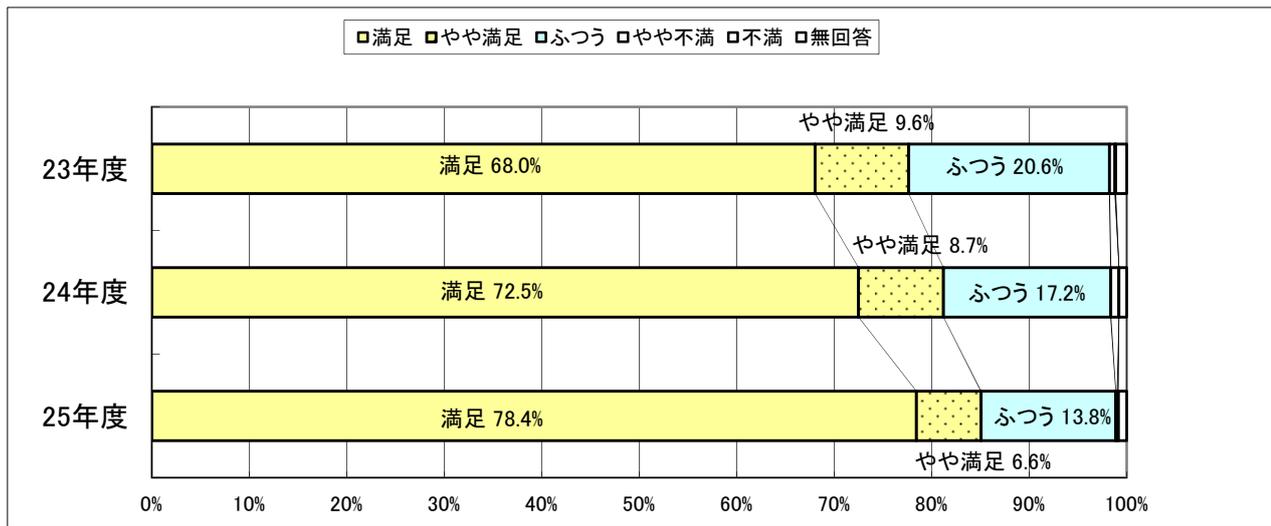


※平成25年度より項目追加。

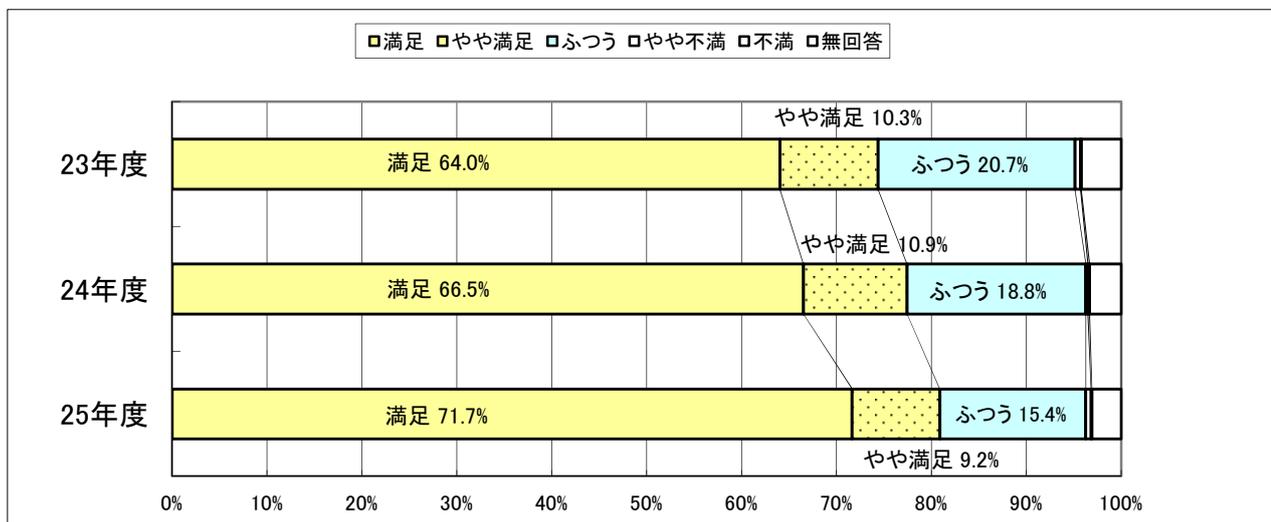
【窓口での待ち時間はいかがですか。】



【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】

