

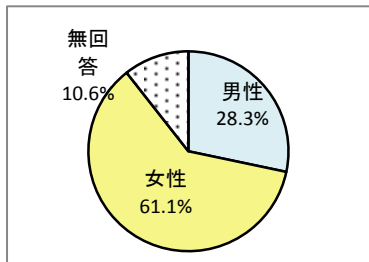
店頭アンケート調査の結果について

平成26年10月6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。以下のおりの結果となりましたのでお知らせいたします。

- ◇ 実施日 平成26年10月6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アンケート用紙を配布、記入後に店頭回収箱にて回収。
- ◇ アンケート総数 1,226名

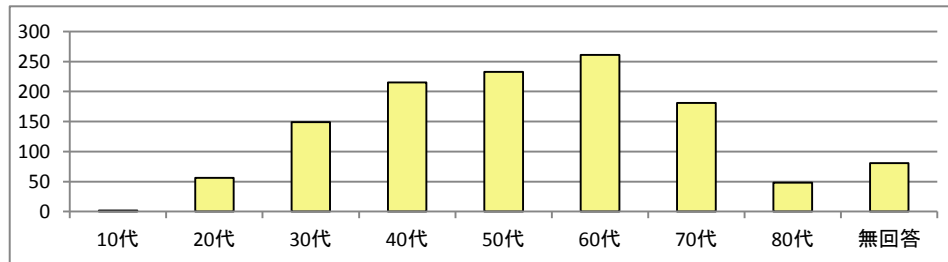
<性別>

男性	女性	無回答	合計
347	749	130	1226



<年代>

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	合計
2	56	149	215	233	261	181	48	81	1226
0.2%	4.6%	12.2%	17.5%	19.0%	21.3%	14.8%	3.9%	6.6%	



【お客さまの性別・年齢】

当金庫にご来店されるお客様は、男性は約3割、女性が約6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30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。

【総合満足度】

質問12:もしご家族や友人に「金融機関に口座を作りたいが、どこがよいか？」と聞かれたら、当金庫をすすめていただけますか
→78.1%のお客さまに「すすめる」とご回答いただきました。

質問6:職員の対応は1年前（数年前）に比べていかがですか
→84.9%のお客さまに「よくなった・ややよくなった」とご回答いただきました。

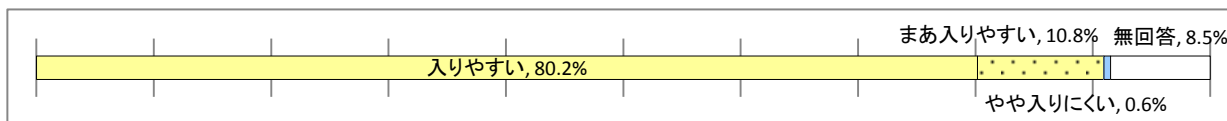
【個別項目】

12の項目について調査した結果、<あいさつ><身だしなみ><気配り・心配りのある対応>等、窓口の対応について高い評価をいただきました。一方あまり満足度が低い項目は、<お客さまのお役にたつ情報提供・ご提案>や<記入書類の書きやすさ>でした。

評価の低い項目については、お客さまからいただいたご意見・ご要望を基に、原因・対策等を話し合い、より細やかな心遣い、勉強会による幅広い金融知識の習得、商品・サービスの説明力の向上等の改善活動を行ってまいります。また改善した項目については今後店頭のポスターにてご報告を行う予定です。

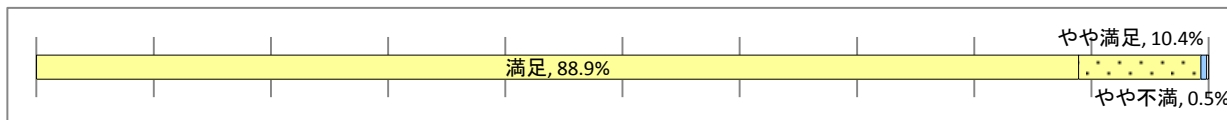
1. 本日ご利用の店舗は入店しやすい雰囲気ですか

入りやすい	まあ入りやすい	やや入りにくい	入りにくい	無回答	合計
983	132	7	0	104	1226



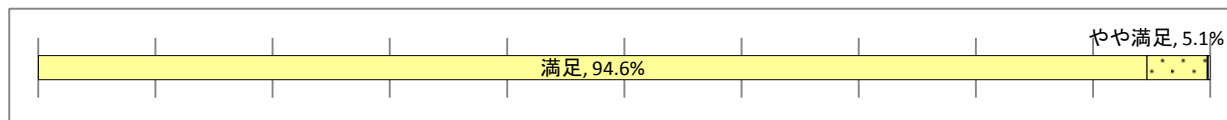
2. ご来店の際に職員全体から、明るいあいさつがありましたか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1090	128	6	0	2	1226



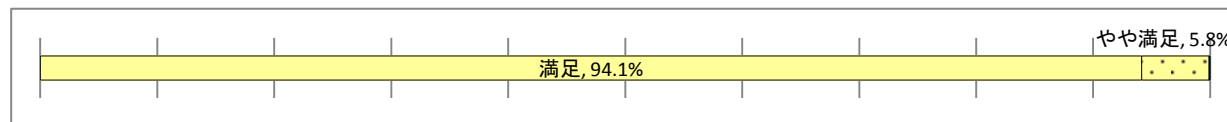
3. 職員の身だしなみはいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1160	63	1	0	2	1226



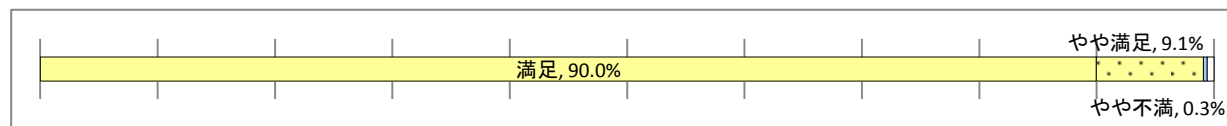
4. 職員の言葉づかいはいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1154	71	1	0	0	1226



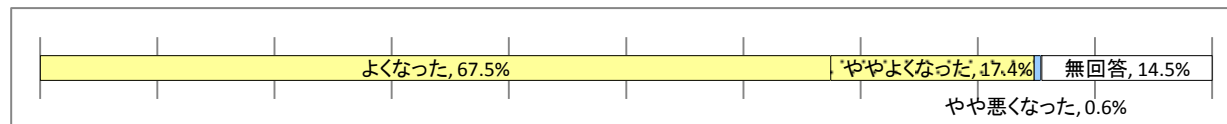
5. 職員は気配り・心配りの感じられる対応ができていますか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1103	112	4	0	7	1226



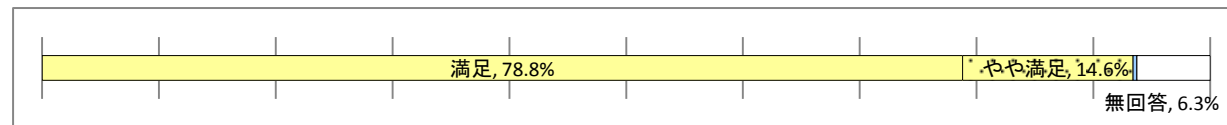
6. 職員の対応は1年前(もしくは数年前)と比べていかがですか

よくなった	ややよくなった	やや悪くなった	悪くなった	無回答	合計
827	213	7	1	178	1226



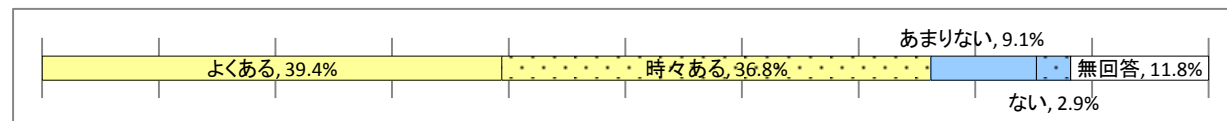
7. 窓口の商品・手続き等の説明は分かりやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
966	179	4	0	77	1226



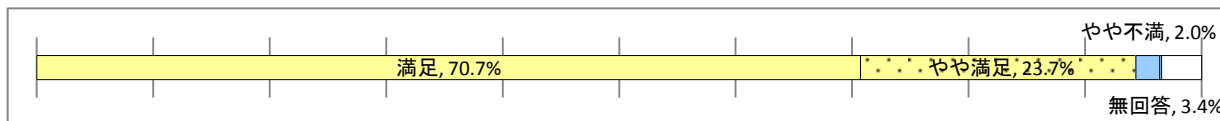
8. 窓口でお客さまのお役に立つような情報提供・ご提案はありますか

よくある	時々ある	あまりない	ない	無回答	合計
483	451	111	36	145	1226



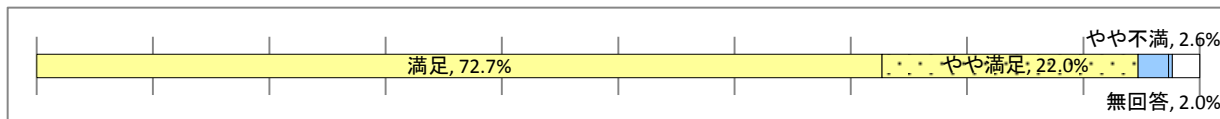
9. 窓口での待ち時間はいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
867	290	25	2	42	1226



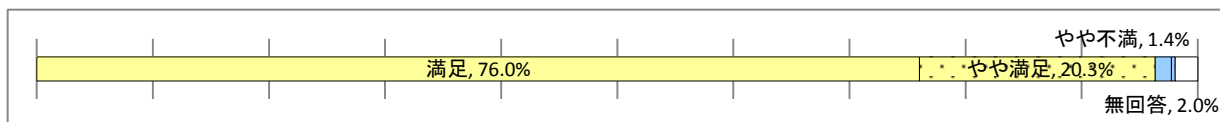
10. ご記入いただく書類は分かりやすく、記入しやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
891	270	32	4	29	1226



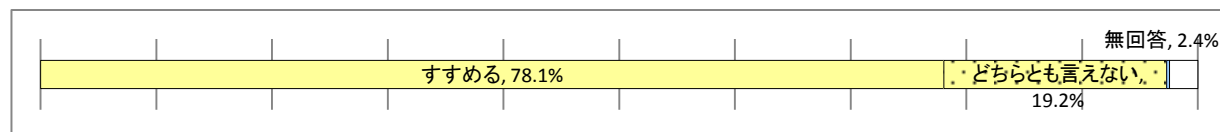
11. 店舗設備(記帳台、ソファ等)は使いやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
932	249	17	4	24	1226



12. もし家族や友人に「金融機関に口座を作りたいが、どこがよいか？」と聞かれたら、当金庫をすすめていただけますか

すすめる	どちらとも言えない	すすめない	無回答	合計
957	236	3	30	1226



飯田信用金庫はお客様の心に寄り添った、応対・金融サービス・設備等の充実を図り、お客様に一番近くて頼りになる金融機関となるために、今後も継続してアンケート調査等を実施し、お客様の声を大切にしていまいります。

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遠慮なくご意見くださいますようお願いいたします。



IIDA SHINKIN BANK
飯田信用金庫

