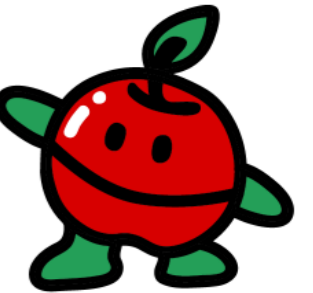


店頭アンケート調査結果について

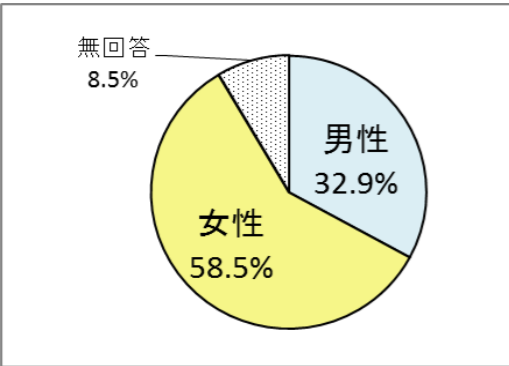


平成27年10月に実施いたしましたアンケート調査では、お忙しいところご協力いただきありがとうございました。以下のとおりご報告いたします。

◇実施日 / 平成27年10月5日～ ◇実施店舗 / 飯田信用金庫 全24店舗 ◇アンケート総数 / 1,230名
 ◇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付、記入後に店頭回収箱にて回収。

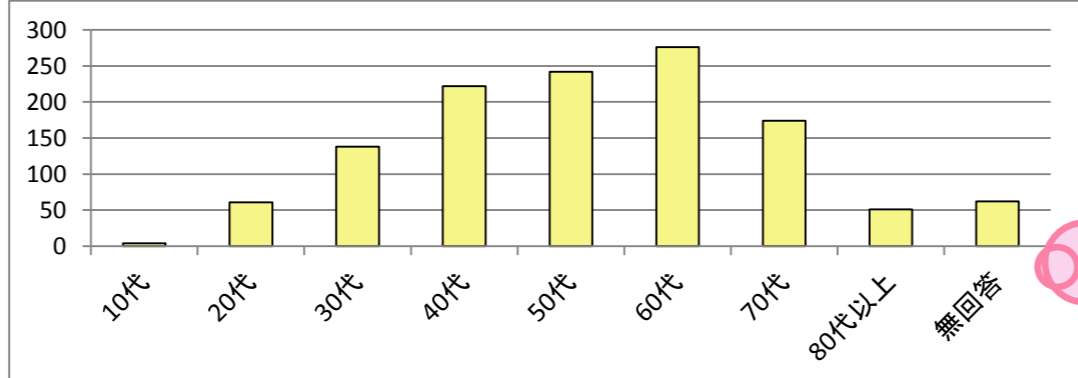
【性別】 (単位:名)

男性	女性	無回答	合計
405	720	105	1230



【年代】 (単位:名,%)

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	無回答	合計
4	61	138	222	242	276	174	51	62	1230
0.3%	5.0%	11.2%	18.0%	19.7%	22.4%	14.1%	4.1%	5.0%	



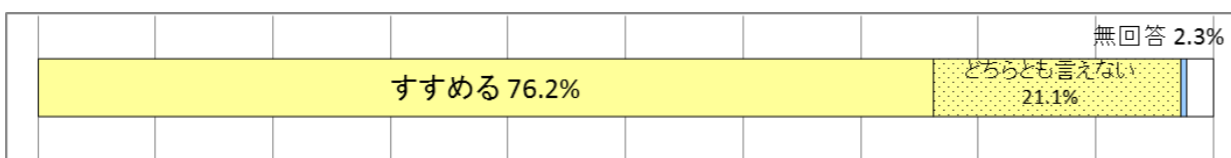
【お客さまの性別・年代】

当金庫にご来店されるお客さまは、男性が約3割、女性が約6割、年代は30代から70代を中心に幅広い年代のお客さまにご来店いただいています。

【総合満足度】

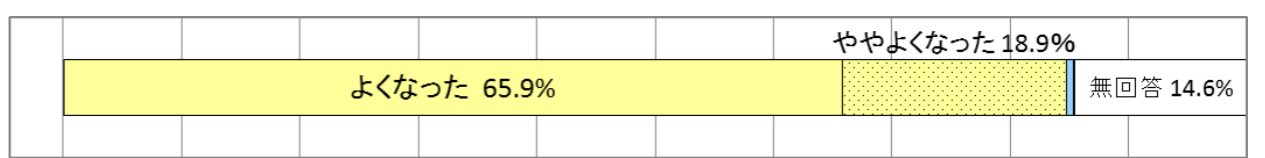
Q12◇もし家族や友人に「金融機関に口座を作りたいが、どこがよいか?」と聞かれたら、当金庫をすすめていただけますか
 →76.2%のお客さまに「すすめる」とご回答いただきました

すすめる	どちらとも言えない	すすめない	無回答	合計
937	259	6	28	1230

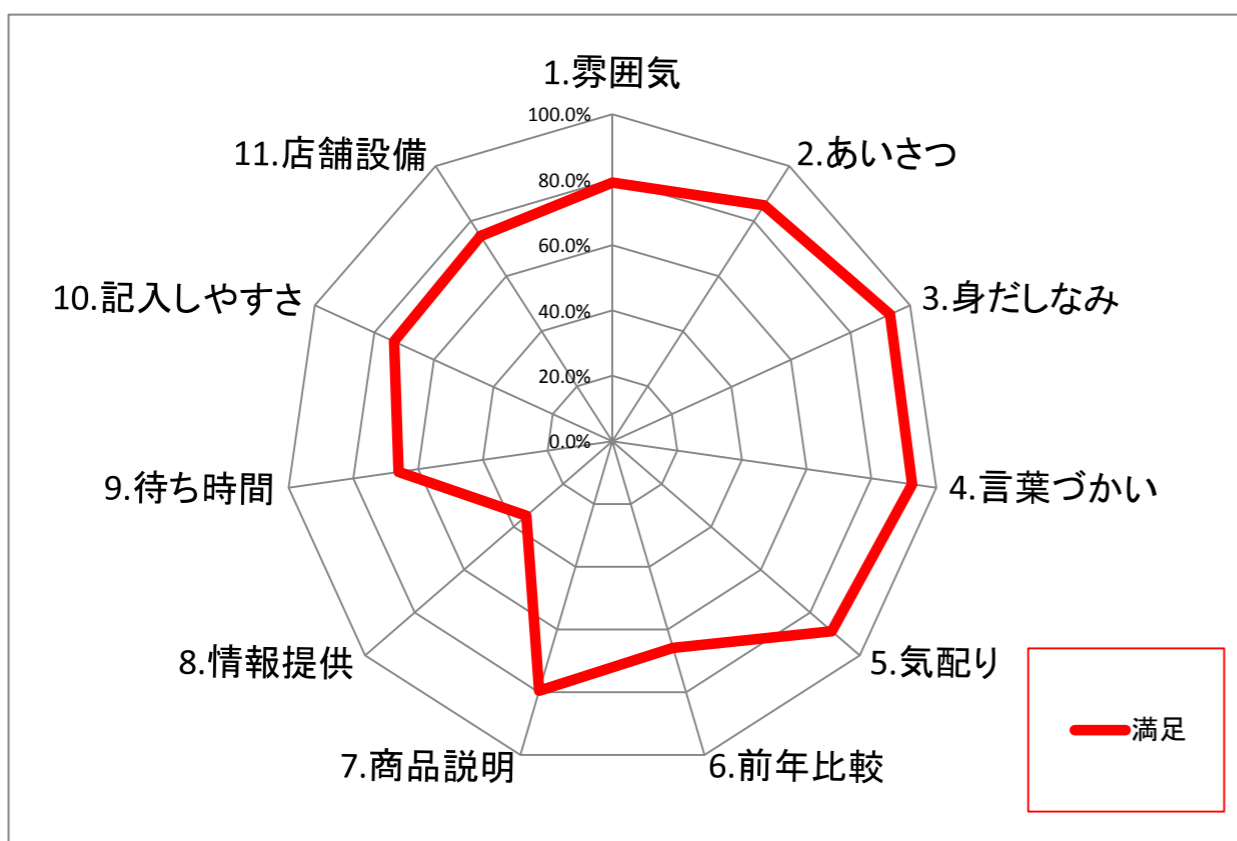


Q6◇職員の対応は1年前(もしくは数年前)と比べていかがですか
 →84.8%のお客さまに「よくなった・ややよくなった」とご回答いただきました

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
810	232	8	1	179	1230



【個別項目の満足度】…満足、やや満足、やや不満、不満より「満足」のみ抽出

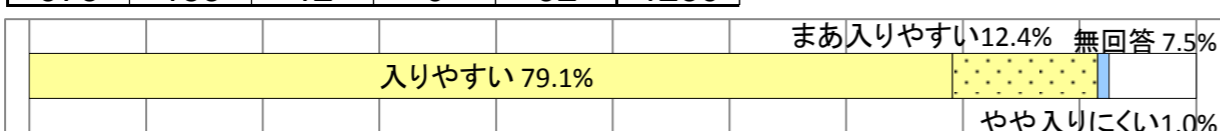


項目	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1 本日ご利用の店舗は入店しやすい雰囲気ですか	入りやすい	まあ入りやすい	やや入りやすい	入りにくい		
2 ご来店の際に職員全体から、明るいあいさつがありましたか	満足	やや満足	やや不満	不満		
3 職員の身だしなみはいかがですか	満足	やや満足	やや不満	不満		
4 職員の言葉づかいはいかがですか	満足	やや満足	やや不満	不満		
5 職員は気配り・心配りの感じられる対応ができていますか	満足	やや満足	やや不満	不満		
6 職員の対応は1年前(もしくは数年前)と比べていかがですか	よくなった	ややよくなった	やや悪くなった	悪くなった		
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		
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		
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		
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		
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		

【個別項目結果】

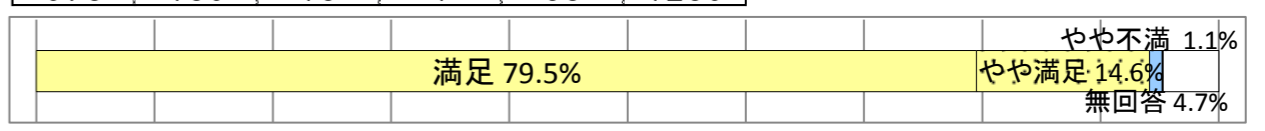
Q1. 本日ご利用の店舗は入店しやすい雰囲気ですか

入りやすい	まあ入りやすい	やや入りやすい	入りにくい	無回答	合計
973	153	12	0	92	1230



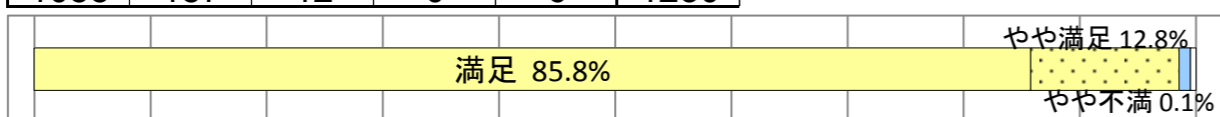
Q7. 窓口の商品・手続き等の説明は分かりやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
978	180	13	1	58	1230



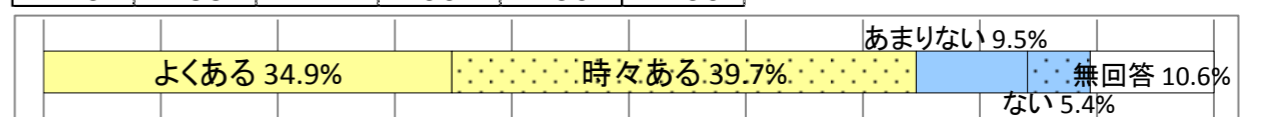
Q2. ご来店の際に職員全体から、明るいあいさつがありましたか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1055	157	12	0	6	1230



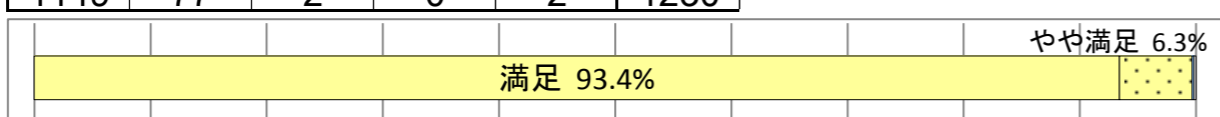
Q8. 窓口でお客さまのお役に立つような情報提供・ご提案はありますか

よくある	時々ある	あまりない	ない	無回答	合計
429	488	117	66	130	1230



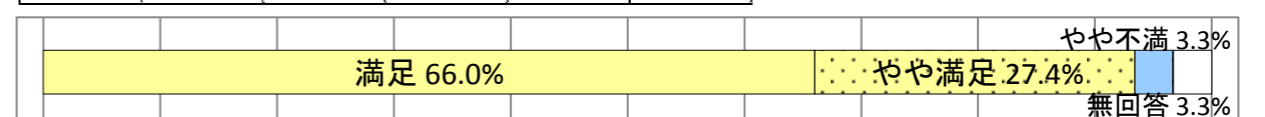
Q3. 職員の身だしなみはいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1149	77	2	0	2	1230



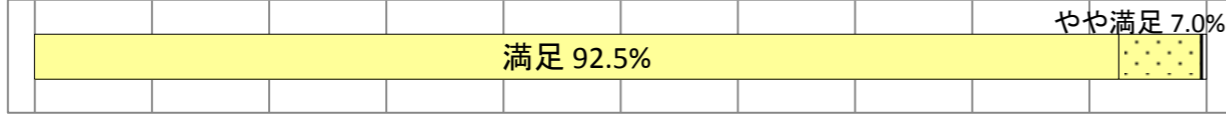
Q9. 窓口での待ち時間はいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
812	337	40	1	40	1230



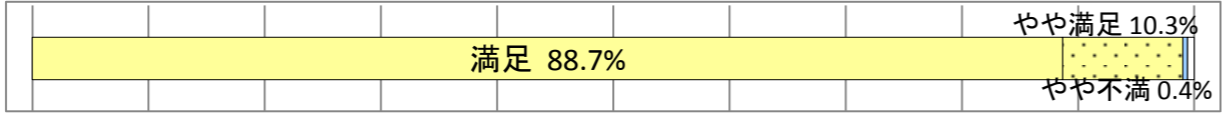
Q4. 職員の言葉づかいはいかがですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1138	86	1	1	4	1230



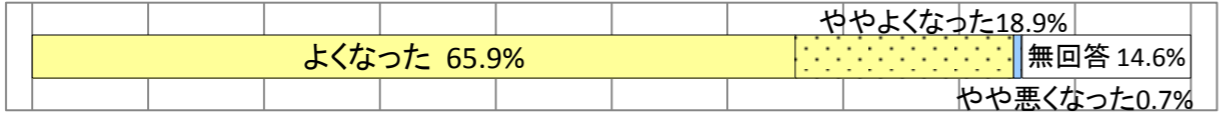
Q5. 職員は気配り・心配りの感じられる対応ができていますか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
1091	127	5	0	7	1230



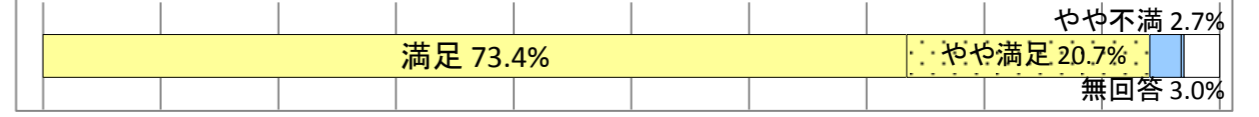
Q6. 職員の対応は1年前(もしくは数年前)と比べていかがですか

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
810	232	8	1	179	1230



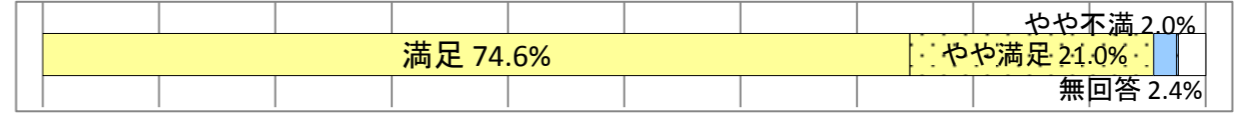
Q10. ご記入いただく書類は分かりやすく、記入しやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
903	254	33	3	37	1230



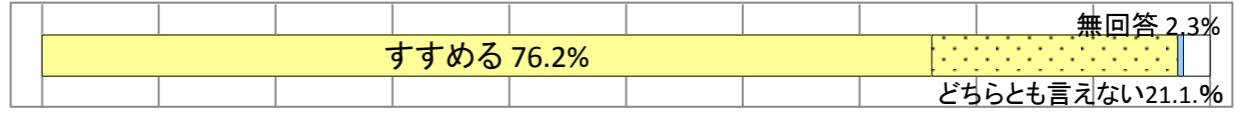
Q11. 店舗設備(記帳台、ソファ等)は使いやすいですか

満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	合計
917	258	24	2	29	1230



Q12. 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
937	259	6	28	1230



【 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は高い評価をいただきました。一方<お客さまのお役に立つ情報提供・ご提案>や<待ち時間>についてはお客さまにまだまだご満足いただけていないことが分かりました。

今回高い評価をいただいた窓口の対応に関しては、スピーディーな対応の中にもより細やかな心遣いができるよう、また今回評価が低かった項目については、お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに原因・対策等を話し合い、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。



飯田信用金庫はお客さまの一番身近で頼りになる金融機関を目指し、お客さまの心に寄り添った、応対・金融サービス・設備等の充実を図ってまいります。

今後もアンケート調査を継続するとともに、店頭でいただいたお客さまの声やつぶやき、店頭・ATMに設置した「お客さまの声カード」など、お客さまの声を大切にしていまいります。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。

