

平成19年11月30日

お客様 各位

武生信用金庫

「第2回お客様満足度アンケート調査結果」について

武生信用金庫では、昨年に引き続き、利用者ニーズを踏まえた質の高いサービスの提供のため、地域の利用者の皆様の満足度を重視した経営の確立の取組として、今般、「第2回お客様満足度アンケート調査」実施しましたので、その結果を以下のとおりご報告いたします。

記

1. 調査期間 平成19年8月(前回 平成18年3月)
2. 調査件数 740先(前回 700先)
3. 調査方法 訪問調査・店頭調査
4. 有効回答 679先、回収率91.8%(前回 591先、回収率84.4%)
5. 調査対象者別

性別

	男性	女性	無回答
今回	29%	63%	8%
前回	36%	56%	8%

年齢

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
今回	2%	8%	15%	28%	28%	15%	4%
前回	4%	5%	18%	34%	22%	13%	4%

職業

	会社員	役員	自営業	主婦	その他	無回答
今回	20%	11%	32%	21%	10%	6%
前回	18%	14%	33%	18%	10%	7%

6. 調査内容

前回調査との比較

	言葉づか いや挨拶	来店 待ち時間	店舗設備等	訪問時間の 約束	商品内容 説明	ATM 機能	相談質問 の対応
今回	98.8%	96.7%	94.5%	99.5%	98.0%	89.7%	99.5%
前回	99.1%	95.0%		97.6%	97.6%	87.5%	98.1%
改善	0.3%	+1.7%		+1.9%	+0.4%	+2.2%	+1.4%

\*無回答を除く「満足」+「やや満足」の割合

\*「店舗設備等」は今回の調査より追加

アンケート全体では、満足・やや満足が概ね90%以上あり、また前回と比較しても6項目中5項目で改善しており、高い評価を頂きました。

しかし、ATMの機能面については、やや不満・不満と答えられた方が10%(前回11%)あり、ATMの機能充実等の改善を要望される方がおられました。

また、窓口での挨拶・対応については、前回に引き続き高い評価を頂きましたが、窓口での待ち時間については前回よりは改善したものの、やや不満・不満と答えられた方があり、改善する点のあることが分かりました。

今回のお客様からの貴重なご意見・ご要望を参考に、お客様にご満足頂けるよう具体的に改善をまいります。また、今回のアンケートにご協力いただきましたお客様にお礼を申し上げるとともに、今後ともお客様にご満足いただける地域金融機関の核として地域に共生する“たけしん”を目指して努力してまいりますので、一層のご愛顧とご支援を賜りますようお願い申し上げます。