

# 顧客満足度アンケート調査結果

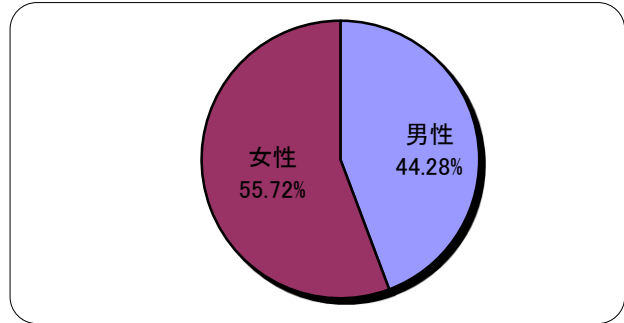
平成29年度の取組結果と平成29年11月に実施した顧客満足度アンケートにおける調査結果の主な項目をご報告いたします。  
アンケートにご協力を頂きました皆さまにおかれましては、お忙しいところお時間をお借りいたしまして、誠にありがとうございました。

## 1. アンケートの主な調査結果

### 「回答者のプロフィール」

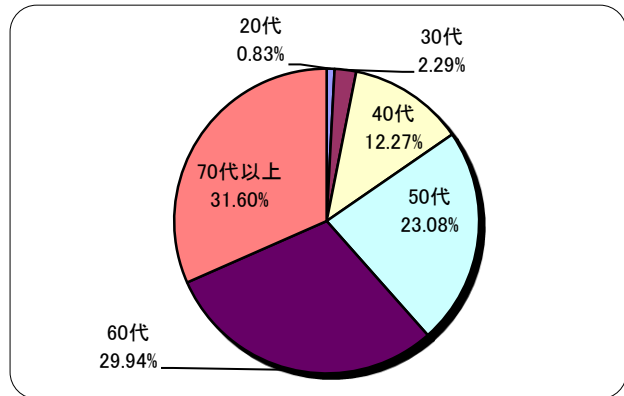
#### ■性別

男性	213名
女性	268名
計	481名



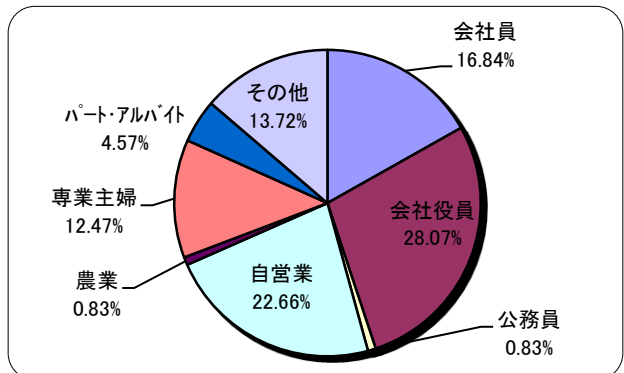
#### ■年齢別内訳

年齢	男性	女性	計
20代	2名	2名	4名
30代	6名	5名	11名
40代	29名	30名	59名
50代	46名	65名	111名
60代	65名	79名	144名
70代以上	65名	87名	152名
計	213名	268名	481名



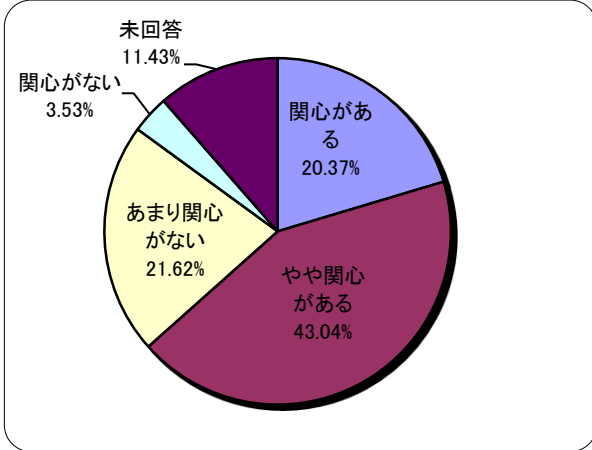
#### ■職業別内訳

職業	男性	女性	計
会社員	23名	58名	81名
会社役員	82名	53名	135名
公務員	3名	1名	4名
自営業	58名	51名	109名
農業	3名	1名	4名
専業主婦	0名	60名	60名
パート・アルバイト	0名	22名	22名
その他	44名	22名	66名
計	213名	268名	481名

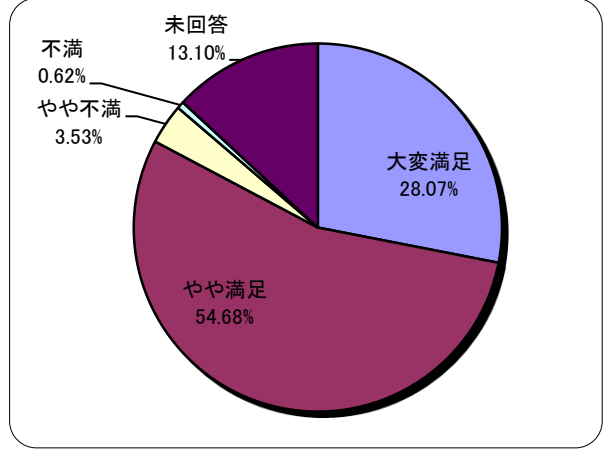


**Q1. 店舗内(ロビー・カウンター・記帳台等)の美化や快適さについて**

**関心度**

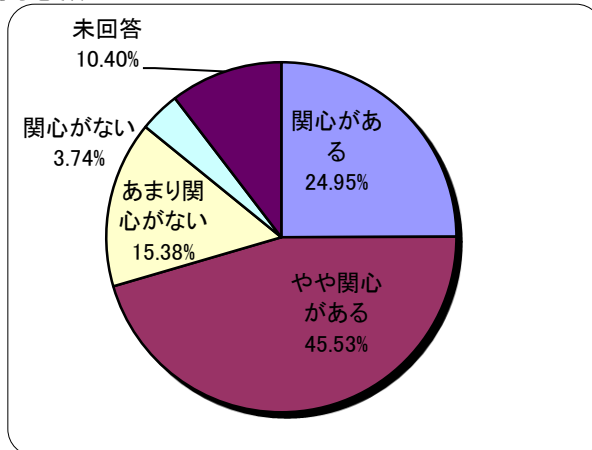


**満足度**

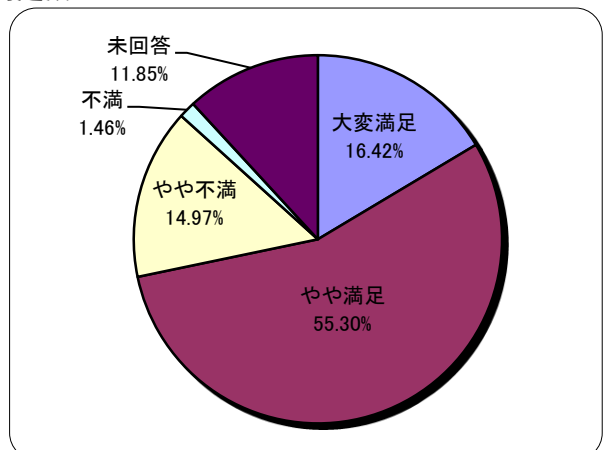


**Q2. 店舗外(駐車場・花壇・店舗前の歩道等)の美化や快適さについて**

**関心度**

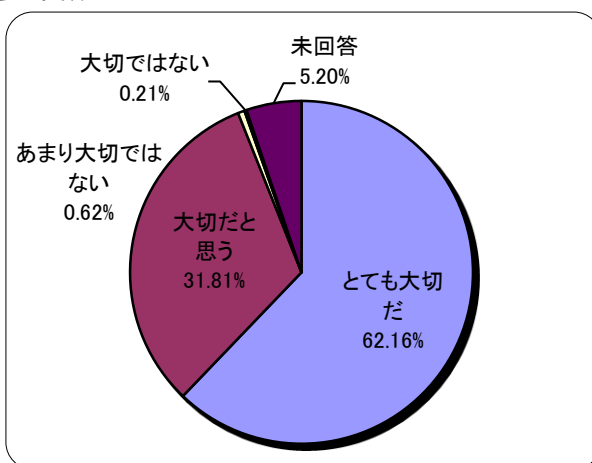


**満足度**

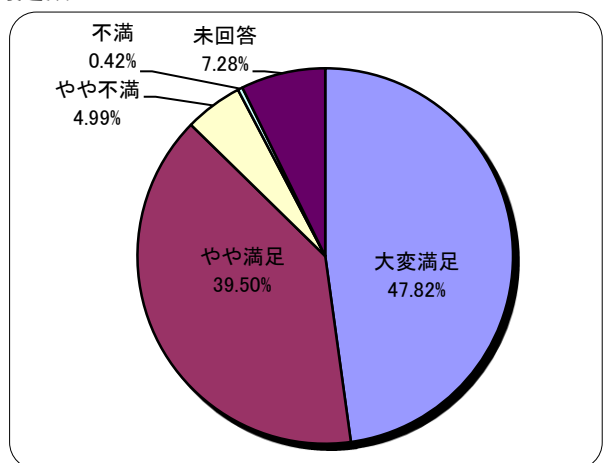


**Q3. ご来店時の窓口担当者の笑顔の対応や挨拶について**

**重要度**

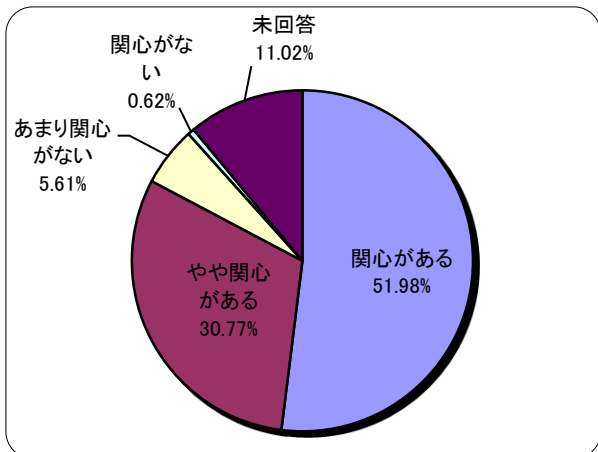


**満足度**

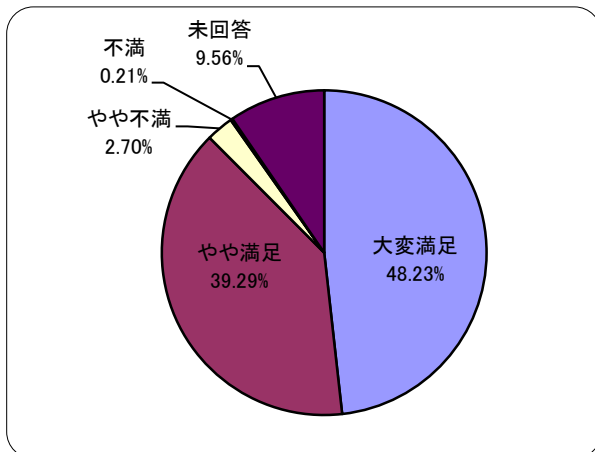


**Q4. 窓口担当者の言葉使いや接客用語の使い方について**

**関心度**

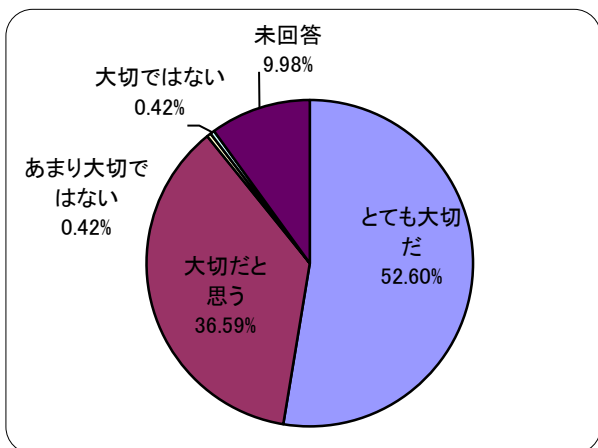


**満足度**

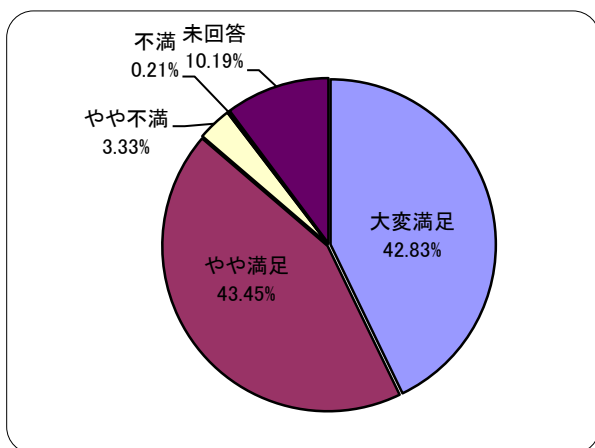


**Q5. お客様からの質問・相談に対する窓口担当者の親しみやすい対応について**

**重要度**

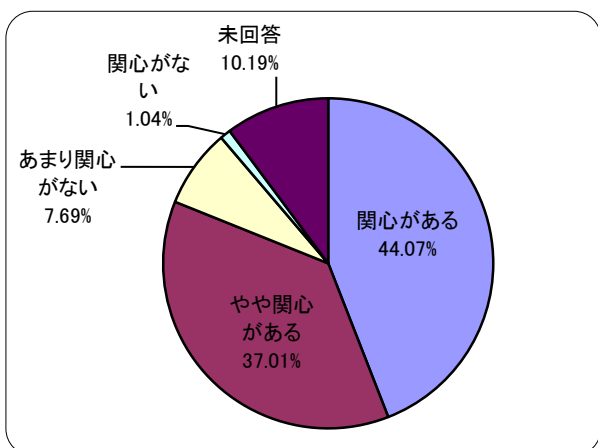


**満足度**

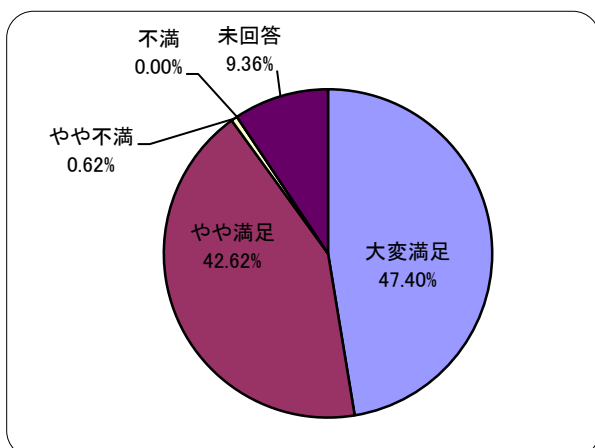


**Q6. 窓口担当者の身だしなみや服装について**

**関心度**

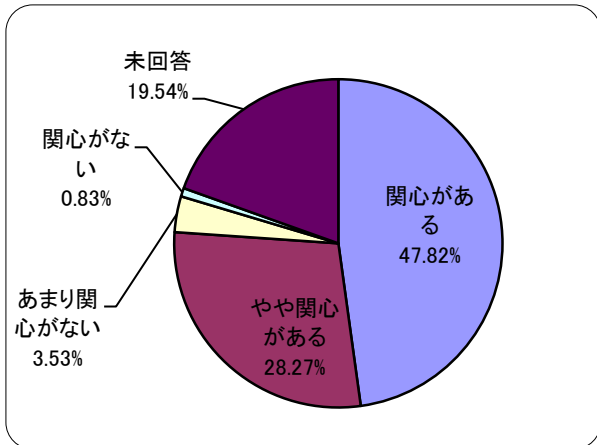


**満足度**

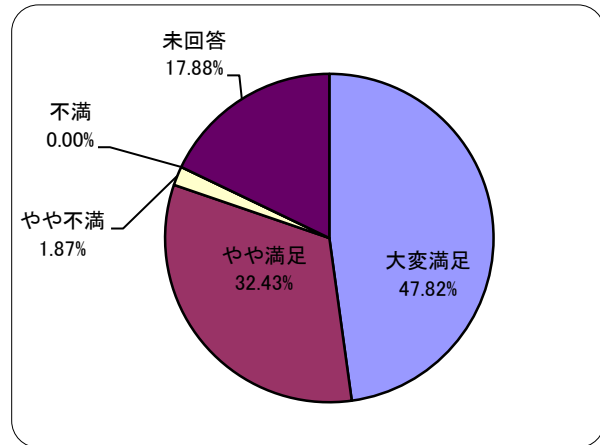


**Q7. 電話対応(言葉使いや明るさ等)について**

**関心度**

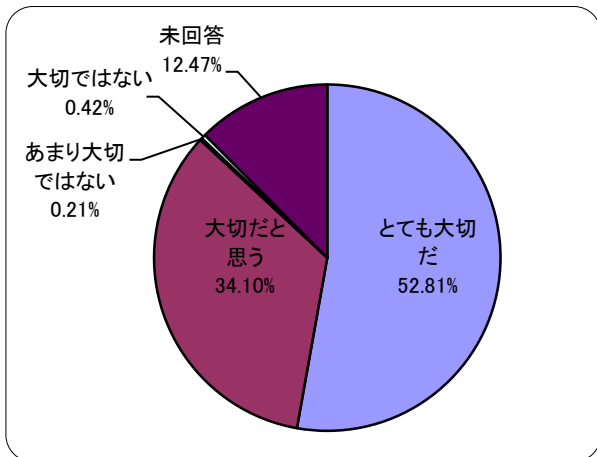


**満足度**

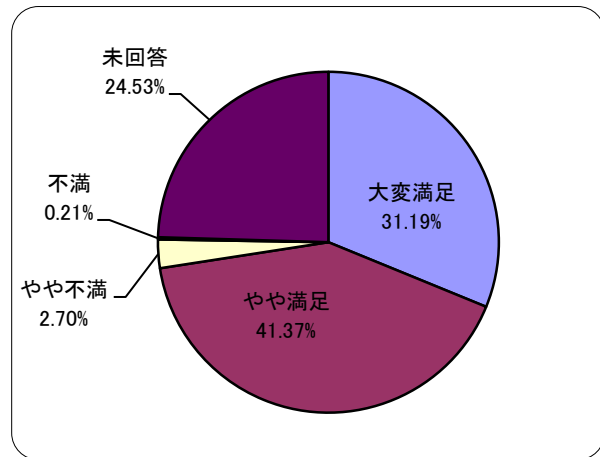


**Q8. お客様からの苦情に対する窓口の対応について**

**重要度**

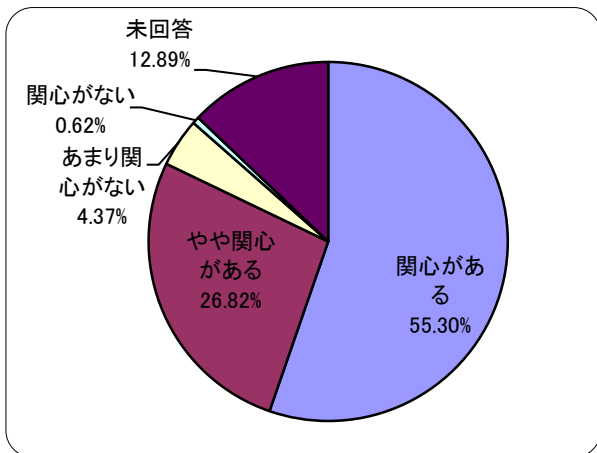


**満足度**

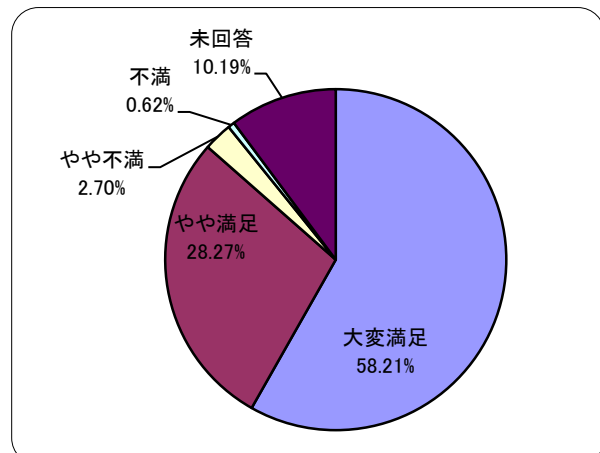


**Q9. お伺いしている渉外担当者の対応マナーについて**

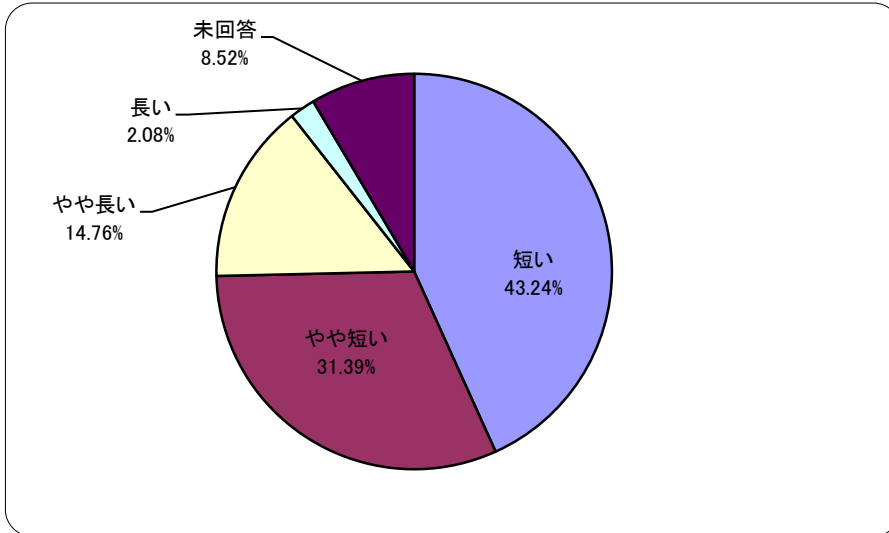
**関心度**



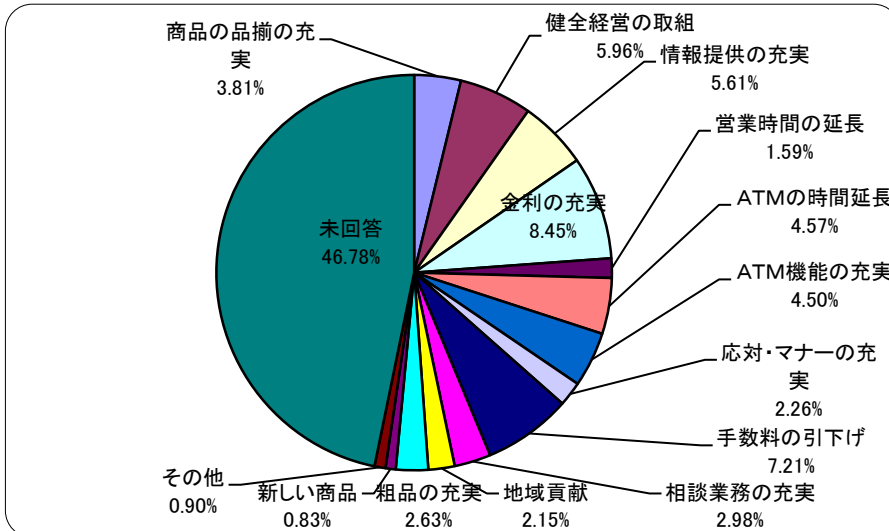
**満足度**



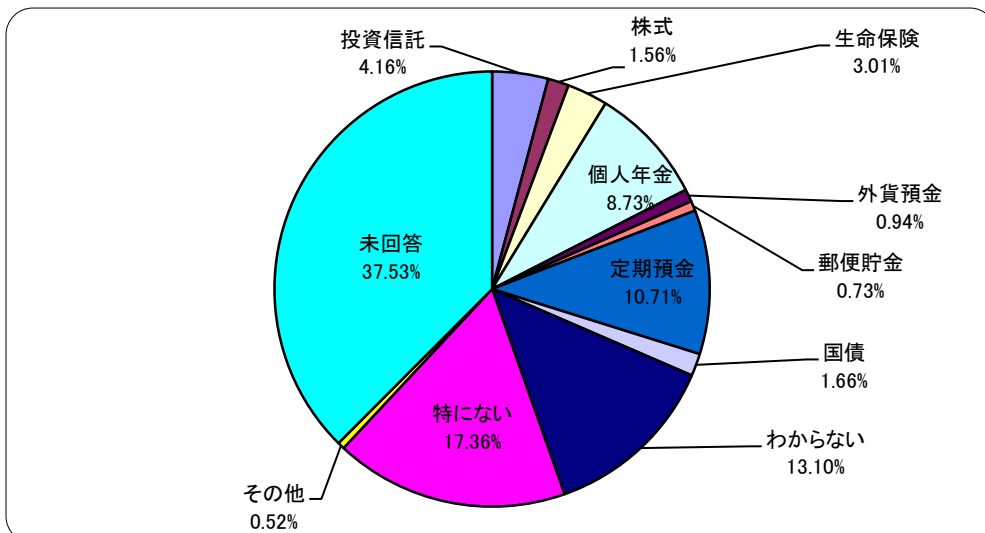
Q10. 店内での待ち時間について



Q11. 当組合への要望点(3つまでの複数回答)



Q12. 今後重視する貯蓄商品をお聞かせ下さい。(2つまでの複数回答)



## 2. お客様からのご意見・ご要望について

当組合をご利用いただいた際のご感想やご意見、ご要望を多数お寄せいただきました。  
その中から主なものを次のとおりご紹介いたします。(固有の名称は記号化しております。)

### ◆ありがたいお礼や励ましのお言葉

- ・いつもお世話になっており、職員のみなさんは明るくいつも親切にさせていただいております。
- ・マイナス金利が当然のようになっていますが、空知商工信組さんは努力されていると思います。  
これからも益々私達に良い商品をお願いします。
- ・いつもお世話になり、大変感謝しております。  
他の金融機関よりも親切で対応が早いので今後も変わらず取引を続けていけたらと思っております。
- ・地域密着型金融の取組については知りませんでした、ほんとうに良い事だと思います。

### ◆当組合を叱咤、激励してくださいました貴重なご意見

- ・地域貢献は大切だと思う。たとえば、ATMしかない地域では貢献している事は有るのですか？  
そういう地域にも貢献は大切だと思う。
- ・窓口の人に笑顔が足りない、個人によって多少違う。
- ・他店に比べ店舗の中の雰囲気は暗く、活気がない様に感じられます。  
店舗の中の色使いなどすこし明るいものを取り入れてもどうかと思います。  
たとえばイスや机など。

アンケートに快くご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。  
お寄せいただきましたご感想、ご意見、ご要望に添えますよう  
取組みを行ってまいります。

### 3. アンケートの調査結果を踏まえて改善を行った項目及び本年度改善項目

	改善項目	利用者の声	対応方針	改善策の取組み事例
平成29年度取組	接遇の改善	声が小さいと活気がなく感じる ので、もう少し挨拶は大きい声 でしたほうが良いと思います。 窓口に行った時笑顔がほし い。	お客様からの意見・要望 を参考に改善に取組み ました。	外部講師によるマナー研修や OJTを行い、接遇の強化を図 りました。
	HP以外の商品PRの検討	商品の案内などホームページ に掲載しているから分っている と思っているのは誤りです。		ミニ・ディスクロージャー誌の 商品PRを充実させ、チラシ等 の紙媒体を利用して商品案内 を行いました。
	アンケート用紙	・ディスクロージャー誌、これっ てなに。 ・ディスクロージャー誌、見たこ とがない。		・アンケート用紙の金融専門 用語については説明を付け加 えました。 ・アンケートの依頼する時は、 ディスクロージャー誌を交付す るよう心掛けました。
	駐車場や店舗整備	・駐車場のスペースがせまい。 ・店舗老朽化してきている感が あります。 ・留萌支店は駐車場舗装も整 備が大変きれいに出来て感じ が良いです。		・16店舗の内装、駐車場に ついて、順次営繕を行っており ます。
	店舗内外の美化	定期的にロビーから店内を見 てほしい。		お客様からの貴重な意見に基 づき、客目線に立ち、顧客が 利用しやすい店舗作りに務め ました。
平成30年度取組	接遇の改善	・窓口の人に笑顔が足りない、 個人によって多少違う。 ・他店に比べ店舗の中の雰 囲気が暗く、活気がない様に感 じられます。	お客様からの意見・要望 を参考に改善に取組み ます。	外部講師によるマナー研修や OJTを行い、接遇の強化を図 ります。
	年金誕生日の媒体品	媒体品の質の低下が見受けら れること、また、瀬戸物より食 品などが良いとの意見がよせ られた。		シリーズもので採用している 媒体品について、平成31年度 採用分から顧客より要望の多 かった食品を含めて媒体品を 選定します。
	アンケートの配布	質問事項が多く年配者は回答 するのが大変だと思います。 (家族が代筆しています)		・アンケート用紙配付の際は、 本人が回答して頂けるかを確 認し、アンケートを依頼しま す。
	駐車場や店舗整備	・駐車場を広くしてほしいで す。 ・駐車場が狭いため入店しづ らい。 ・店舗の老朽化が見られる。		・店舗駐車場の確保を今年度 も継続します。 ・16店舗の内装について、今 年度も順次営繕致します。
	地域密着の取組	地域密着の取組については知 らない、もっと地域密着をア ピールする事が大事。		チラシ、ディスクロージャー誌 などにより取組み内容を発信 します。

ご利用の皆様から寄せられた、ご意見・ご感想・ご要望を真摯に受けとめ、これからもお客様のご期待に応じられるよう、役職員一丸となって鋭意努力いたしますので当組合をご支援、ご愛顧下さいますよう、よろしくお願い申し上げます。