

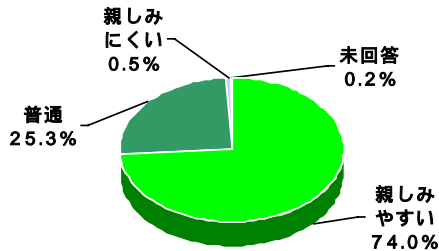
# お客様アンケート調査結果

この度、当金庫ではお客様にアンケート調査を実施させて頂きました。  
お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様には、あらためてお礼申し上げます。  
皆様から頂戴しました貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映し、より親しまれ満足いただける金融機関としてさらなる努力をしてまいります所存でございます。

1. 実施日 平成21年2月16日～20日
2. 調査方法 得意先係がお客様のところへアンケートをお持ちし記入いただく方法で行いました。
3. 全配付数 600通
4. 回収数 551通(回収率91.8%)
5. アンケート調査項目 全9項目

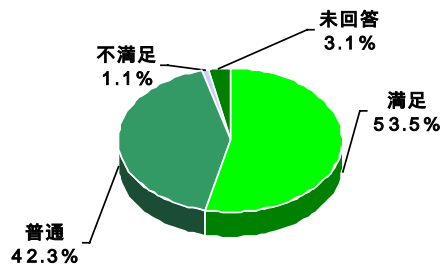
## アンケート調査結果

### (1) たかしんは親しみやすいですか？



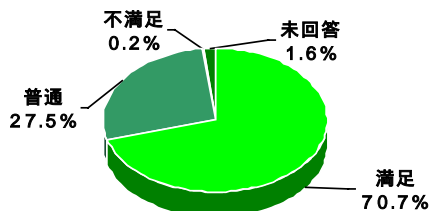
74.0%のお客様に「親しみやすい」とお答えいただきました。気軽に訪れることができホッとするといったご意見をいただきました。

### (2) 電話対応はいかがですか？



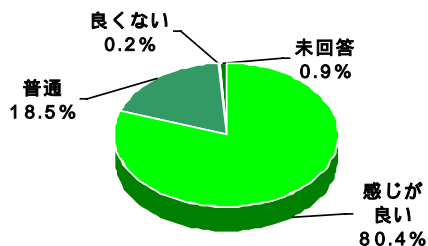
53.5%のお客様に「満足」とお答えいただきました。話しやすく安心感があるとのご意見をいただきました。電話でも明るい対応をこれからも心がけていきたいと思えます。

### (3) お客様との時間や約束事を守っていますか？



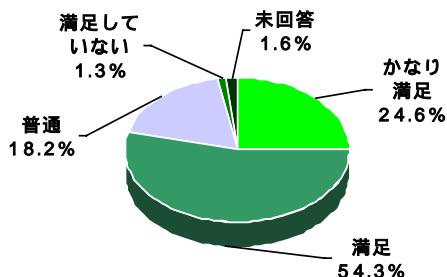
70.7%のお客様に満足とお答えいただきました。お客様とのお約束事やご要望にお応えできるよう、普段から様々なご意見に耳を傾けていきたいと思えます。

#### (4) 職員の対応はいかがでしょうか？



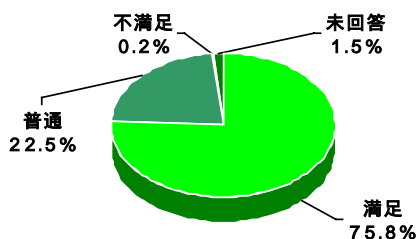
「感じが良い」と答えられたお客様は80.4%でした。丁寧できめ細やかな対応を心がけるだけでなく、明るく笑顔を忘れることのないようにしたいと思います。

#### (5) たかしんとのお取引に満足してみえますでしょうか？



「かなり満足」「満足」とお答えいただいたお客様は合わせて78.9%でした。たくさんの方に満足と言っていただける様により良いサービスを考えていきたいと思えます。

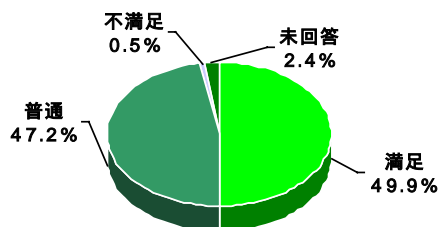
#### (6) 渉外担当者の対応は、いかがでしょうか？



「満足」とお答えいただいたお客様は75.8%でした。気軽に話やすく親切といったご意見を多数いただきました。今後も変わることのないよう一層努力してまいります。

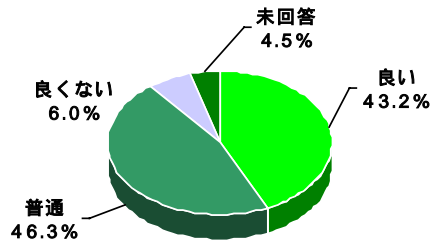
#### (7) 職員の商品知識は豊富でしょうか？

(商品の説明等にご満足いただけますか)

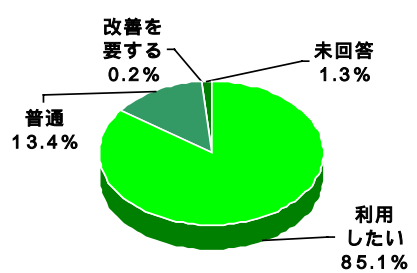


「満足」とお答えいただいたお客様は49.9%と半分でした。お客様により良い商品説明や提案ができるよう金庫内研修を充実させ職員の教育に力を入れてまいります。

**(8)店舗網 (ATMを含む)は充分でしょうか？**



**(9)たかしんをこれからも利用したいと思っただけですか？**



今回ATMへのご意見を多数いただきました。

支店によってATMの台数が少ないところがあり、ATMの台数を増やして欲しい。

キャッシュコーナーがもっと欲しい。

(古川、下呂、平湯方面にもっとあると良い。)

ATMの利用時間を延ばして欲しい。

駐車場について

- ・長時間の駐車や、お客様以外の駐車が多い。
- ・駐車場が狭い。

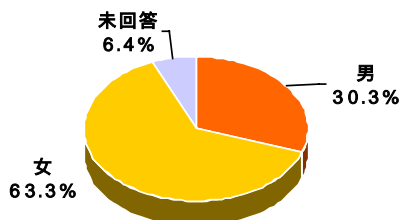
ATMの増設やキャッシュコーナーの新設に関しましては、常日頃から検討を行っております。今回いただいたご意見を参考に、より良い環境を整えてまいりたいと思います。

駐車場は来店されるお客様の為にご用意しておりますが、長時間駐車などの車両にはその都度、駐車場事情をご理解いただくよう説明等を行っております。今後も更なる改善を図ります。

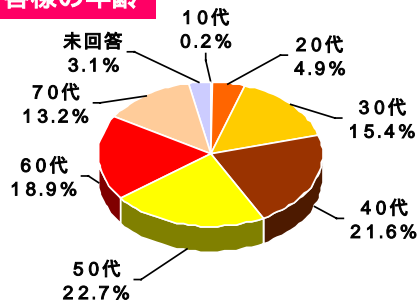
この他にも様々なご意見をいただきました。誠にありがとうございます。これからもたかしんをご利用して頂けるよう、見直し等につとめてまいりたいと思います。

**回答いただいたお客様について**

**お客様の性別**



**お客様の年齢**



約60%の以上の方が女性で男性の方は約30%で昨年と同じ割合でした。また年齢別では、30歳代以下は約20%、40歳代・50歳代も約20%で、60歳代以上の方が約30%という結果でした。