

「お客さまアンケート」の実施結果について

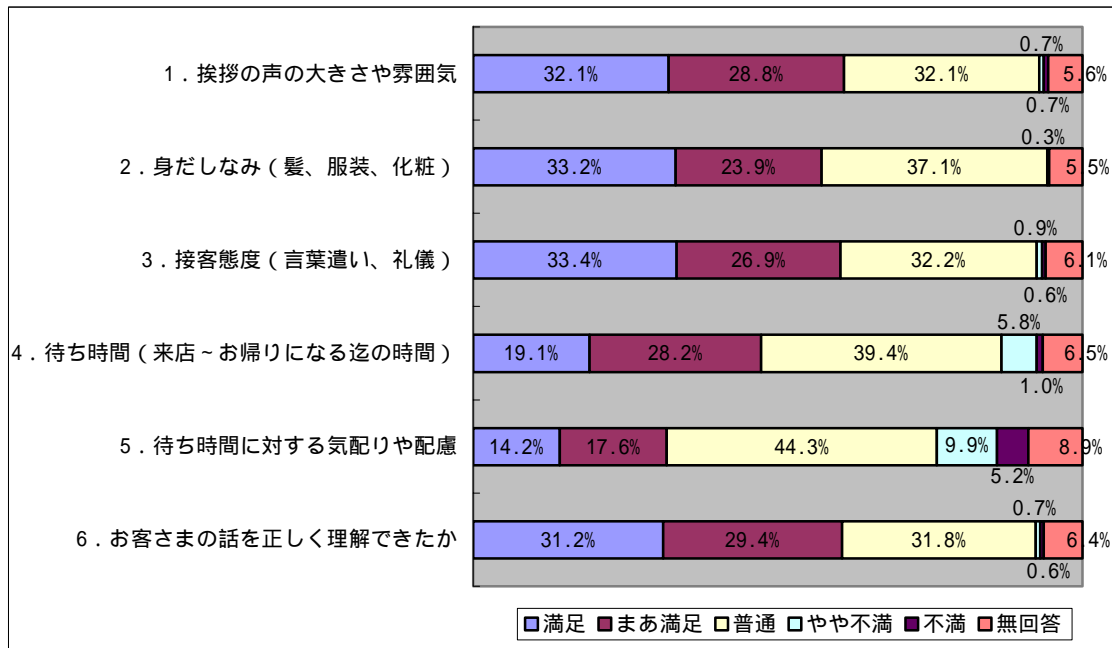
「お客さまアンケート」(平成22年12月実施分)の結果につきましては、以下の通りです。

(1) 「お客さまアンケート」の実施概要

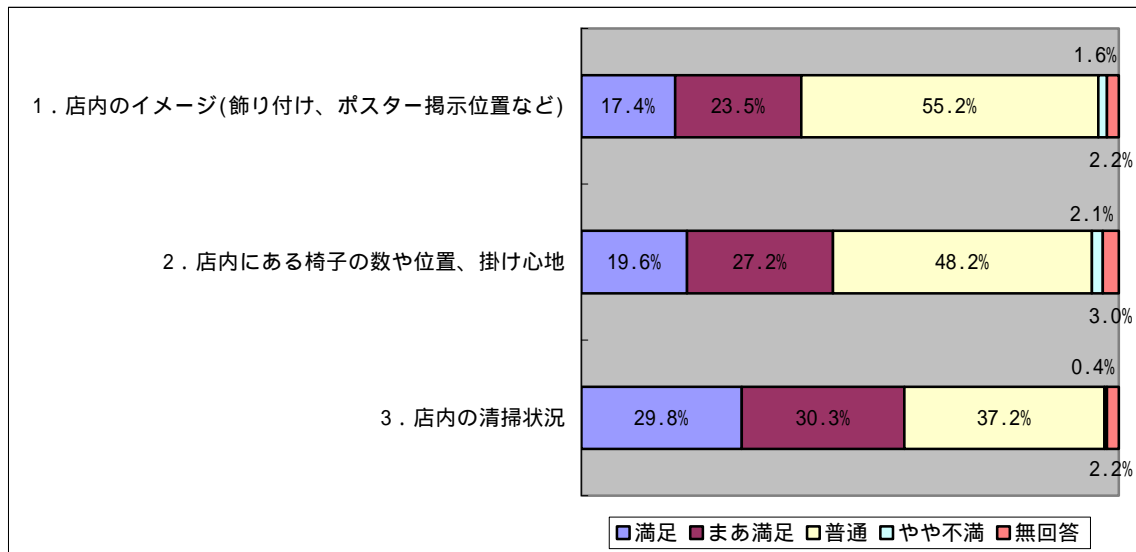
実施期間	平成22年12月22日(水)～平成23年1月14日(金)
対象回答者	・当行と預金取引がある20歳から70歳までのお客さま 1,500名 を対象。
	20歳代 48件 (男性：17件 女性：31件)
	30歳代 68件 (男性：27件 女性：41件)
	40歳代 72件 (男性：33件 女性：39件)
	50歳代 103件 (男性：29件 女性：74件)
	60歳代 342件 (男性：132件 女性：210件)
	70歳代 37件 (男性：14件 女性：23件)
	80歳代以上 7件 (男性：2件 女性：5件)
合計	677件 (男性：254件 女性：423件)
回収数(回収率)	全体：677件(45.1%)

(2) 「お客さまアンケート」の顧客満足度に関する集計

行員の対応に関する評価



店舗等の設備環境に関する評価



「お客さまアンケート」の顧客満足度に関する分析

- ・「挨拶の声の大きさや雰囲気」というお客さまをお迎えする最初の姿勢については、約6割を超えるお客さまから「満足」や「まあ満足」というご満足という評価を頂いております。なお、「待ち時間に対する気配りや配慮」に関する状況については、約3割のお客さまからしか、「満足」や「まあ満足」というご満足の評価を頂けておりませんので、その点について特に留意して改善に努めていきます。
- ・店舗等の設備環境に関する「店内のイメージ」については、約4割のお客さまから「満足」や「まあ満足」というご満足という評価を頂いておりますが、約半数のお客さまからは、「普通」という評価であることから、飾り付けやポスター掲示位置などについて、引き続き改善に努めていきます。