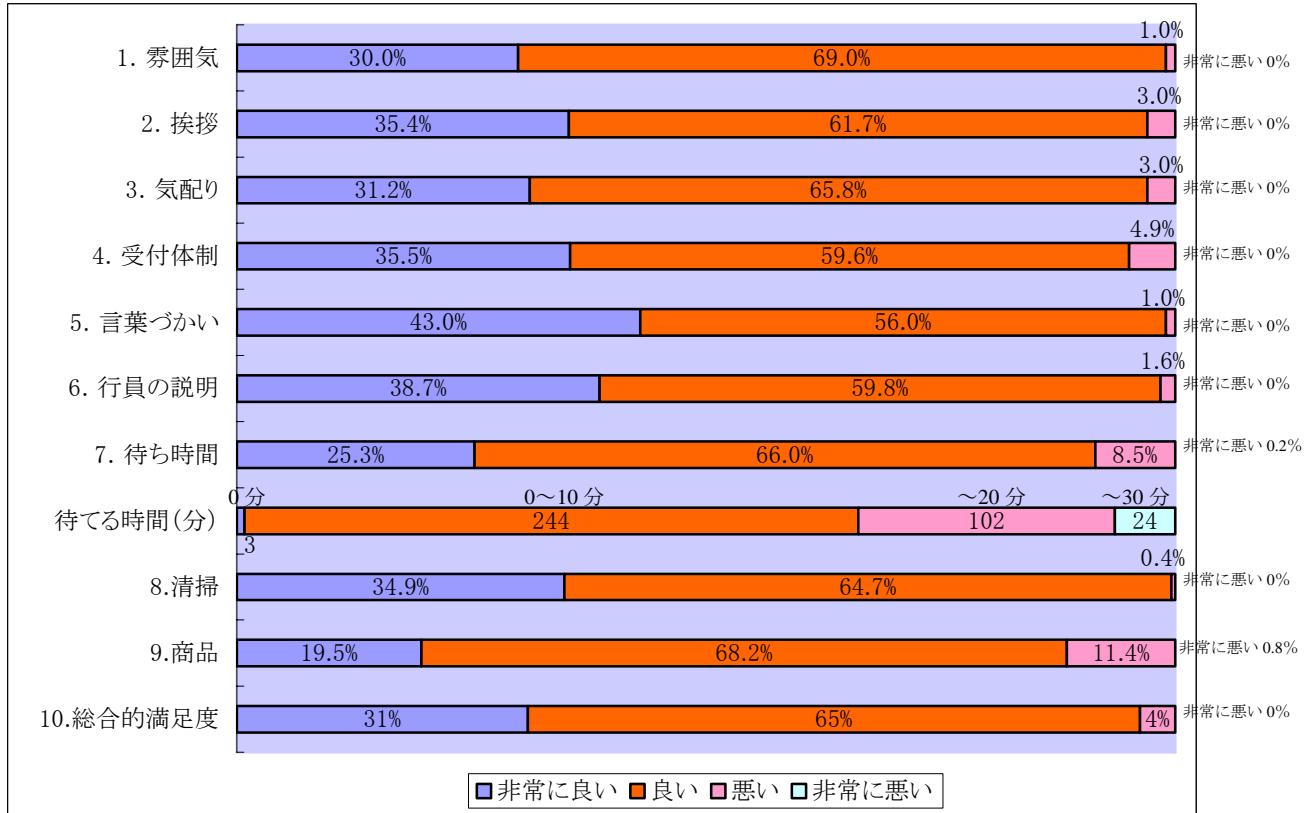


(1) お客様アンケートの実施概要について

実施期間	平成 28 年 3 月 25 日 (金) ~ 平成 28 年 4 月 15 日 (金)
実施方法	・窓口来店客への交付・郵送によるアンケート回収 ・アンケートは無記名式としました。
実施対象者	窓口来店客 1,000 先
回収率	507 件 (50.7%)

(2) お客様アンケートの顧客満足度に関する集計



(3) 「お客様アンケート」の顧客満足度の評価について

- ①今回実施致しました「お客様アンケート」は、店頭で 1,000 先のお客さまに交付し、返送をお願いしましたが、回収数は 507 件、回収率 50.7% と前回 (1,000 先発送、回答数 578 件、回収率 57.8%) に比較して、回収率が若干低下しました。
- ②顧客満足度の評価のうち、行員の対応を主たる要因とする 1~8 の項目についてはいずれも「非常に良い」、「良い」の回答比率が 90% を上回る評価を頂いております。
- ③「悪い」の比率が最も高かった商品の項目では、新商品として宝くじ付定期を取扱って欲しいとの要望の他、手数料及び預金金利に関するご意見等を頂戴しております。
- ④待ち時間につきましては、近隣金融機関と比較して待ち時間が長いという指摘を頂いた事例もありました。お待たせしない窓口のあり方については日頃より留意していた事項ではありますが、お客様のイメージしている待ち時間を意識した対応に努めます。
- ⑤今後においても、今回のアンケートの結果を踏まえ、各項目・総合的満足度の評価を高めるべく、不断の改善を図ってまいります。

以上