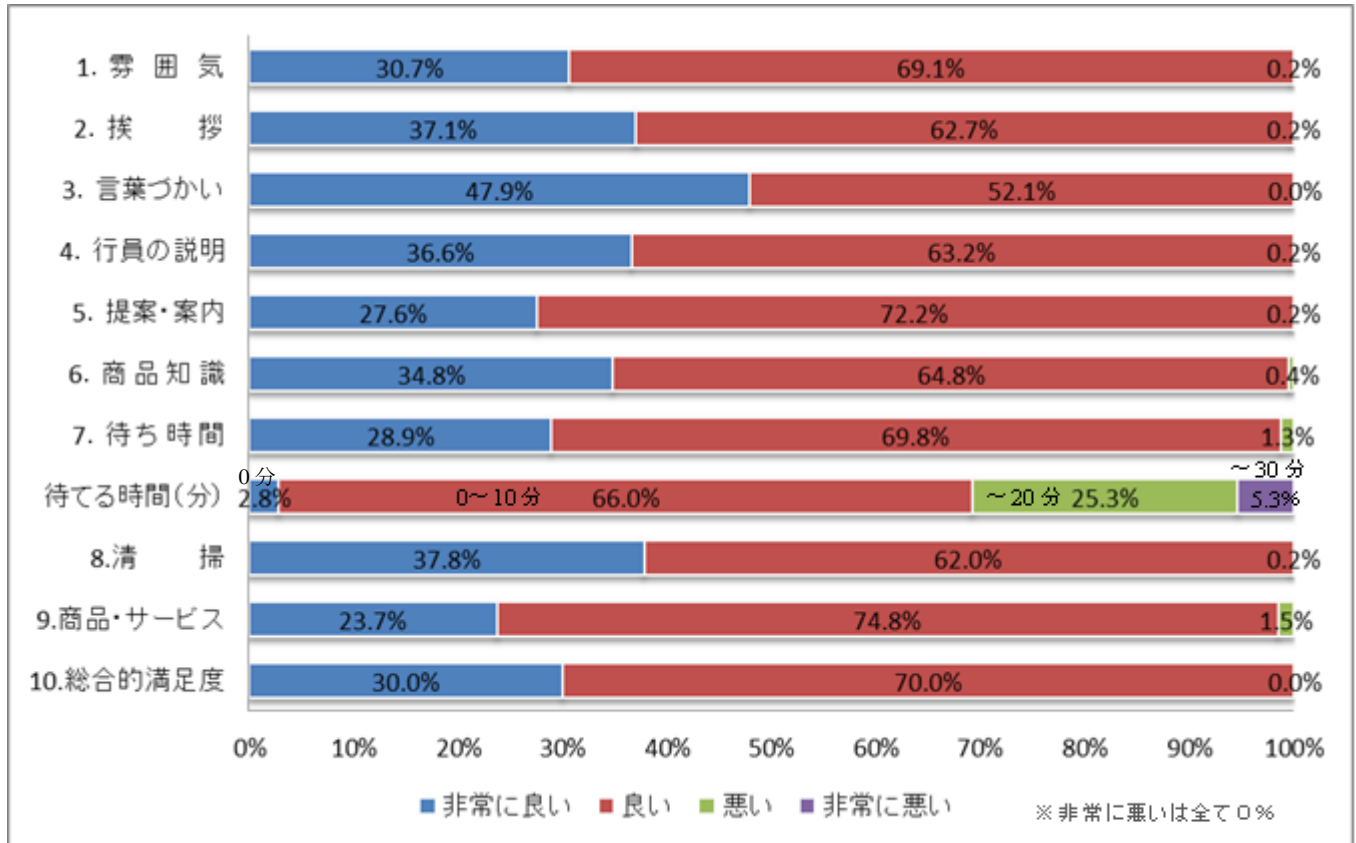


(1) お客さまアンケートの実施概要について

実施期間	平成 29 年 4 月 3 日 (月) ~平成 29 年 5 月 15 日 (月)
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	480 件 (48.0%)

(2) お客さまアンケートの顧客満足度に関する集計



(3) 「お客さまアンケート」の顧客満足度の評価について

- ①今回実施致しました「お客さまアンケート」は、店頭で1000先のお客さまに交付し、返送をお願いしましたが、回収件数は480件（回収率48.0%）と前回（1000先交付、回収件数507件、回収率50.7%）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中で、行員の対応を主たる要因とする1~8の項目については、「非常に良い」、「良い」の回答比率が90%を上回り、一定の評価を頂いております。
- ③本年度から導入した5.「要望やニーズに応じた提案や案内」、6.「行員の商品知識や業務知識」への評価についても、それぞれ「非常に良い」、「良い」の回答比率が90%を上回っております。
- ④今後においても、今回のアンケートの結果を踏まえ、各項目や総合的満足度の向上を図るべく、不断の改善に努めて参ります。

以 上