

平成 20 年 4 月

各 位

足利小山信用金庫

### 第 3 回利用者満足度アンケート調査結果について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当金庫では、地域の利用者の利便性向上を図るため、定期的に利用者満足度アンケート調査を実施しております。

平成 19 年 11 月に実施させていただきました第 3 回利用者満足度アンケート調査におきましては、皆さまから 437 通の回答をいただくことができました。

今般、調査結果がまとまりましたので、報告させていただきます。

当金庫は、本アンケート調査の結果を真摯に受け止めるとともに、調査結果を分析・検討し、経営施策に反映させていくことにより、これからも地域の皆さまのお役に立つ地域金融機関を目指してまいります。

アンケート調査にご協力いただきました皆さまには、心より厚く御礼申し上げます。

#### 1. 調査の概要について

##### (1) 実施時期

平成 19 年 11 月

##### (2) 調査対象

個人 500 先

##### (3) 回答実績

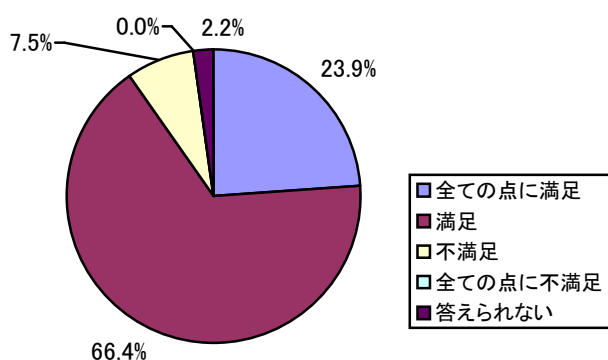
437 先、回答率 87.4%

##### (4) 調査目的

当調査は、お客さまが当金庫の活動や対応全般にご満足いただいているかどうかをお伺いし、当金庫が今後どのようにお客さまのご期待にお応えすべきか、問題解決と改善の参考にさせていただくことを目的としました。

#### 2. 主なアンケート結果について

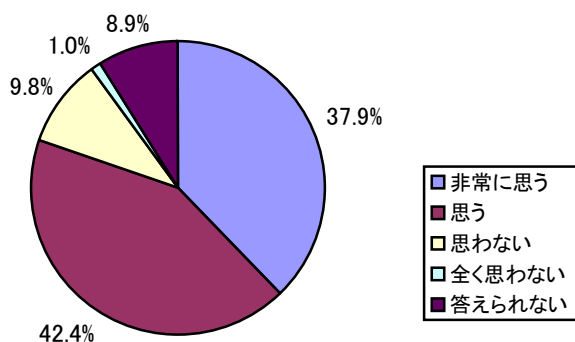
##### Q 1. 当金庫の総合満足度は？



90.3%のお客さまから「全ての点に満足」「満足」と評価していただきました。

お客さまからいただいた貴重なご意見をもとに、更なる満足度向上を目指します。

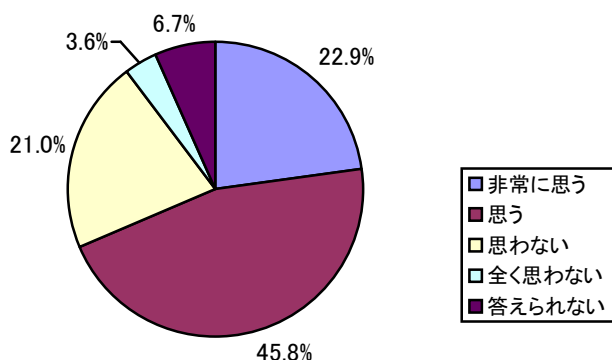
Q 2. 当金庫は地域社会に貢献していると思いますか？



80.3%のお客さまから「非常に思う」「思う」と評価していただきました。

引続き、地域の皆さまの事業・暮らしのお役に立てるように、また地域全体の活性化のために、様々な活動を積極的に推進していきます。

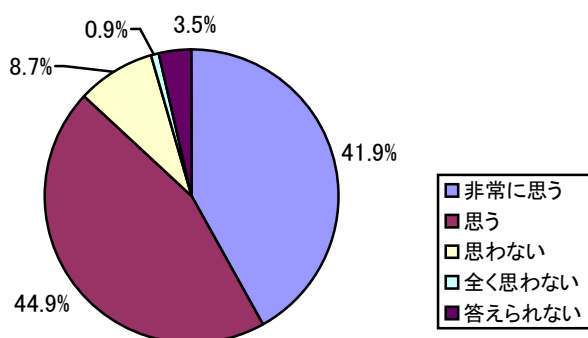
Q 3. 当金庫が提供する商品やサービスに満足していますか？



68.7%のお客さまから「非常に思う」「思う」と評価していただきました。しかしながら、「思わない」「全く思わない」というお客さまも約25%いらっしゃいます。

より多くのお客さまが商品やサービスに満足いただけるように、改善していきます。

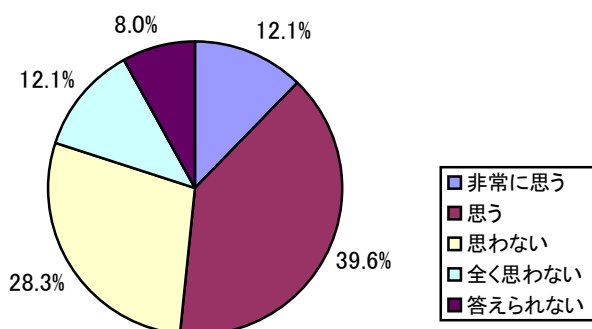
Q 4. 当金庫の対応に満足していますか？



86.8%のお客さまから「非常に思う」「思う」と評価していただきました。

お客さまからいただいた貴重なご意見をもとに、更なる満足度向上を目指します。

Q 5. 当金庫の説明資料や粗品などに満足していますか？



40.4%のお客さまから「思わない」「全く思わない」との評価をいただきました。

今回いただいた具体的なご意見をもとに説明資料や粗品などを改善いたします。

### 3. 自由記述欄のご回答について

アンケート調査用紙の自由記述欄に回答していただいた内容は下記の通りです。

#### (1) 回答件数

266件（お一人が重複して回答しているものも含まれます）

#### (2) 回答内容

回答内容について、「好評」「不評」「期待・要望」で分類したところ、下記の通りとなりました。

なお、「不評」「期待・要望」というご回答が多いことを十分に認識し、改善・対応策を策定しております。

- ・好評                      75件（28.2%）
- ・不評                      88件（33.1%）
- ・期待・要望            103件（38.7%）

### 4. ご意見・ご要望に対する改善・対応について

皆さまからいただきましたご意見・ご要望につきましては、早急に具体的な対応策を策定し、対応いたします。

なお、改善・対応の進捗状況につきましては、定期的に関示していきます。

以 上