

2. アンケート結果

(1) 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか。

満足 430 人 (83.0%)、やや満足 43 人 (8.3%) を合わせると 473 人 (91.3%) のお客様から、概ね良好との回答をいただきました。

(2) 身だしなみはきちんとしていますか。

満足 435 人 (84.0%)、やや満足 39 人 (7.5%) を合わせると 474 人 (91.5%) のお客様から、概ね良好との回答をいただきました。

(3) 身近さ、親しみやすさを感じられる店ですか。

満足 395 人 (76.3%)、やや満足 62 人 (12.0%) を合わせると 457 人 (88.3%) のお客様から、概ね身近さ、親しみやすさを感じるとの回答をいただきました。

(4) ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか。

満足 319 人 (61.6%)、やや満足 72 人 (13.9%) を合わせると 391 人 (75.5%) のお客様から、概ね迅速に対応が出来ているとの回答をいただきました。

(5) ご訪問させていただいた際の訪問の時間や約束事を守っていますか。

満足 327 人 (63.1%)、やや満足 42 人 (8.1%) を合わせると 369 人 (71.2%) のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。
無回答のお客様が 6 人 (1.2%) おられました。

(6) 職員の説明は分かりやすいですか。

満足 372 人 (71.8%)、やや満足 63 人 (12.2%) を合わせると 435 人 (84.0%) のお客様から、概ね分かりやすいとの回答をいただきました。

(7) ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか。

満足 382 人 (73.7%)、やや満足 51 人 (9.8%) を合わせると 433 人 (83.5%) のお客様から、概ね誠意を持った対応ができているとの回答をいただきました。

(8) ご提供している預金商品にご満足いただいていますか。

満足 209 人 (40.3%)、やや満足 75 人 (14.5%) を合わせると 284 人 (54.8%) のお客様に概ね満足との回答をいただいています。が、やや不満 19 人 (3.7%)、不満 8 人 (1.5%) を合わせると 27 人 (5.2%) のお客様が何らかの不満を感じておられ、今後、満足いただける預金商品の提供に努めてまいります。

(9) ご提供している融資商品にご満足いただいていますか。

満足 165 人 (31.9%)、やや満足 65 人 (12.5%) を合わせると 230 人 (44.4%) のお客様に概ね満足との回答をいただいています。が、わからないと回答されたお客様が 124 人 (23.9%)・無回答のお客様が 39 人 (7.5%) おられました。また、やや不満 8 人 (1.5%) のお客様が何らかの不満を感じておられ、今後、満足いただける融資商品の提供に努めてまいります。

(10) A T Mコーナーは利用しやすいですか。

満足 230 人 (44.4%)、やや満足 70 人 (13.5%) を合わせると 300 人 (57.9%) のお客様に概ね満足との回答をいただいています。が、やや不満 18 人 (3.5%)、不満 10 人 (1.9%) を合わせると 28 人 (5.4%) のお客様が何らかの不満を感じておられ、今後、満足いただける A T Mコーナーのサービス向上に努めてまいります。

(11) 今後も北星信用金庫を利用しようと思いませんか。

思う 458 人 (88.4%)、やや思う 14 人 (2.7%) を合わせると 472 人 (91.1%) のお客様から、概ね良好で今後も利用するとの回答をいただきました。