

# 平成23年度 お客さま満足度アンケート調査結果について

東 春 信 用 金 庫

とうしゅんでは、お客さまからのお声を頂戴し、より満足していただける信用金庫を目指すために「お客さま満足度アンケート」を実施いたしました。

その結果につきましては、以下のとおりとなりましたのでご報告申し上げます。

アンケート結果や、お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務活動に反映させ、これまで以上に「地域になくてはならない信用金庫」として、お客さまにご満足いただける諸施策を実施したいと考えております。

お忙しいところ、ご協力いただき誠にありがとうございました。

## 『お客さま満足度アンケート』実施概要

実施期間 平成23年10月11日(火)～10月19日(水)の7営業日間

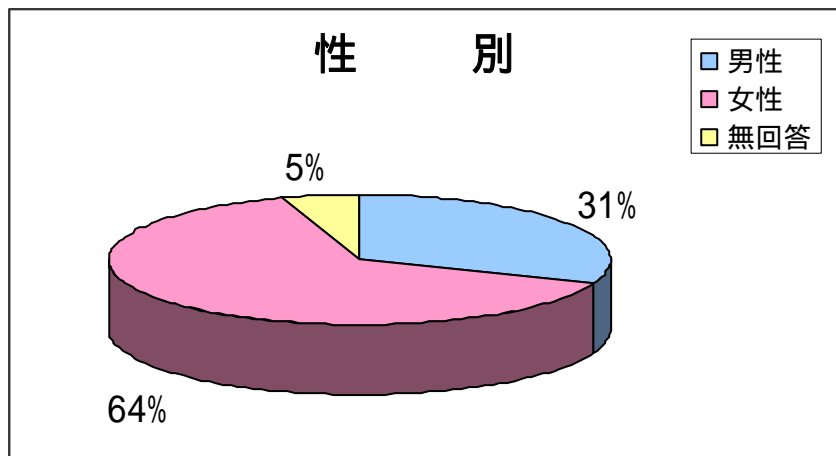
調査要領 今回のアンケート用に策定したアンケート用紙を使用し、各店にて、窓口にご来店頂いたお客さま(預金・融資)20先と、各渉外担当が訪問したお客さま10先(一渉外担当者あたり)に対してご協力をお願いして、調査いたしました。

回答先数 1,059先

## 調査対象者の状況

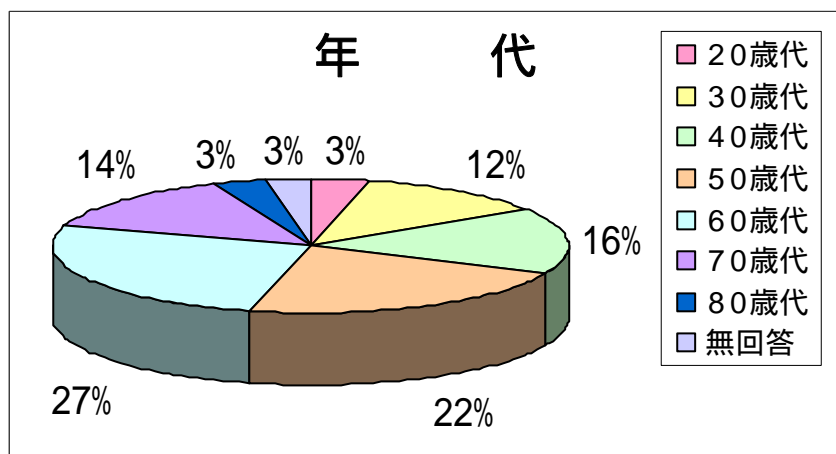
### 《男女別》

男性	326名
女性	679名
無回答	54名



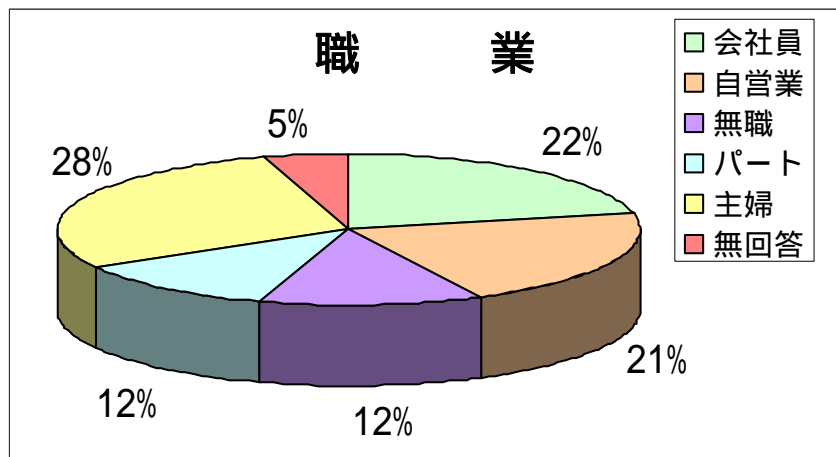
### 《年代別》

20代	37名
30代	129名
40代	173名
50代	233名
60代	272名
70代	150名
80代	35名
無回答	30名



### 《職業別》

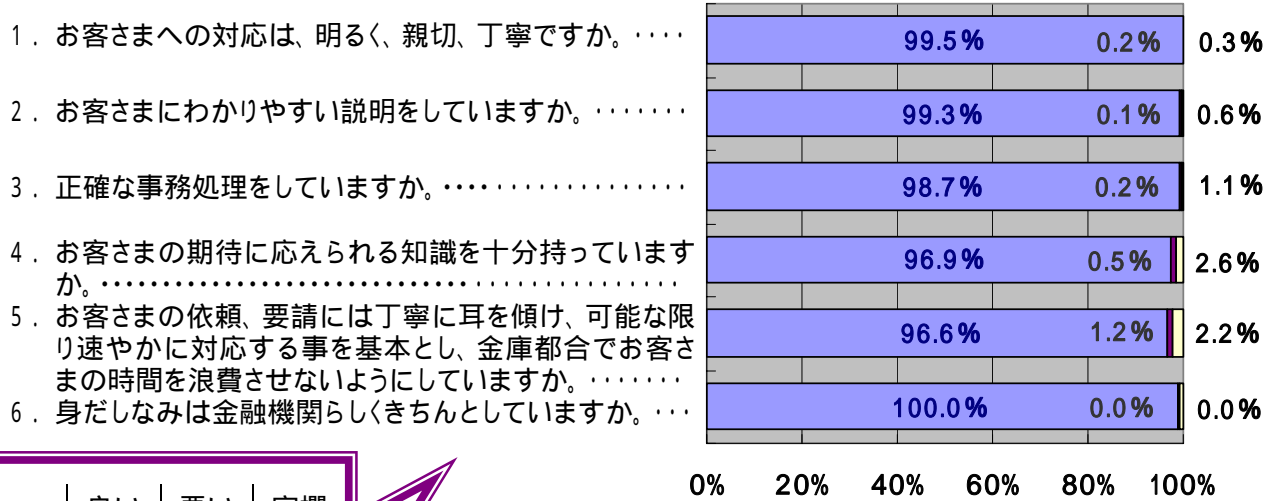
会社員	228名
自営業	223名



# 1. アンケート調査結果等

## 職員について

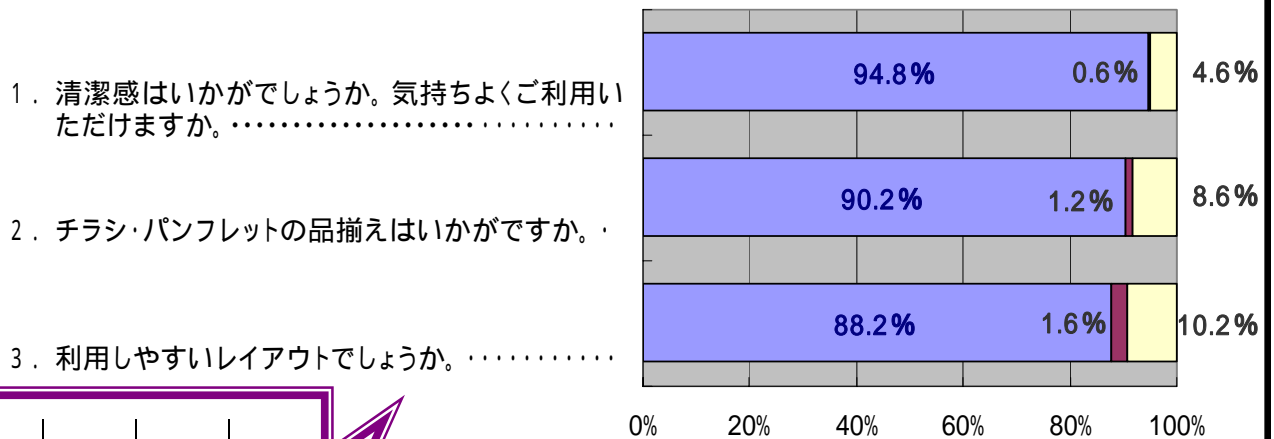
■ 良い ■ 悪い □ 空欄



	良い	悪い	空欄
1	1058	0	1
2	1053	2	4
3	1053	2	4
4	1030	13	16
5	1021	14	23
6	1049	2	8

## 店舗について

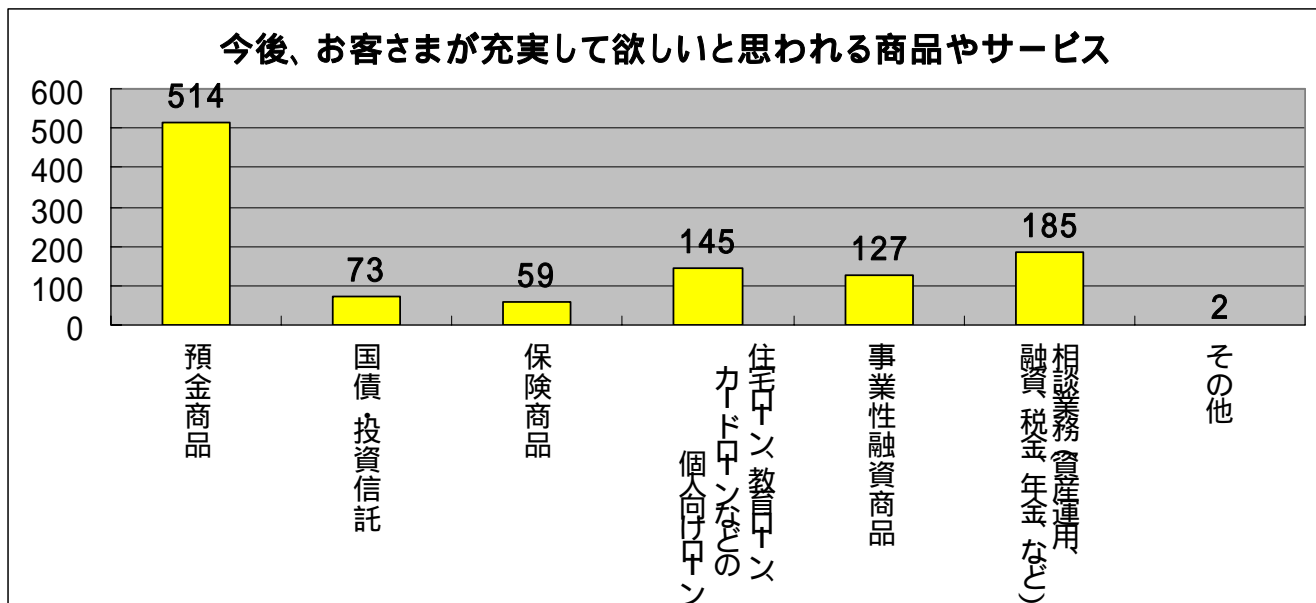
■ 良い ■ 悪い □ 空欄



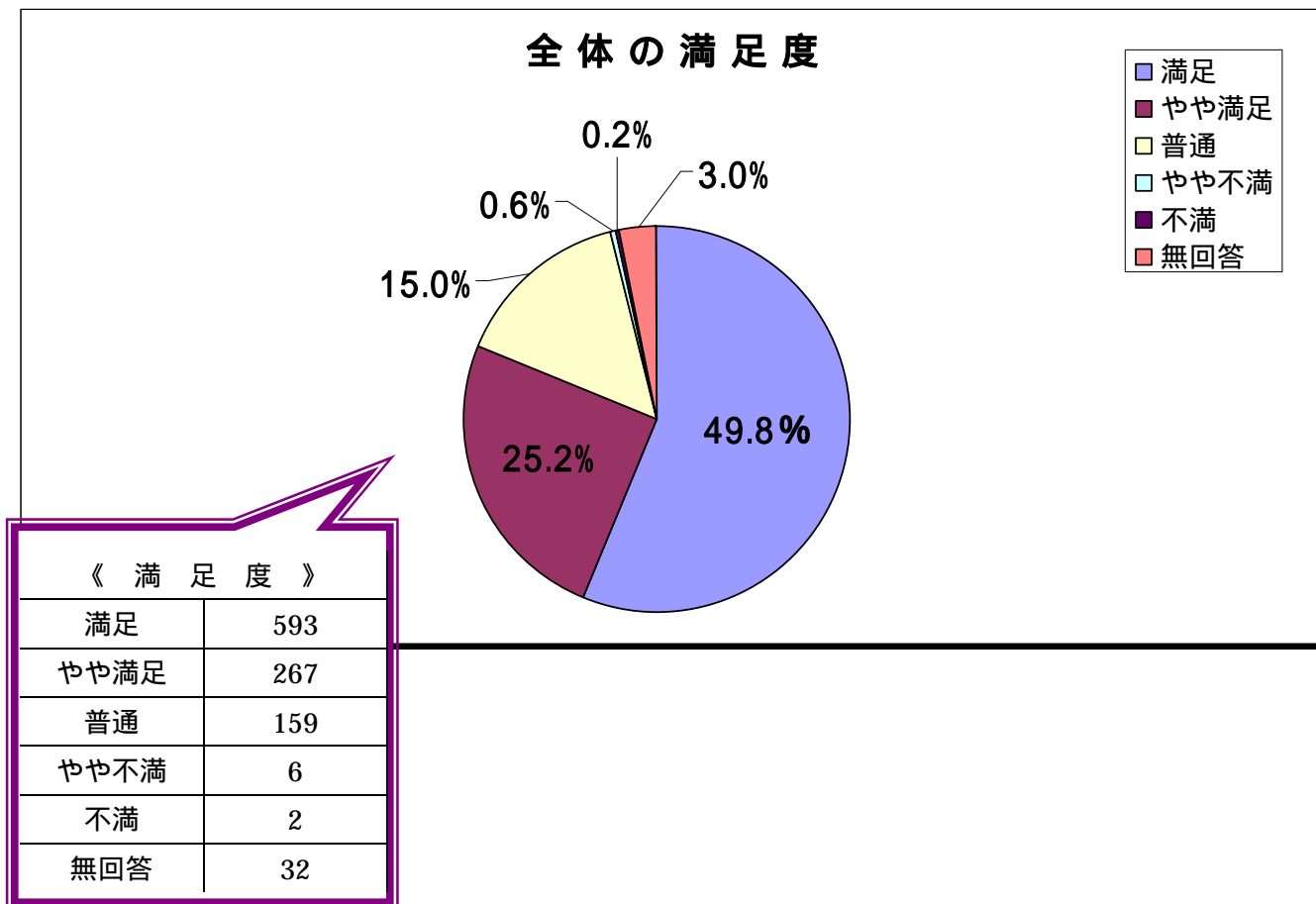
	良い	悪い	空欄
1	1002	5	52
2	958	13	87
3	927	32	99



今後、お客さまが充実して欲しいと思われる商品やサービスは何ですか。



東春信用金庫に対する全体の満足度はいかがですか。



## 2. お客様のご要望等をお聴きし、対応してきた事項

- (1) 平成23年5月 名古屋支店の全面改装  
お客さまとのコミュニケーションを大切にするローカウンターでの窓口受付といたしました。



- 平成23年8月 味美支店  
平成23年9月 旭支店  
平成23年10月 高蔵寺支店
- } 車イスの方にもご利用いただけるトイレに改装致しました。



(2)「休日にも相談を！」とのお客様のご要望にお答えするため、“日曜相談会”を実施しています。

コンサルティングセンター（味岡支店）

ローン（融資）相談：毎日曜日

年金相談：第2.第3日曜日



志段味支店

ローン（融資）相談：第1.第3日曜日 年金相談：第3日曜日

六軒屋支店

ローン（融資）相談：第2.第4日曜日 年金相談：第4日曜日



桃花台支店

ローン（融資）相談：第1.第3日曜日 年金相談：第1日曜日



(7) 取扱商品

【ゆめパック 円熟】退職者向けの特別金利定期預金  
取扱期間 平成23年4月～平成24年3月



【年金受給先定期預金】金利上乘せスーパー定期  
取扱期間 平成23年4月～平成24年3月

【エコカー購入対象ローン】特別金利マイカーローン  
取扱期間 平成23年4月～平成24年3月



【年金定期積金】金利上乘せスーパー積金  
取扱期間 平成23年4月～平成24年3月

【子育て支援定期積金】金利上乘せスーパー積金  
取扱期間 平成23年4月～平成24年3月

【サマーキャンペーン】特別金利期日指定定期預金  
取扱期間 平成23年6月～8月



【とうしゅんエコ積金】  
取扱期間 平成23年9月～12月