

佐賀東信用組合(理事長 芹田泉)は、平成26年11月に500名のお客様へ「お客様の満足に関するアンケート」を実施し、500名のお客様からご回答をいただきました。

今回、平成26年度に実施したその集計結果と分析結果をご報告いたします。

## 「お客様の満足度に関するアンケート調査」の実施結果について

### ■調査概要

#### (1)調査期間

平成26年11月7日(金)～平成26年11月20日(木)

#### (2)調査対象者

個人のお客様500名(アトランダム)内回答490名

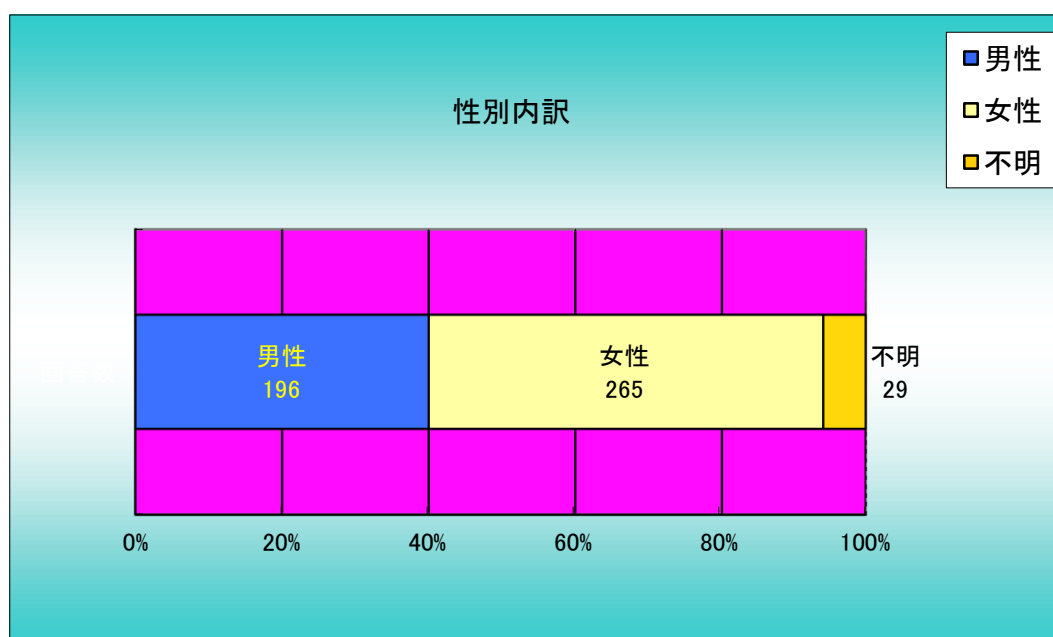
#### (3)調査チャンネル

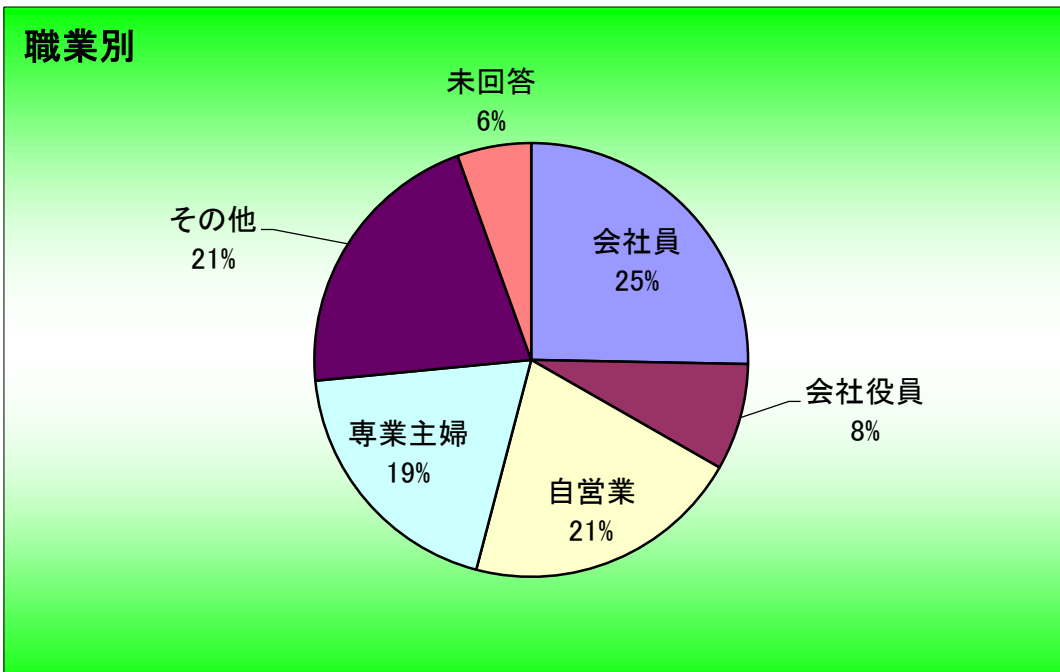
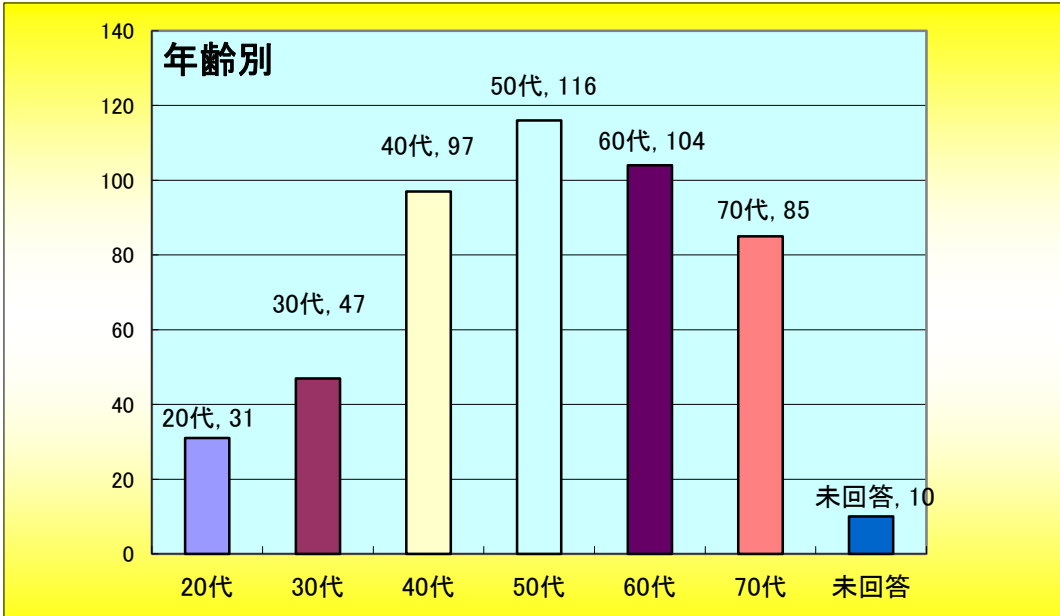
得意先係訪問先240枚(49%)・窓口250枚(51%)

#### (4)前回調査日

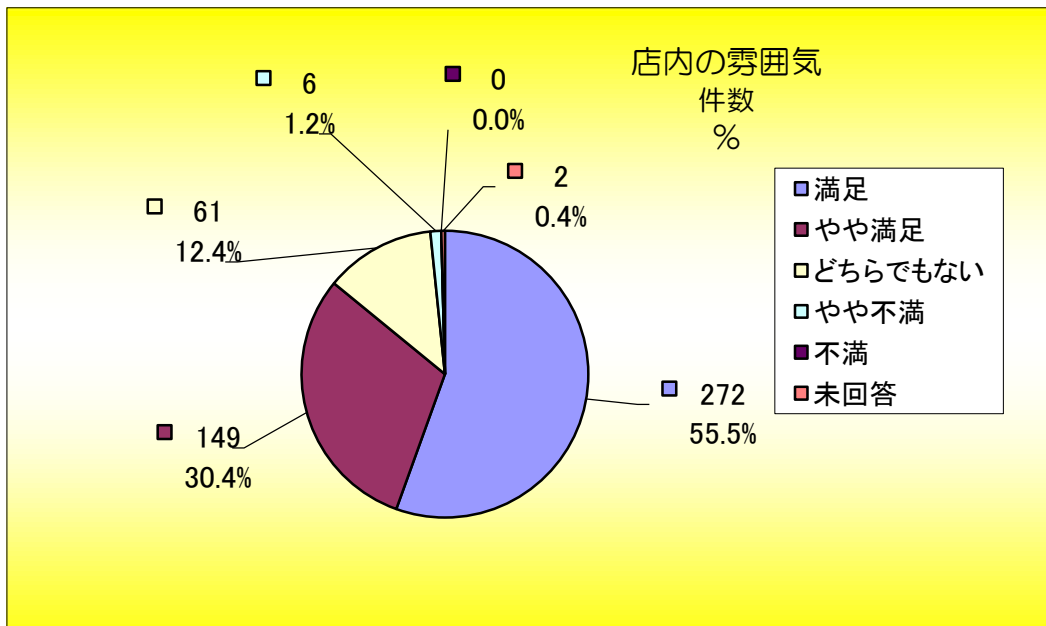
平成25年10月

### ■性別・年齢・職業

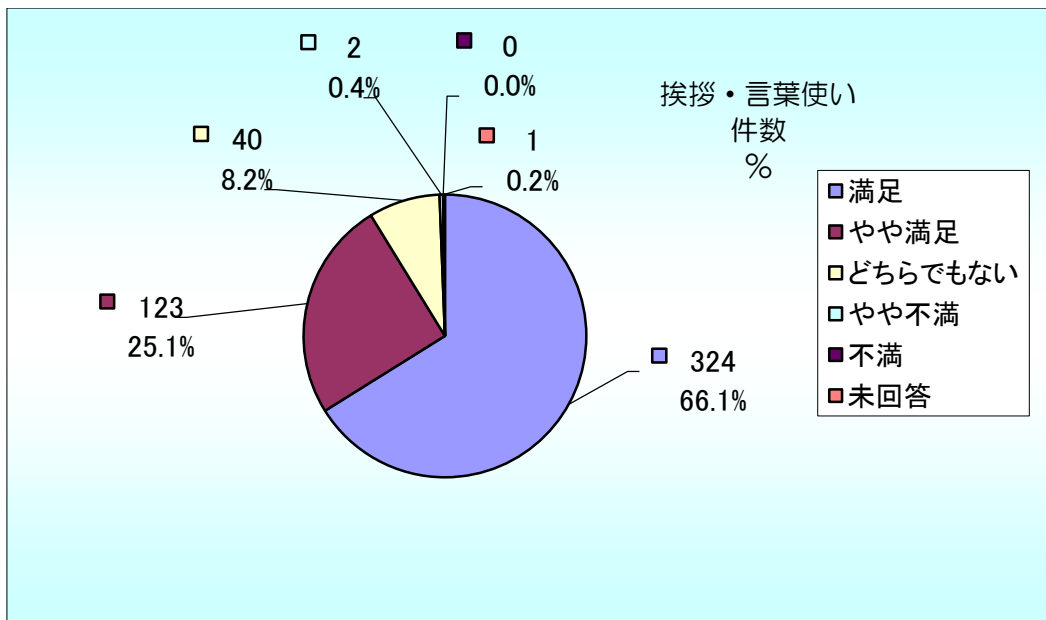




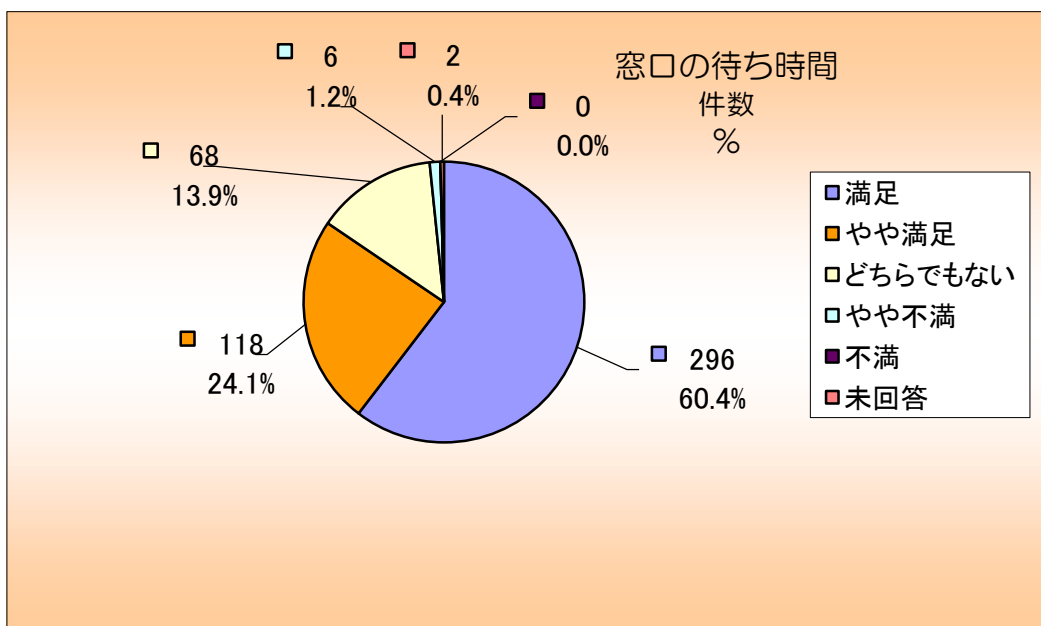
■ 集計結果



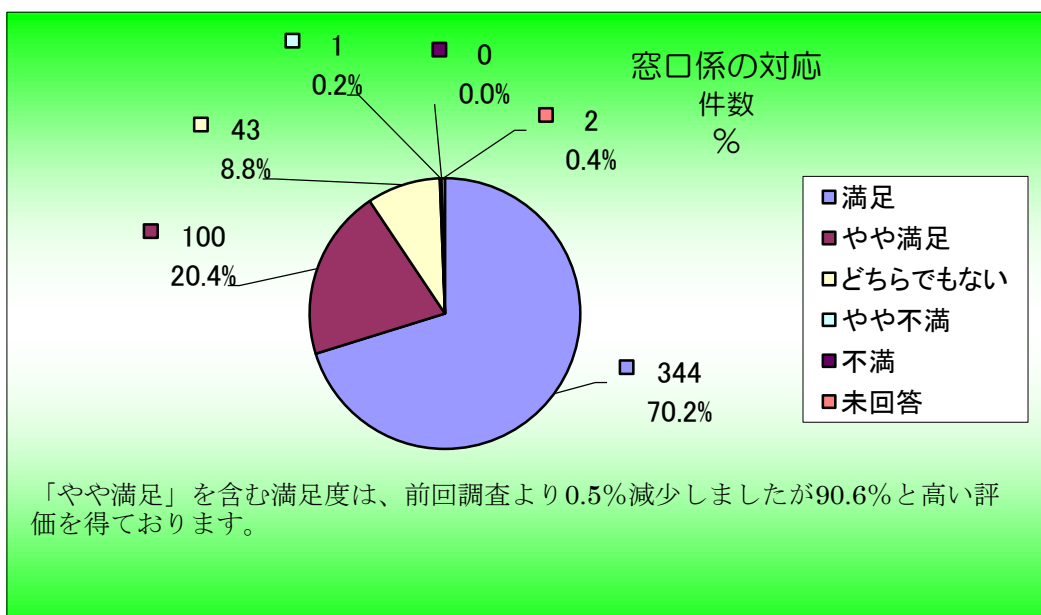
「満足」「やや満足」ともに前回調査より増加し、「やや満足」を含む満足度は5.2%増加して85.9%と高い評価を得ました。「やや不満」が0.2%増加の1.2%となっています。



「やや満足」を含む満足度は前回調査より0.6%増加し91.2%と高い評価を得ております。

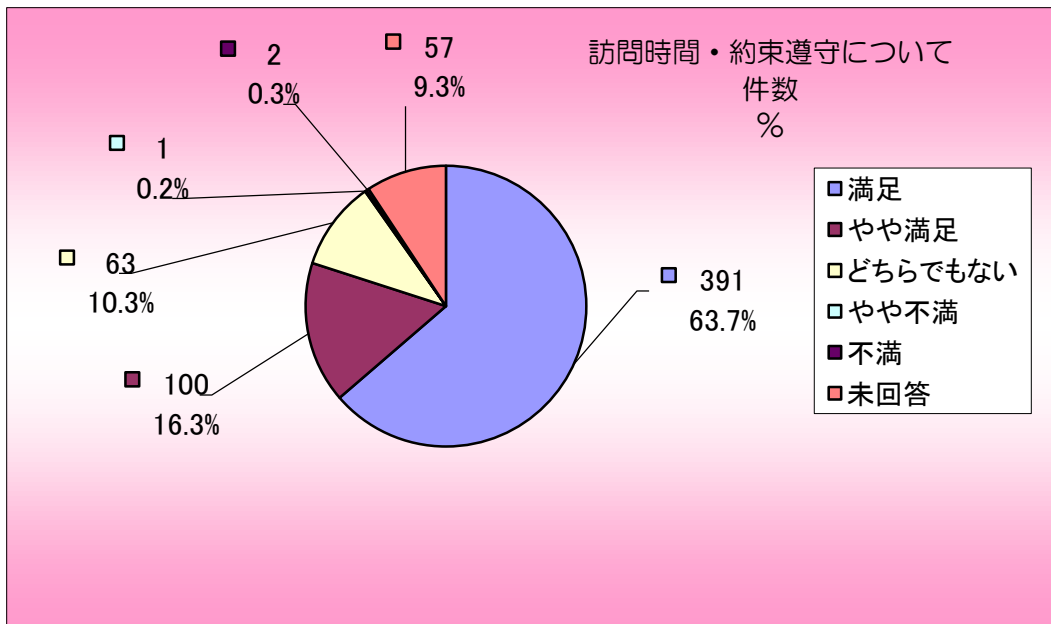


「満足」が前回調査より 4.8%減少し、「やや満足」を含む満足度は 1.3%減少しましたが 84.5%と高い評価を得ております。  
「やや不満」は 1.2%で 0.1%増加しています。

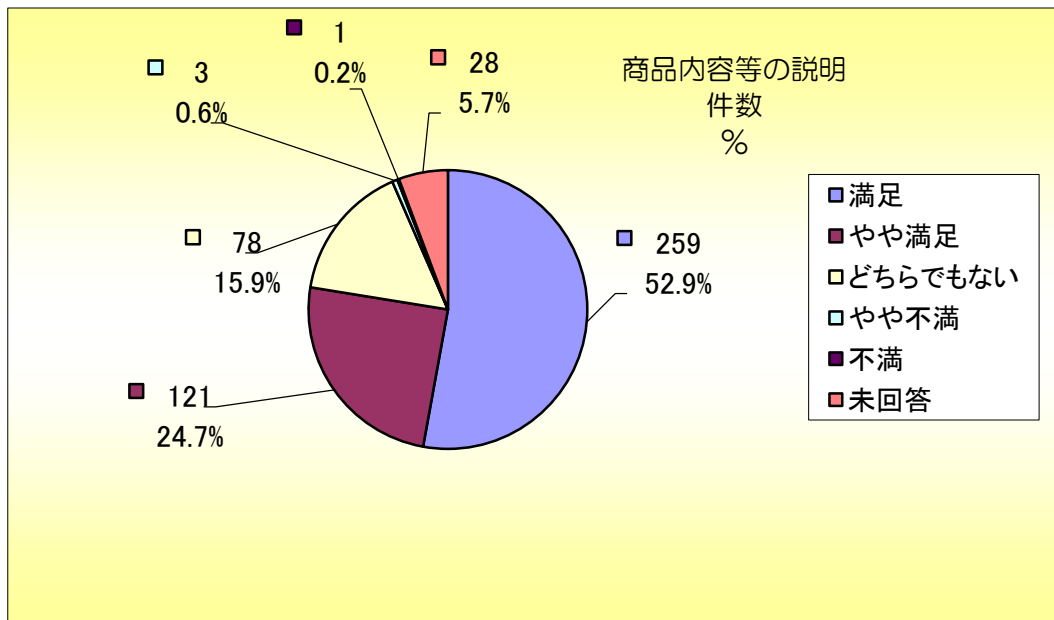


「やや満足」を含む満足度は、前回調査より 0.5%減少しましたが 90.6%と高い評価を得ております。

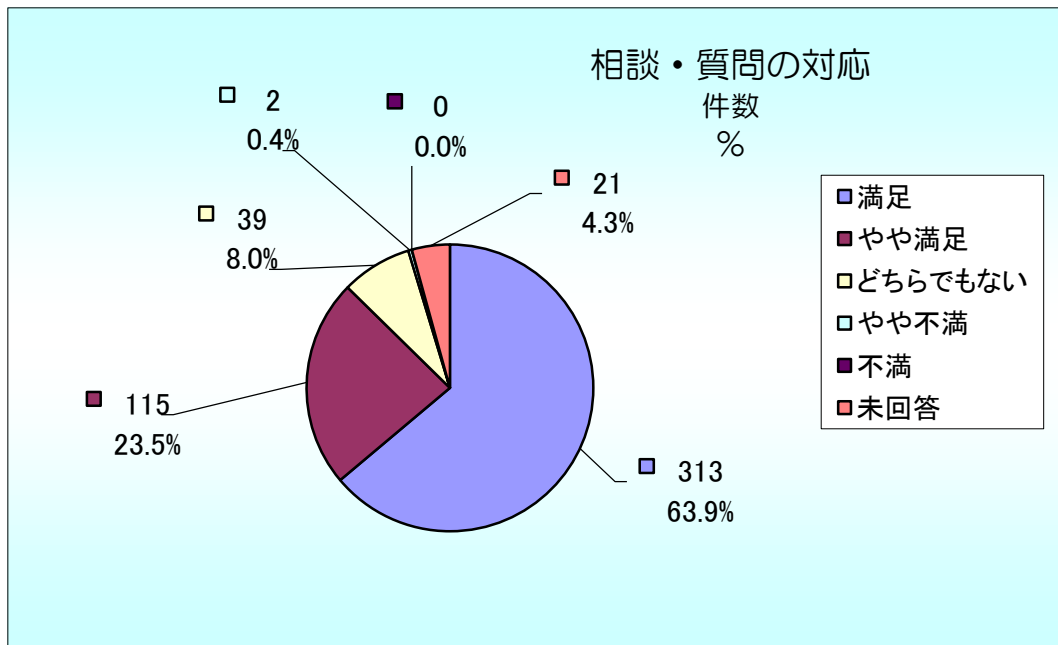
「やや満足」を含む満足度は、前回調査より 0.5%減少しましたが 90.6%と高い評価を得ております。



「満足」は前回調査より 8.9%減少し、「やや満足」を含む満足度は 6.8%減少の 74.9%とアンケート項目中で最低の評価となりました。「やや不満」「不満」は前回調査の 0%から 0.6%となりました。



「満足」「やや満足」ともに前回調査より増加し、「やや満足」を含む満足度は 2.4%増加しましたが、77.6%と 80%以下の満足度となっています。



「やや満足」を含む満足度は、前回調査より 0.4%増加し 87.4%と高い評価を得ております。

■お客様のご意見とご要望

(1) 店舗、ATM 関係

店舗の老朽化が気になる、トイレがあったらよいのに、土曜日の ATM 利用

(2) 事務処理等関係

新券を準備して欲しい、税金の納付ができるようにして欲しい

(3) 職員関係

言葉ばかりの言葉使い、「うん」と返事

■お客様の声を踏まえての検討改善について

「やや満足」を含む満足度は全体で 84.6%と高い評価を得ていますが、「訪問時間・約束事遵守」「商品等の説明」については「やや不満」「不満」が増加するとともに満足度も 80%以下となっており改善が必要です。

これらの調査結果は全営業店に配付し、改善取り組みを実施してまいります。

多くの貴重なご意見、ご要望をありがとうございました。お客様の期待にこれまで以上にお答えできるよう心がけ、お客様の満足度の向上に努めて参る所存です。

ご意見・ご要望に対処する部署『法務部』を設置しておりますので、ご意見・ご要望等がございましたら、ご一報願います。

佐賀東信用組合 法務部

電 話 0 9 5 2 - 3 0 - 2 1 2 1

F A X 0 9 5 2 - 3 0 - 7 2 1 6