

平成30年度 CSアンケート結果

総合企画部

調査概要（返信率等）

- ・平成30年7月に郵送で発送し調査（無記名で返信）
- ・年齢別、店舗別に無作為に抽出
- ・返信率は合計で41.2%

住所別

	送付数	返信数	返信率
兵庫県豊岡市	1,114	462	41.5%
兵庫県養父市	343	147	42.9%
兵庫県朝来市	353	148	41.9%
兵庫県美方郡	337	122	36.2%
兵庫県姫路市	232	85	36.6%
京都府京丹後	76	31	40.8%
京都府福知山	45	18	40.0%
その他		10	
記入なし		8	
合計	2,500	1,031	41.2%

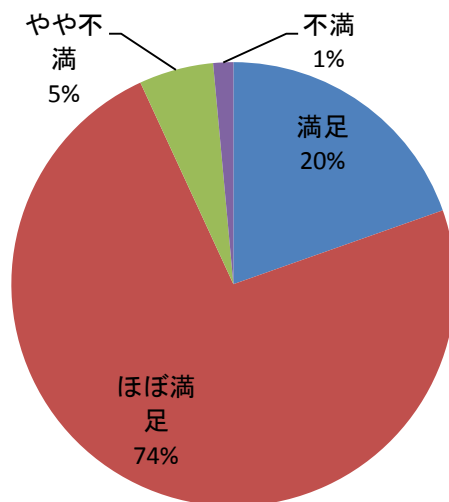
職業別

	返信数
会社員	241
公務員	88
自営業者	120
会社役員	46
主婦	154
無職	170
パート等	130
その他	74
記入なし	8
合計	1,031

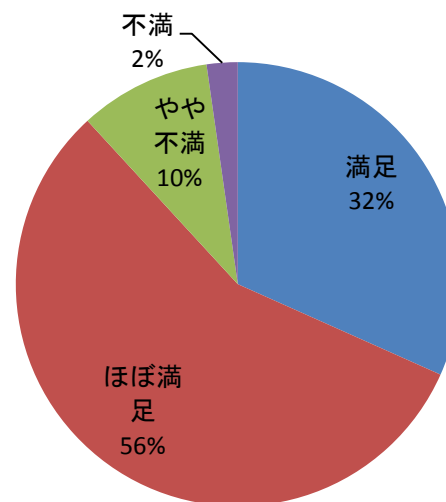
取引の満足度

- ・9割以上のお客様が当金庫との取引に満足しているという結果。
- ・ATMについては「満足している」が32%と相対的に満足度は高い。

総合的な満足度

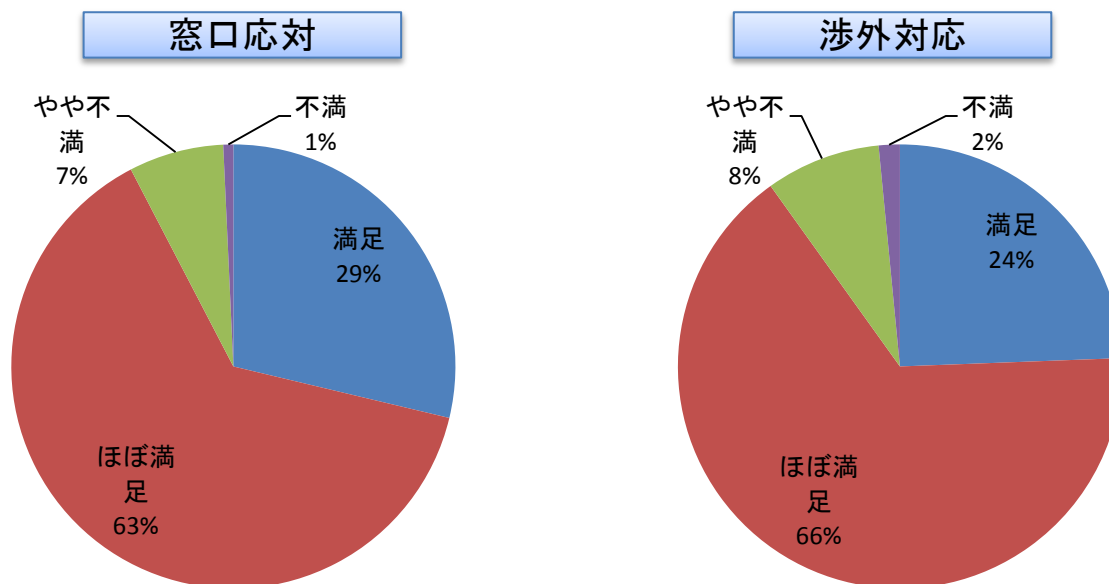


ATM満足度



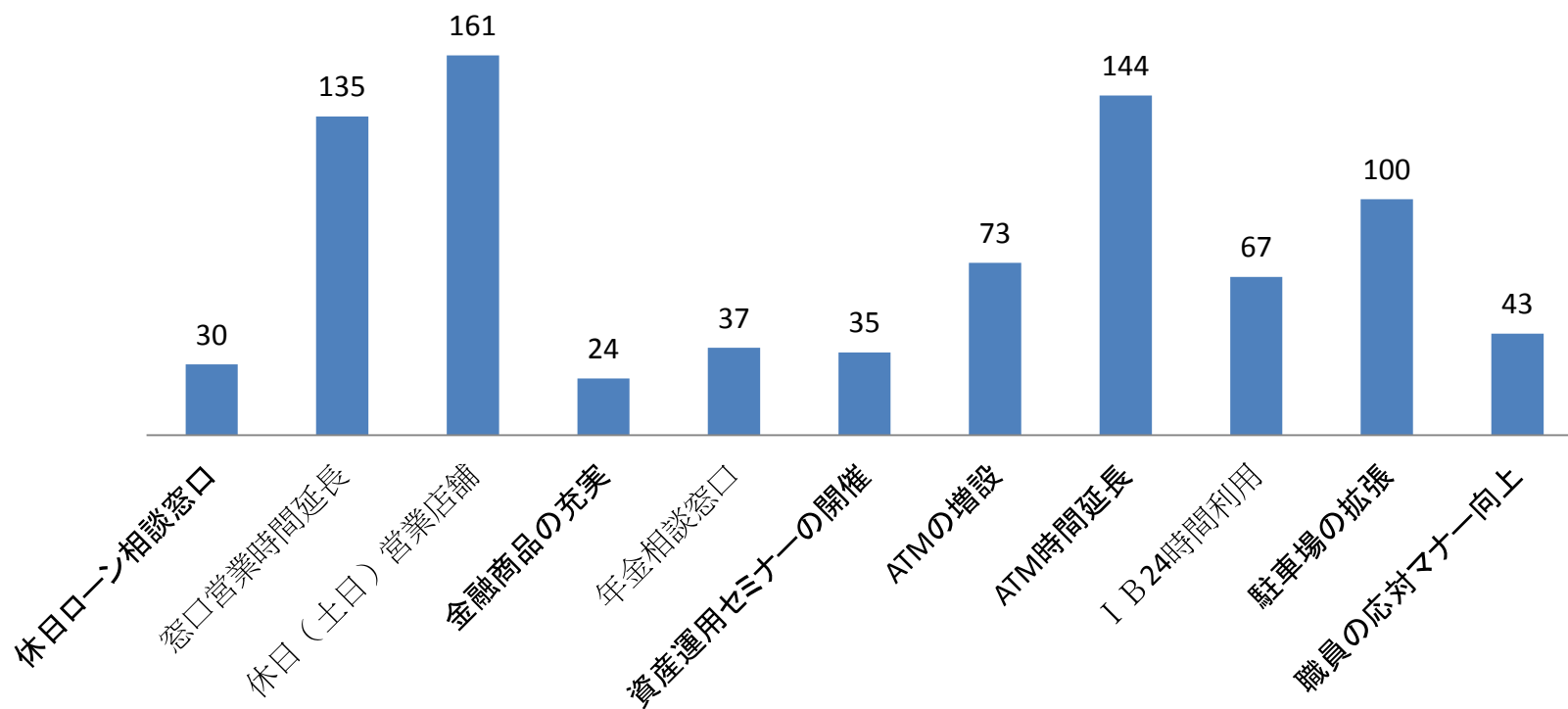
お客様対応について

- ・9割以上のお客様が窓口対応について満足しているという結果。
- ・9割以上のお客様が渉外対応について満足しているという結果。



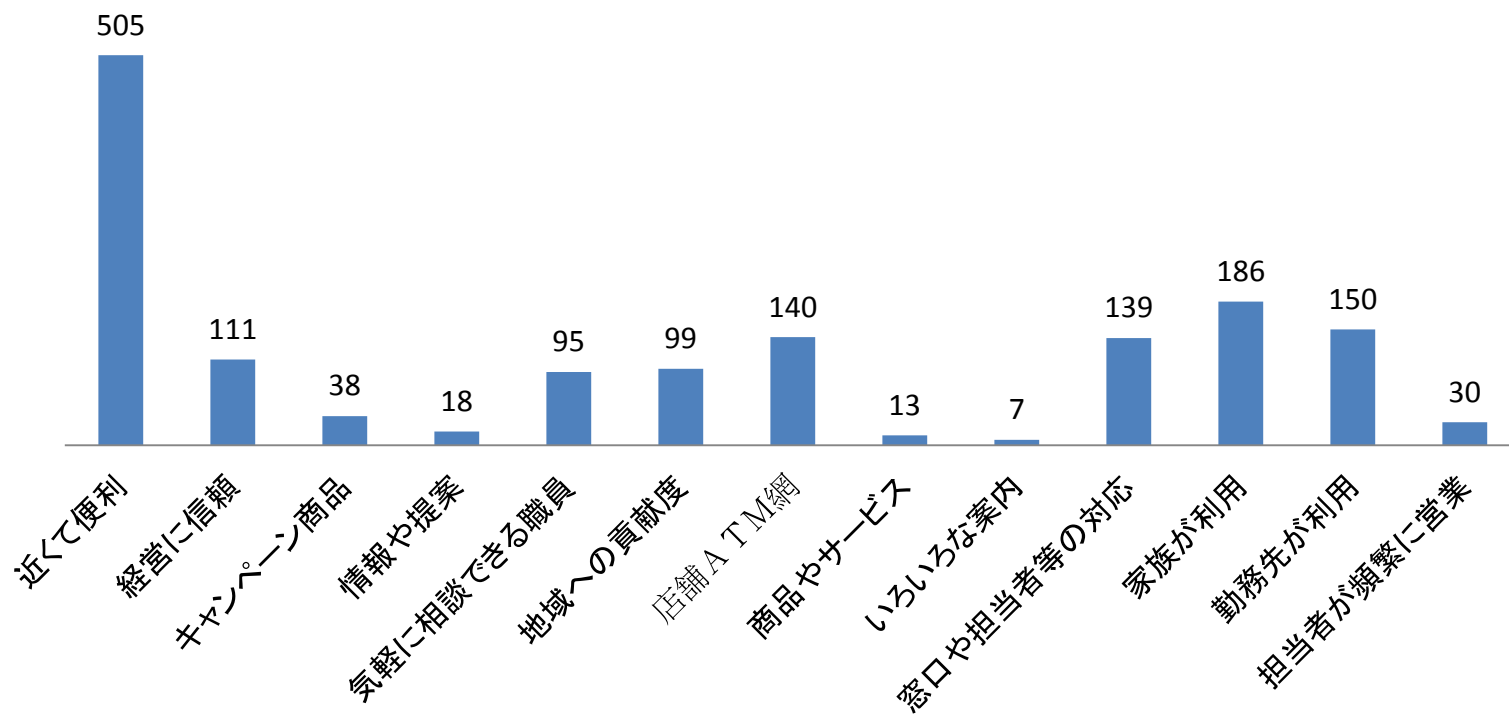
当庫に必要なサービス

- ・全体的に営業時間を延長して欲しいという声が多かった。
- ・駐車場の拡張を望む声が多かった。



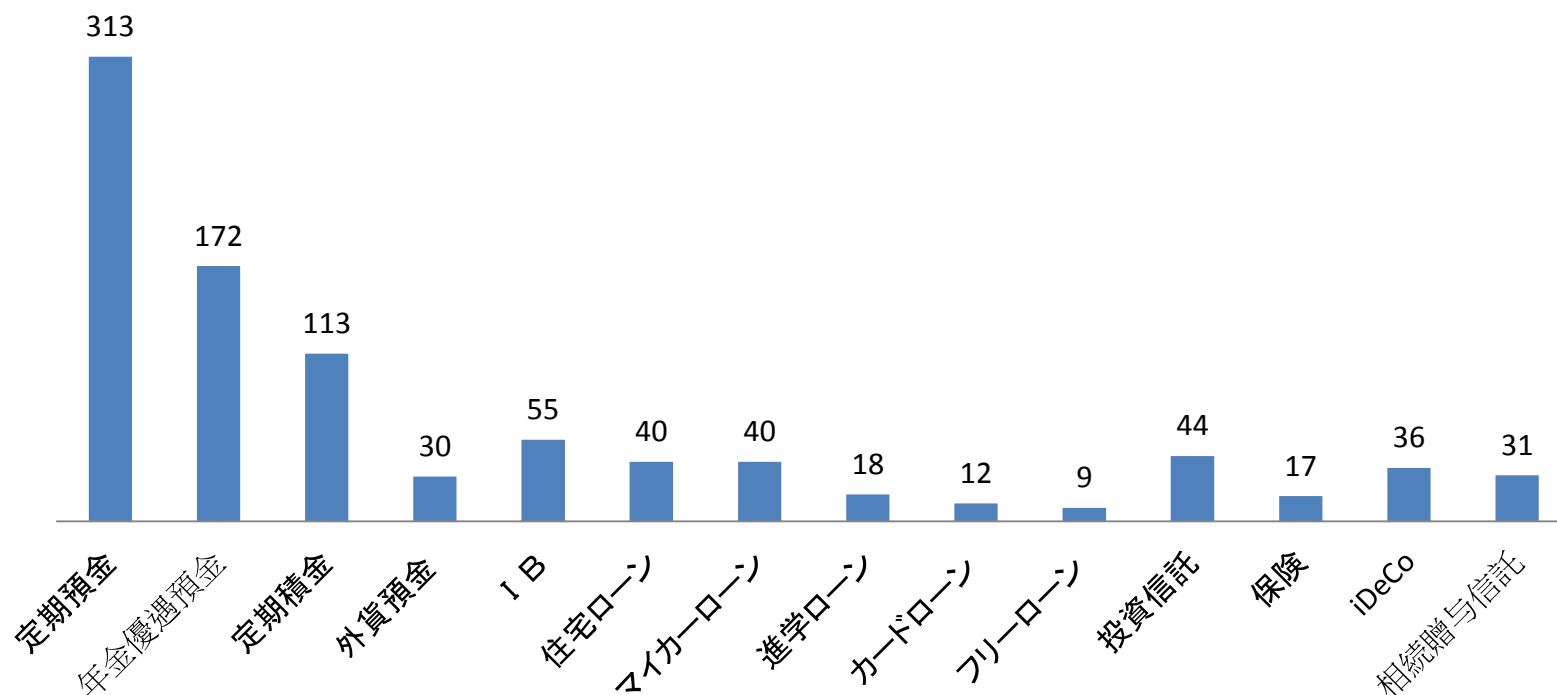
当庫との取引理由

・前回までの調査と同様、近くて便利が最も多かった。



関心がある商品

・預金商品に関心のあるお客様が多かった。



関心のあるITサービス

・スマートフォン決済が最も関心が高かった。

