

## 第5回お客様アンケート集計結果

お客様のご意見を伺い、今後の経営に活かすため、平成21年11月に第5回お客様アンケートをお願いしましたところ、多数のご協力をいただきありがとうございました。その結果をご報告いたします。

### アンケート調査方法

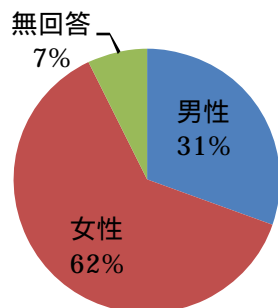
1. 調査期間 平成21年11月9日(月)～11月27日(金)
2. 調査方法 取引先等から250名様に依頼  
はちしんホームページにアンケート掲載

### アンケート集計結果

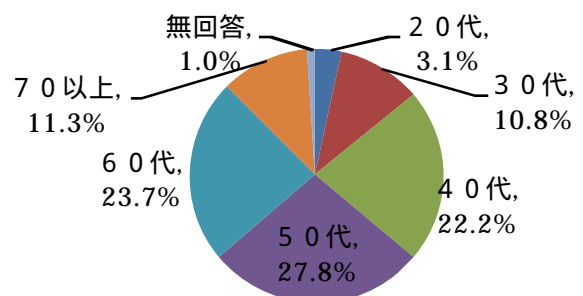
#### 1. 回答者について

(1) 回答数 194件

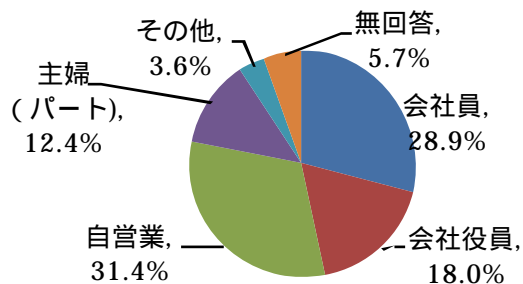
(2) 男女別



(3) 年齢別



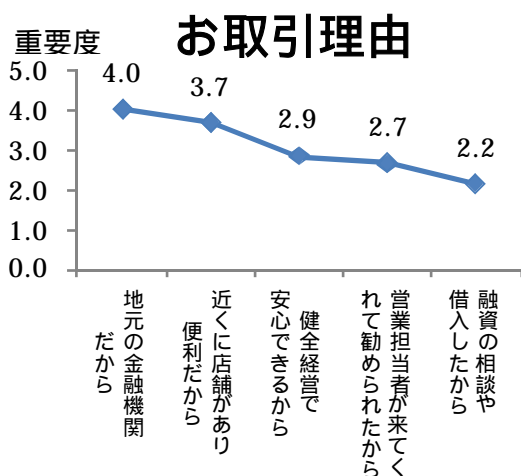
(4) 職業別



## 2. お取引理由について

【質問】お取引をされる主な理由の重要度をお聞かせください。

<<ご意見>>

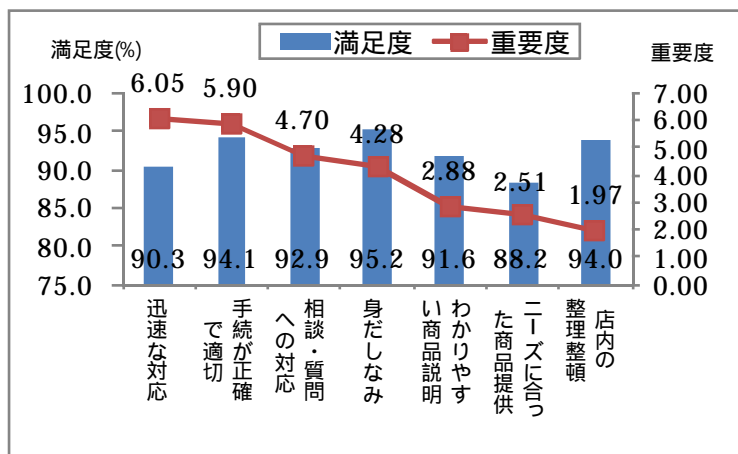


- \* 店舗（営業担当者）の対応が親切（良い・熱心）だから。（12件）
- \* 長い付き合いだから。（5件）
- \* 窓口はもとより皆さん郡上地域の方たちということで、心を許してお話ができ親しみが持てる。（4件）
- \* 取引先（会社）の都合。（3件）
- \* 健全経営（3件）など

## 3. 窓口対応等について

【質問】窓口対応等にどの程度満足されていますか。また、重要と思われませんか。

<<ご意見>>

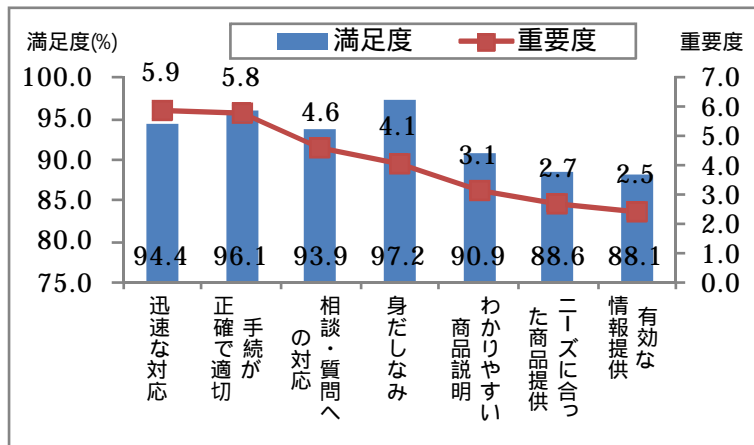


- \* 笑顔で大変気持ちが良い。（7件）
  - \* 親しみを感じる。（4件）
  - \* 親切な対応。（4件）
  - \* 時間がかかり待たされる。（4件）
  - \* 対応がしっかりしている。（3件）
- など

## 4. 営業担当者について

【質問】営業担当者にどの程度満足されていますか。また、重要と思われませんか。

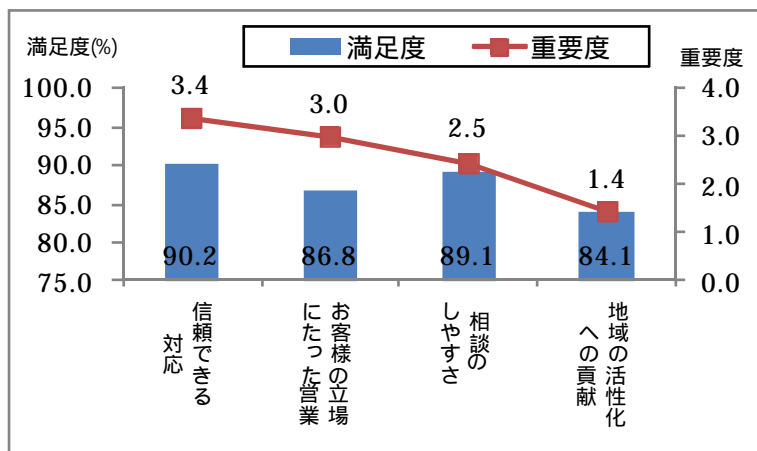
<<ご意見>>



- \* 真面目で礼儀正しく対応が良い。（11件）
  - \* 親切で相談しやすい。（6件）
  - \* 迅速に対応してくれる。（4件）
  - \* 非常に満足。（4件）
  - \* 訪問回数を増やしてほしい。（4件）
- など

## 5. はちしんについて

【質問】各項目にどの程度満足されていますか。また、重要と思われますか。

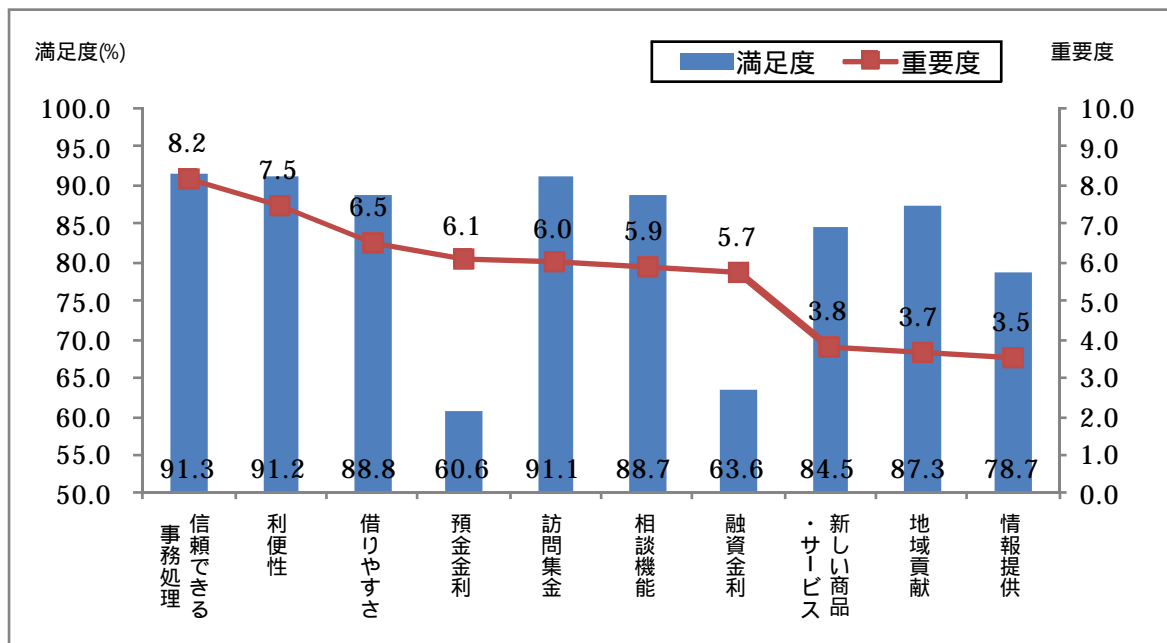


<<ご意見>>

- \* これからも良いアドバイス、会社のためにお力をいただきたい。(3件)
  - \* 地元の中小企業を助けてください。(2件)
  - \* 地域活性化にご尽力いただいていることが何より。(1件)
  - \* 信頼できる事が一番なので、重点的にやってほしい。(1件)
  - \* 地域の活性化に期待をします。(1件)
- など

## 6. はちしんへの期待について

【質問】はちしんへの期待について、各項目にどの程度満足されていますか。また、重要と思われますか。



<<ご意見>>

- \* お客様の立場に立った営業、信頼できるはちしんでありますように。(3件)
  - \* 苦しい資金繰りに対して、資金供給を期待しております。(3件)
  - \* 地域の金融機関として誇りを持って頑張ってください。(2件)
  - \* いままでどおり地域の発展のために努力されますことを願います。(2件)
  - \* 支店の継続をお願いします。(2件)
  - \* 手数料を見直してほしい。(2件)
- など

## 7. はちしんに対するご要望等

【質問】はちしんに対する良要望・ご意見等がございましたらお聞かせください。

- \*手数料を見直してほしい。(6件)
- \*ATMの利便性を向上させてほしい。(5件)
- \*預金の金利をもう少し高くしてほしい。(3件)
- \*窓口で丁寧に接していただいて有り難い。(2件)
- \*アンケートの答え方が分かりづらい。(2件)
- \*不祥事件での対応が不十分。(2件)

など

お客さまからの貴重なご意見ををもちに、地域に役立つ信用金庫として、今後ともお客様にご満足いただけるよう、各種の営業およびサービスの充実に努めてまいります。