

## 令和5年度 お客様満足度アンケート調査結果

あぶくま信用金庫では、皆様から愛される金融機関を目指し、毎年「お客様アンケート」を実施しております。令和5年度も、多くのお客様から貴重なご意見・ご要望を頂戴することができました。お客様の声を真摯に受け止め、より一層の金融サービスの向上に努めてまいりますので、今後ご支援・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

### 調査時期

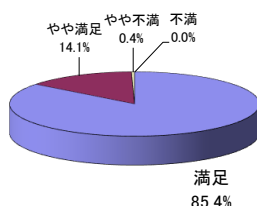
令和6年1月22日(月)～令和6年3月8日(金)

### 調査方法

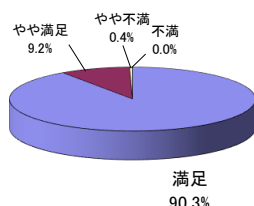
窓口ご来店のお客様および得意先による訪問先にてアンケート票を配布。  
無記名による回収箱への投函および得意先での回収。

### 調査結果 (回答数487件)

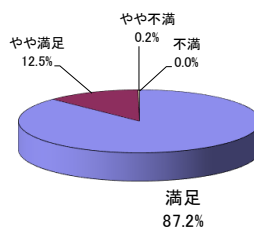
1.当金庫の各種業務・サービス等の提供について、総合的な評価はいかがですか？



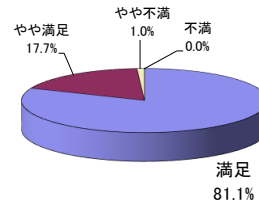
2.窓口・渉外担当者は、明るい笑顔とめくもりのある挨拶で対応していますか？



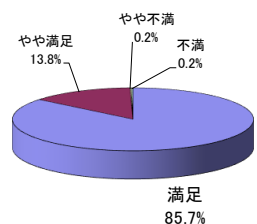
3.当金庫職員は、ご相談・ご質問について誠意をもって対応していますか？



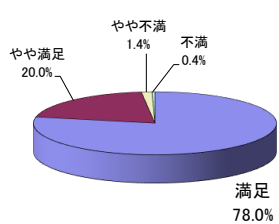
4.ご来店時の待ち時間はいかがですか？  
または、渉外担当者がご訪問の際の時間や約束事は守られていますか？



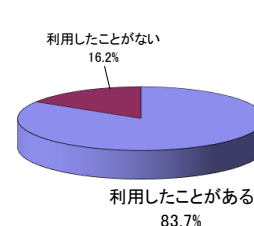
5.商品内容等について、分かりやすく説明していますか？



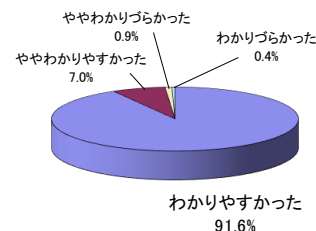
6.ATMの機能や稼働時間はいかがですか？



7-1.ご来店された際、窓口支援タブレットを利用したことがありますか？



7-2.利用した際の職員の説明や使用方法はわかりやすかったですか？



### お客さまからのご意見・ご要望

- いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。忙しくても常に笑顔で接してくださるのでこちらまで気持ちが明るくなります。
- 通帳のページ数を増やしてほしいです。
- ATMの使える時間をもう少し早くしてほしい。

頂戴したご意見・ご要望をもとに、お客様の利便性向上に努めてまいります。



あぶくま信用金庫