

「ひだかしんきんお客さまアンケート」の結果について

当金庫は地域における存在価値を高めていくため、地域のお客さまにご満足いただけるようサービス向上を目指して、「ひだかしんきんお客さまアンケート」を実施いたしました。その結果について概要をご報告いたします。

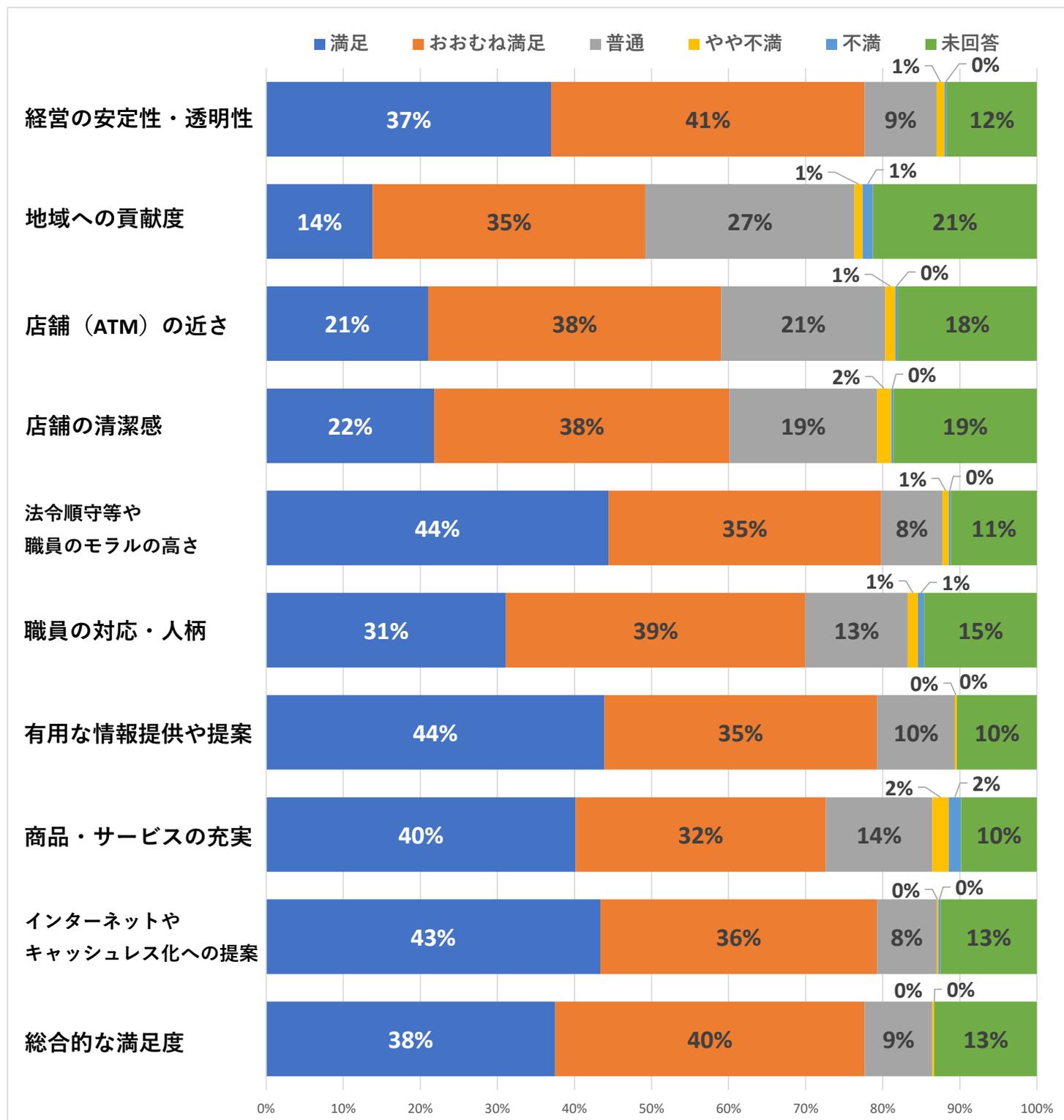
調査期間 令和2年11月24日～12月25日

調査対象 取引のある個人・法人のお客さまから、年代・業種を均等に抽出した1,000先

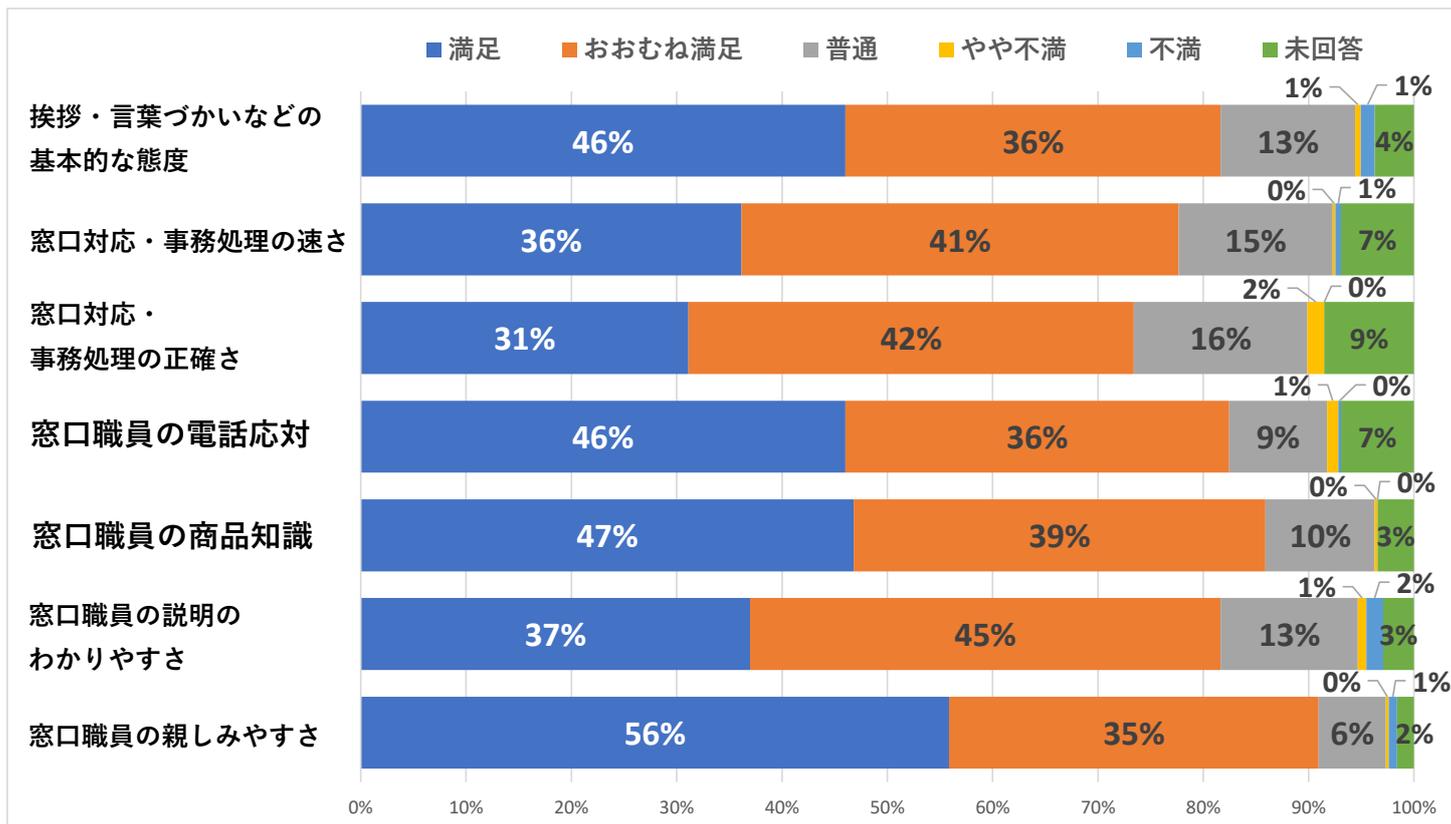
調査方法 アンケート用紙の封緘による郵便回収および窓口等での回収

回答者数 376先（回答率37.6%）

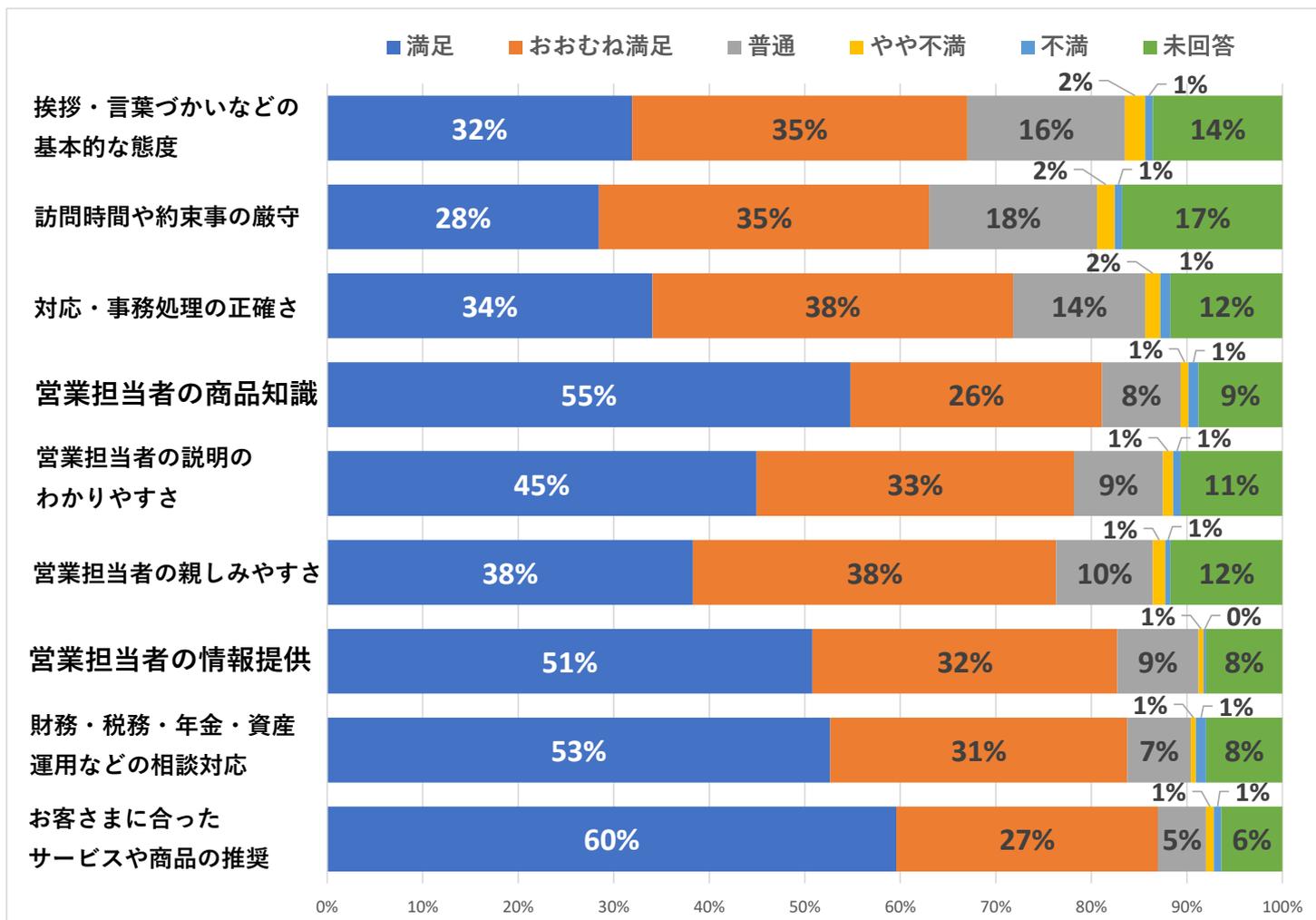
●当金庫の総合的な満足度について



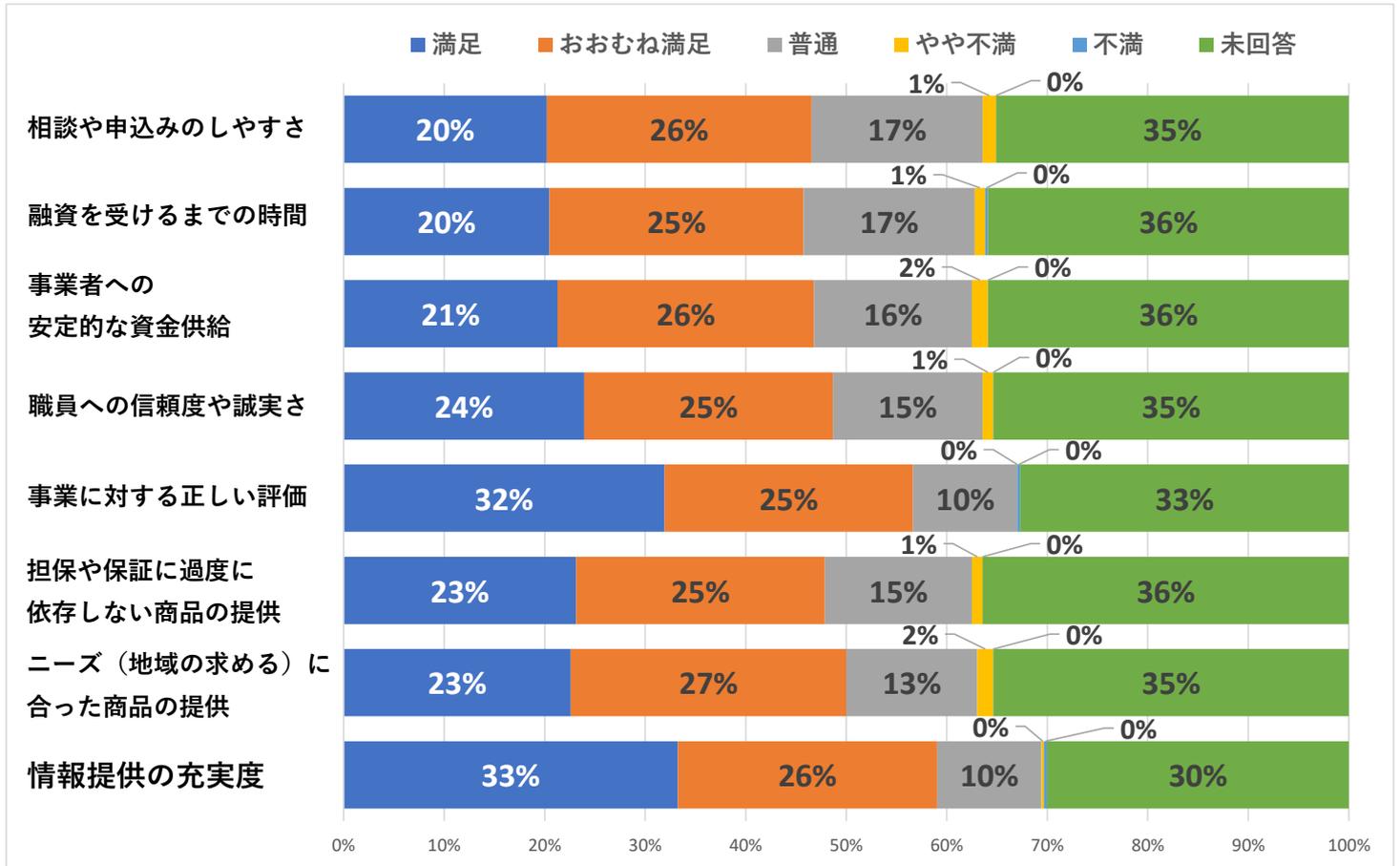
●当金庫の窓口対応について



●当金庫の営業担当者の印象について



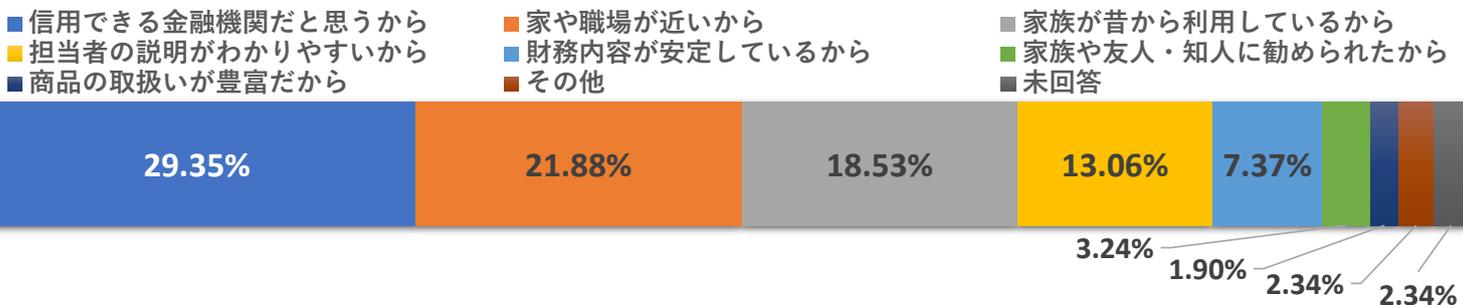
●融資業務に関する当金庫の評価について



当金庫創立100周年にかかると設問・新型コロナウイルス感染症にかかると設問の調査結果

●お客さまが金融機関を選ぶ理由

※複数回答あり

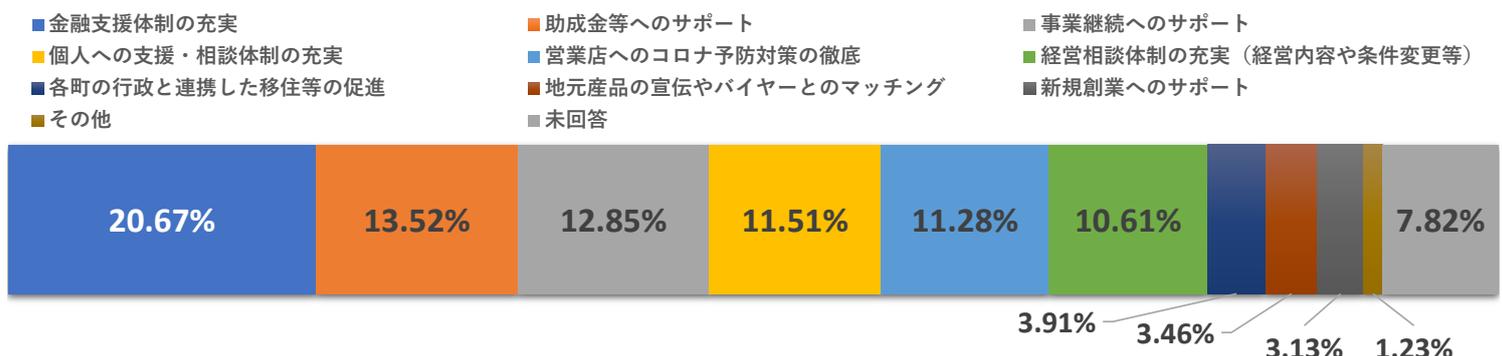


●お客さまのメイン（主力）金融機関は当金庫ですか



●新型コロナウイルス感染症拡大に伴い当金庫に期待する点

※複数回答あり



いただいたご意見の一部にお答えいたします

不満・改善点について①

「来店者への挨拶が不十分」

お答えします

ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。いただきましたご意見を真摯に受け止め、役職員全員でお客様へ目線に向け、明るく、元気よくご挨拶するよう徹底してまいります。

不満・改善点について②

「駐車場が満車であるときが多い」

お答えします

ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。2店舗の駐車場増設を行いました。一部店舗につきましても依然としてご不便をおかけしております。今後も駐車場増設を検討してまいりますので、ご理解の上ご容赦いただきますようお願い申し上げます。

意見・要望について①

「教育の場でお金のお話をしてほしい」

お答えします

ご要望ありがとうございます。令和3年度より、お金の流れやお金に関することを教える機会として、「お金の授業」を各町の小学校などで予定しております。

意見・要望について②

「高齢者が対応できないサービスに偏らないようにしてほしい」

お答えします

貴重なご意見ありがとうございます。当金庫ではインターネットバンキングやキャッシュレス化等を実施しておりますが、一部の方が対応できないサービスに偏らないよう心がけてまいります。また、当金庫の商品・サービスについてご不明な点などございましたら、気軽にお声がけください。

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。おかげさまで、貴重なご意見・ご要望を多数いただくことができました。このアンケート結果をもとに、お客様に一層ご満足いただけるよう更なる努力をしてまいりますので、今後とも末永いお取引をいただきますようお願い申し上げます。