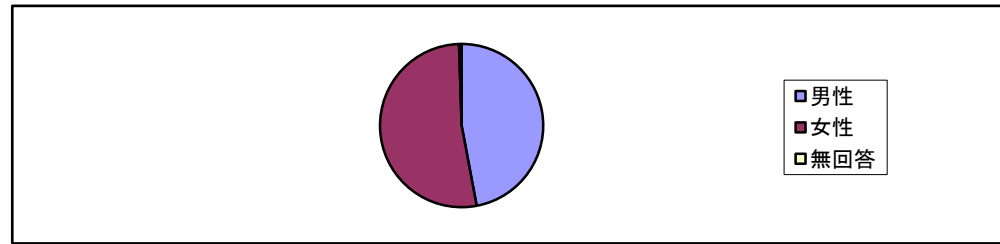
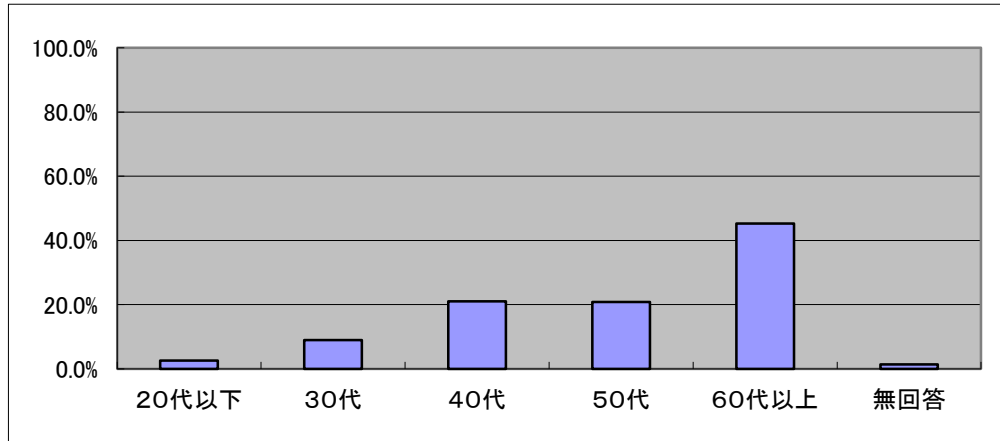


永和信用金庫のサービスに関するアンケート(回答者のプロフィール)2017年度

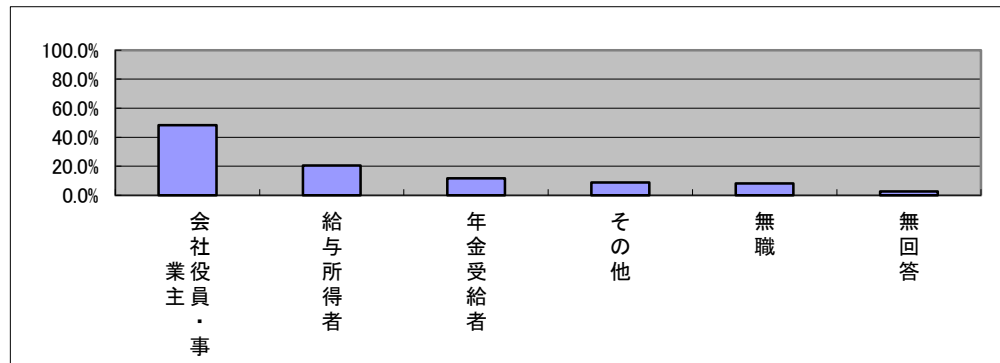
1. 性別	比率	人数
男性	47.1%	367
女性	52.4%	409
無回答	0.5%	4
合計	100.0%	780



2. 年齢	比率	人数
20代以下	2.6%	20
30代	9.0%	70
40代	21.0%	164
50代	20.8%	162
60代以上	45.3%	353
無回答	1.4%	11
合計	100.0%	780



3. 職業	比率	人数
会社役員・事業主	48.2%	376
給与所得者	20.5%	160
年金受給者	11.7%	91
その他	8.8%	69
無職	8.1%	63
無回答	2.7%	21
合計	100.0%	780



2017年度 永和信用金庫のサービスに関するアンケート

項目	多くの職員から挨拶がある		複数の職員から挨拶がある		満足度		窓口担当者のみ挨拶がある		あまり聞こえてこない		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
1. 職員の挨拶はきちんとできていますか？	406	52.7%	304	39.5%	710	92.2%	55	7.1%	5	0.6%	60	7.8%	10	1.3%	84.4%

項目	非常に好感が持てる		やや好感が持てる		満足度		あまり好感が持てない		横柄で感じが悪い		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
2. 窓口・渉外担当者の印象はどうですか？	539	69.5%	231	29.8%	770	99.2%	6	0.8%	0	0.0%	6	0.8%	4	0.5%	98.5%

項目	活気があり明るい		やや明るい		満足度		少し暗い		暗い		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
3. 店内の雰囲気はどうですか？	379	48.8%	373	48.1%	752	96.9%	23	3.0%	1	0.1%	24	3.1%	4	0.5%	93.8%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
4. ご相談に対するアドバイスや商品内容の説明はいかがですか？	491	64.1%	262	34.2%	753	98.3%	12	1.6%	1	0.1%	13	1.7%	14	1.8%	96.6%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
5. 事務処理対応はいかがですか？	531	68.3%	220	28.3%	751	96.5%	22	2.8%	5	0.6%	27	3.5%	2	0.3%	93.1%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
6. ご来店の際の待ち時間はいかがですか？	450	57.9%	274	35.3%	724	93.2%	48	6.2%	5	0.6%	53	6.8%	3	0.4%	86.4%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
7. 店舗内外の美化は行き届いていますか？	589	75.7%	181	23.3%	770	99.0%	7	0.9%	1	0.1%	8	1.0%	2	0.3%	97.9%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
① 渉外および支店担当者とは定期的にコミュニケーションが取れていますか？	245	71.6%	91	26.6%	336	98.2%	2	0.6%	4	1.2%	6	1.8%	34	9.0%	96.5%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
② 経営課題の解決に向けたご提案はいかがですか？	193	57.3%	131	38.9%	324	96.1%	12	3.6%	1	0.3%	13	3.9%	39	10.4%	92.3%

項目	満足している		やや満足している		満足度		やや不満		不満		不満足度		無回答		DI(※)
	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	人数	比率	比率
合計	3,823	62.7%	2,067	33.3%	5,890	96.6%	187	3.1%	23	0.4%	210	3.4%	112	1.8%	93.1%

※「DI」とは判断指数のことで、「満足度」から「不満足度」を差引いた数値(無回答を除く)