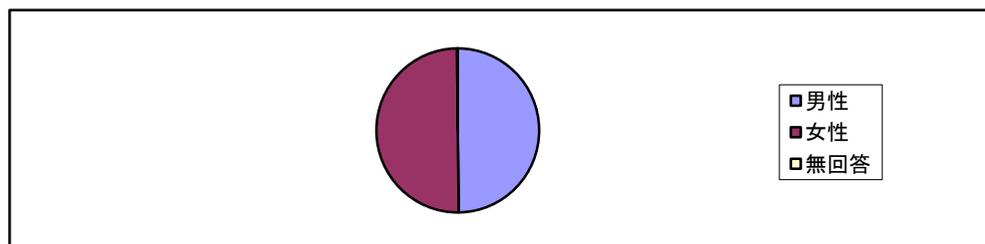
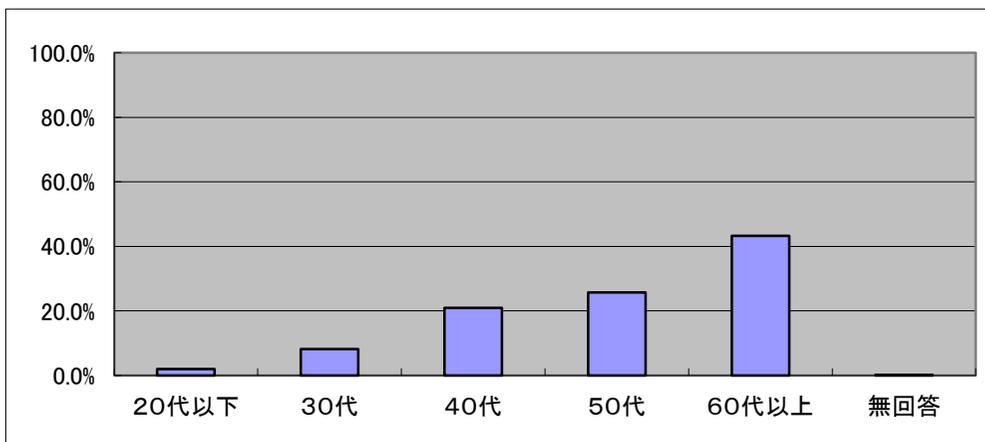


## 永和信用金庫のサービスに関するアンケート(回答者のプロフィール)2018年度

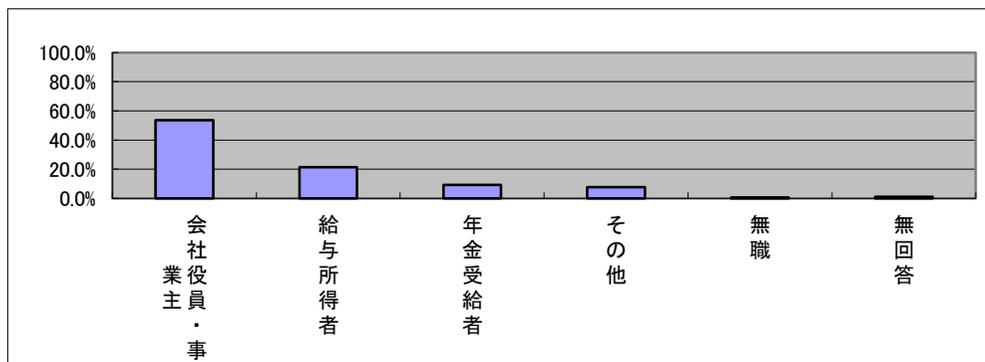
1. 性別	比率	人数
男性	49.8%	386
女性	50.1%	388
無回答	0.1%	1
合計	100.0%	775



2. 年齢	比率	人数
20代以下	1.9%	15
30代	8.1%	63
40代	20.9%	162
50代	25.7%	199
60代以上	43.2%	335
無回答	0.1%	1
合計	100.0%	775



3. 職業	比率	人数
会社役員・事業主	53.7%	416
給与所得者	21.4%	166
年金受給者	9.2%	71
その他	7.6%	59
無職	0.7%	55
無回答	1.0%	8
合計	100.0%	775



## 2018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？	392	51.6%	317	41.7%	709	93.3%	44	5.8%	7	0.9%	51	6.7%	15	1.9%	<b>86.6%</b>

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？	548	70.8%	219	28.3%	767	99.1%	6	0.8%	1	0.1%	7	0.9%	1	0.1%	<b>98.2%</b>

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？	351	45.3%	380	49.0%	731	94.3%	42	5.4%	2	0.3%	44	5.7%	0	0.0%	<b>88.6%</b>

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？	448	59.2%	287	37.9%	735	97.1%	22	2.9%	0	0.0%	22	2.9%	18	2.3%	<b>94.2%</b>

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？	507	65.4%	251	32.4%	758	97.8%	17	2.2%	0	0.0%	17	2.2%	0	0.0%	<b>95.6%</b>

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？	401	51.7%	319	41.2%	720	92.9%	51	6.6%	4	0.5%	55	7.1%	0	0.0%	85.8%

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
7. 店舗内外の美化は行き届いていますか？	561	72.5%	195	25.2%	756	97.7%	18	2.3%	0	0.0%	18	2.3%	1	0.1%	95.3%

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
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？	289	74.1%	92	23.6%	381	97.7%	9	2.3%	0	0.0%	9	2.3%	26	6.3%	95.4%

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
② 経営課題の解決に向けたご提案はいかがですか？	221	56.8%	144	37.0%	365	93.8%	22	5.7%	2	0.5%	24	6.2%	27	6.5%	87.7%

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	3,718	60.3%	2,204	35.7%	5,922	96.0%	231	3.7%	16	0.3%	247	4.0%	88	1.4%	92.0%

※「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)