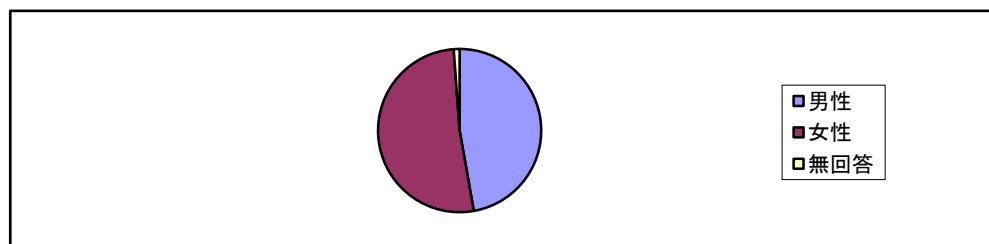
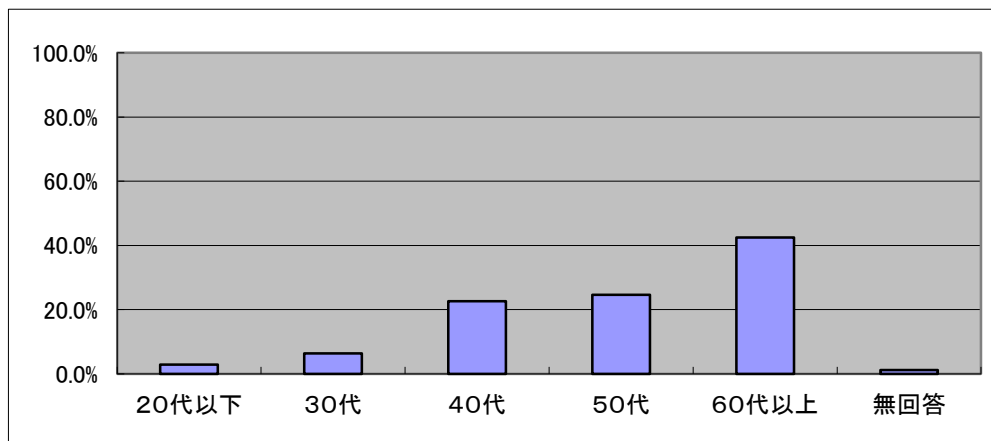


永和信用金庫のサービスに関するアンケート(回答者のプロフィール)2019年度

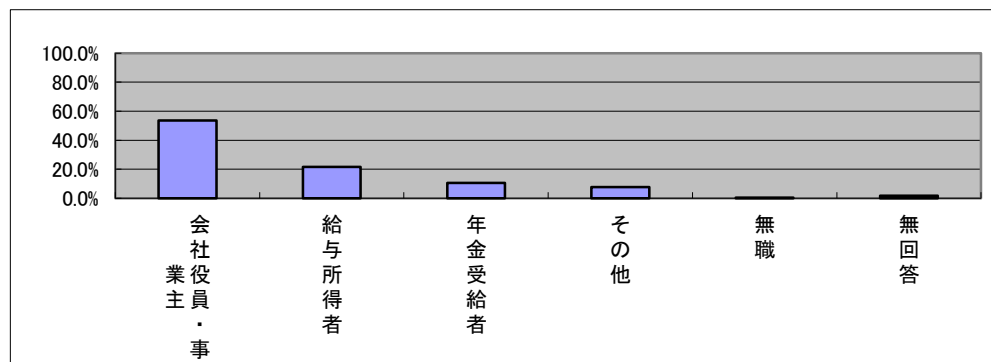
1. 性別	比率	人数
男性	47.2%	366
女性	51.6%	400
無回答	1.2%	9
合計	100.0%	775



2. 年齢	比率	人数
20代以下	2.8%	22
30代	6.3%	49
40代	22.6%	175
50代	24.6%	191
60代以上	42.5%	329
無回答	1.2%	9
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	21.5%	167
年金受給者	10.5%	81
その他	7.7%	60
無職	0.5%	37
無回答	1.8%	14
合計	100.0%	775



2019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？	412	53.6%	301	39.2%	713	92.8%	48	6.3%	7	0.9%	55	7.2%	7	0.9%	85.7%

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？	579	75.0%	185	24.0%	764	99.0%	8	1.0%	0	0.0%	8	1.0%	3	0.4%	97.9%

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？	363	47.1%	368	47.7%	731	94.8%	37	4.8%	3	0.4%	40	5.2%	4	0.5%	89.6%

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
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？	465	61.5%	278	36.8%	743	98.3%	13	1.7%	0	0.0%	13	1.7%	19	2.5%	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？	526	68.0%	228	29.5%	754	97.4%	20	2.6%	0	0.0%	20	2.6%	1	0.1%	94.8%

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
6. ご来店の際の待ち時間はいかがですか？	427	55.5%	295	38.3%	722	93.8%	44	5.7%	4	0.5%	48	6.2%	5	0.6%	87.5%

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
7. ご高齢者の方や体の不自由な方への配慮は行き届いていますか？	450	62.5%	261	36.3%	711	98.8%	9	1.3%	0	0.0%	9	1.3%	55	7.1%	97.5%

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
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？	294	76.2%	83	21.5%	377	97.7%	9	2.3%	0	0.0%	9	2.3%	30	7.2%	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
② 経営課題の解決に向けたご提案はいかがですか？	238	62.0%	138	35.9%	376	97.9%	8	2.1%	0	0.0%	8	2.1%	32	7.7%	95.8%

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
合計	3,754	61.5%	2,137	35.0%	5,891	96.6%	196	3.2%	14	0.2%	210	3.4%	156	2.5%	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)