

平成28年度お客様満足度アンケート調査集計表

平成28年11月7日
総合企画部

アンケート用紙回収枚数 659 枚

(1)店舗内外の環境について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	無回答	満足	普通	不満
								やや満足	普通	やや不満
店舗の場所や印象	377	105	163	9	1	655	4	482	163	10
回答率	57.6%	16.0%	24.9%	1.4%	0.2%	100.0%		73.59%	24.89%	1.53%
ATMコーナーの整理・整頓状況	353	114	168	11	0	646	13	467	168	11
回答率	54.6%	17.6%	26.0%	1.7%	0.0%	100.0%		72.29%	26.01%	1.70%
駐車場の位置	270	106	192	50	20	638	21	376	192	70
回答率	42.3%	16.6%	30.1%	7.8%	3.1%	100.0%		58.93%	30.09%	10.97%

(2)職員の対応について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	無回答	満足	普通	不満
								やや満足	普通	やや不満
職員の挨拶・言葉づかい	446	97	113	1	0	657	2	543	113	1
回答率	67.9%	14.8%	17.2%	0.2%	0.0%	100.0%		82.65%	17.20%	0.15%
説明のわかりやすさ	411	105	131	2	0	649	10	516	131	2
回答率	63.3%	16.2%	20.2%	0.3%	0.0%	100.0%		79.51%	20.18%	0.31%
窓口での待ち時間	366	107	162	15	1	651	8	473	162	16
回答率	56.2%	16.4%	24.9%	2.3%	0.2%	100.0%		72.66%	24.88%	2.46%

(3)商品・サービスについて	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	無回答	満足	普通	不満
								やや満足	普通	やや不満
取扱商品について	258	88	262	6	0	614	45	346	262	6
回答率	42.0%	14.3%	42.7%	1.0%	0.0%	100.0%		56.35%	42.67%	0.98%
ATMの利用時間帯や機能	287	107	208	14	4	620	39	394	208	18
回答率	46.3%	17.3%	33.5%	2.3%	0.6%	100.0%		63.55%	33.55%	2.90%
粗品の品揃え	257	107	234	12	1	611	48	364	234	13
回答率	42.1%	17.5%	38.3%	2.0%	0.2%	100.0%		59.57%	38.30%	2.13%