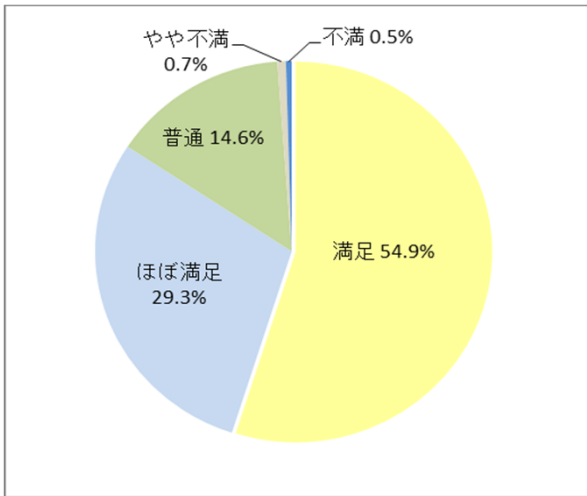


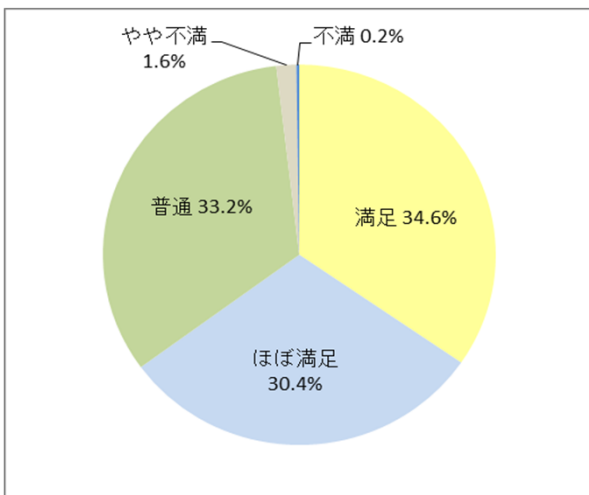
アンケートの調査結果

(1) 店舗、ロビーはきれいですか？



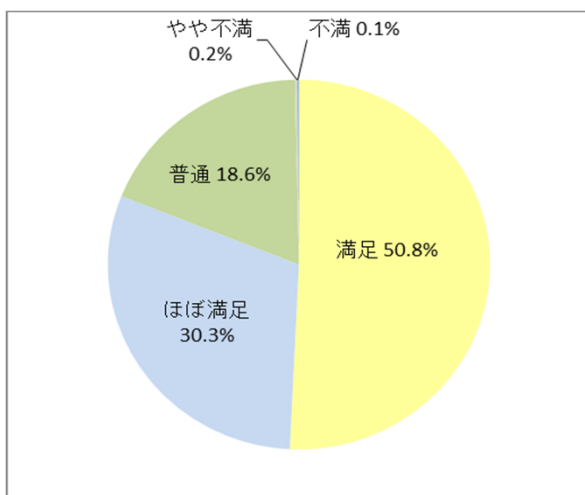
店舗、ロビーの清潔感に関しては98.8%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も1.2%ございました。今後とも店舗美化に心掛け、ご来店頂きやすい店舗づくりを目指してまいります。

(2) 店内は活気があり明るい雰囲気ですか？



店内の活気と明るい雰囲気に関しては98.2%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も1.8%ございました。今後とも元気な挨拶と明るい笑顔での対応に心掛けてまいります。

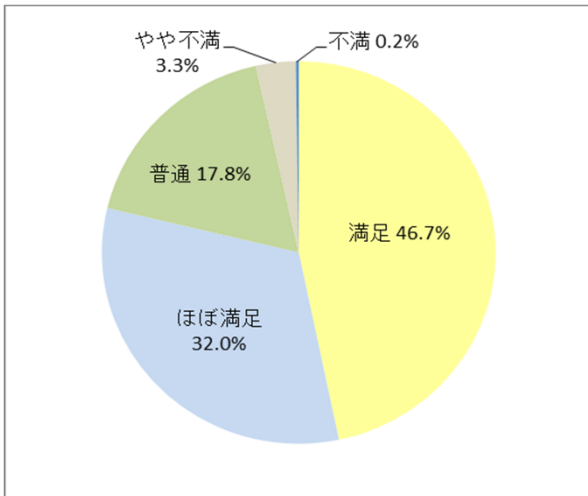
(3) 職員の身だしなみは整っておりますか？



職員の身だしなみについて99.7%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も0.3%ございました。今後とも清潔感のある身だしなみに心掛け接客させていただきたいと思っております。

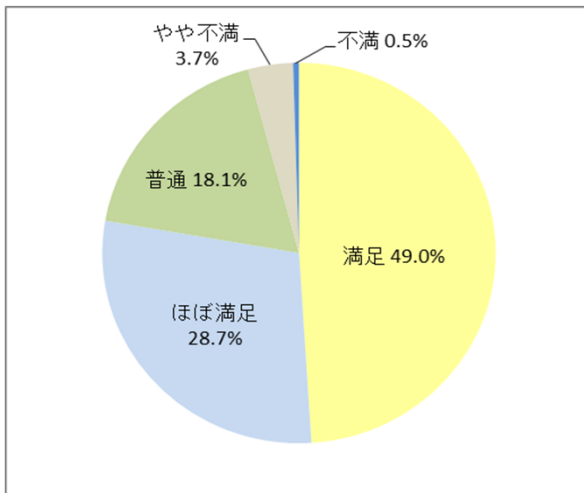
アンケートの調査結果

(4) ご用件、ご相談、ご質問に対して誠実かつスピーディーに対応させていただいておりますか？



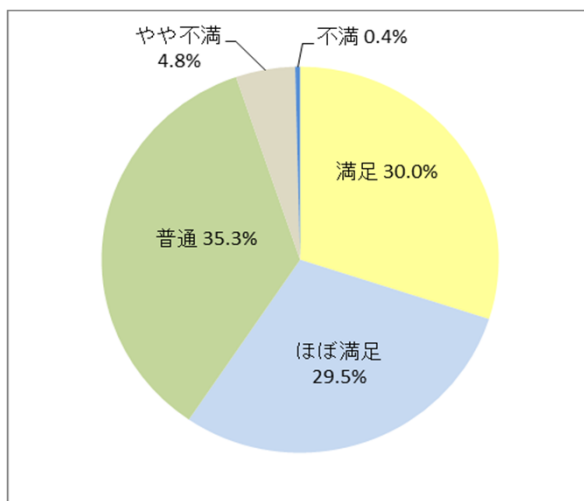
ご用件に対してのスピーディーかつ誠実な対応については96.5%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も3.5%ございました。今後とも更に、お客様のご用件に対して正確、迅速、丁寧な対応に努めてまいります。

(5) お客様との時間や約束事を守っておりますか？



お客様との時間や約束事について95.8%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も4.2%ございました。今後とも更に、時間や約束事を守り、お客様にご満足いただけるよう業務に邁進してまいります。

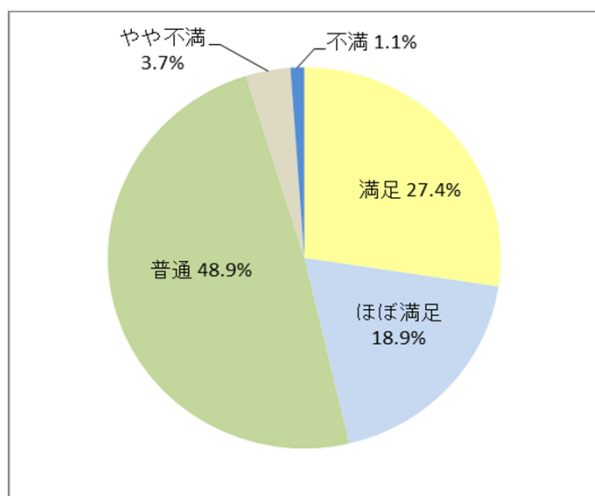
(6) 預金商品のご提案にご満足いただいておりますか？



預金商品のご提案について94.8%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も5.2%ございました。今後とも更に、お客様のニーズに沿ったご提案に努めてまいります。

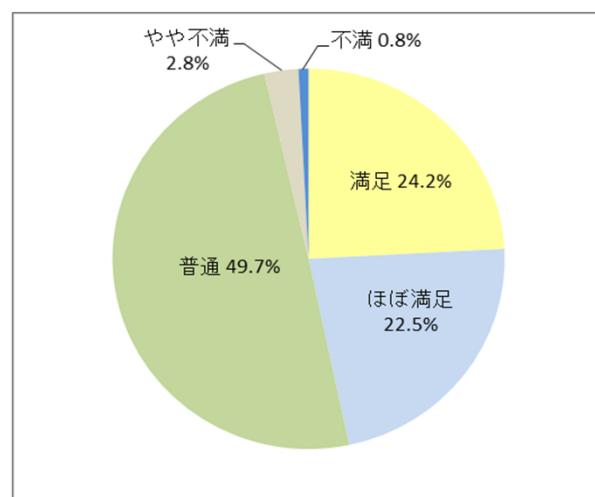
アンケートの調査結果

(7) 融資（各種ローン、事業性融資）のご提案、対応にご満足いただいておりますか？



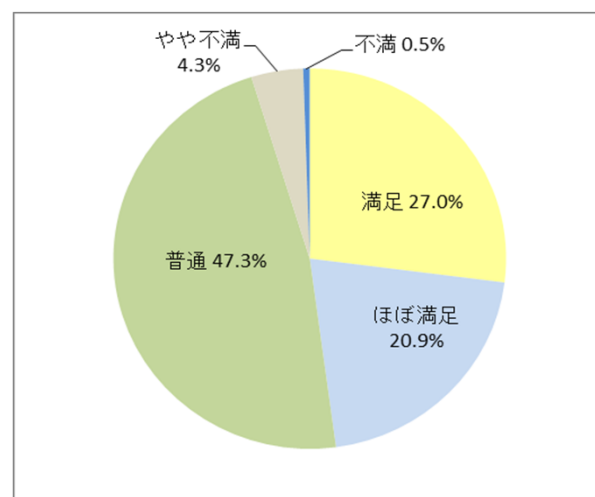
融資（各種ローン、事業性融資）のご提案について95.2%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も4.8%ございました。今後とも更に、お客様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。

(8) 金融商品（保険商品、投資信託、国債、外貨預金等）のご提案にご満足いただいておりますか？



金融商品（保険商品、投資信託、国債、外貨預金等）のご提案について96.4%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら、「不満」「やや不満」とのご回答も3.6%ございました。今後とも更に、資産運用商品については、分かり易く説明させて頂き、お客様のニーズに的確にお応えしてまいりたいと思います。

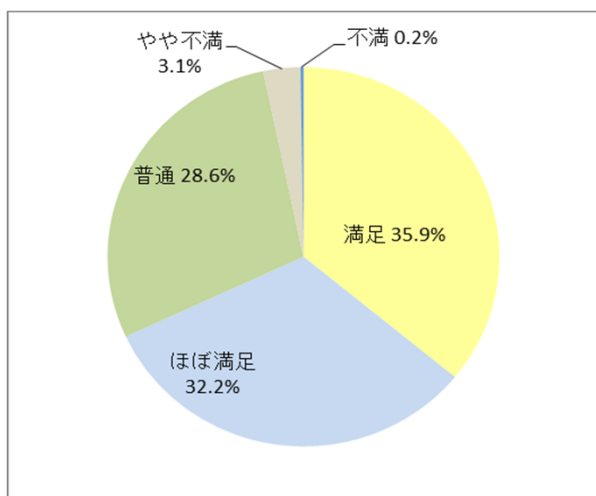
(9) 相談業務（年金、法律、税務等）、講演会、情報提供等にご満足いただいておりますか？



相談業務、講演会、情報提供等について95.2%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も4.8%ございました。今後もお客様のご要望にお応えできるようタイムリーに新聞・ホームページ等を活用することで広報活動を充実してまいりたいと思います。

アンケートの調査結果

(10) 合併後の「だいしん」にご満足いただいておりますか？



合併後の「だいしん」について96.7%のお客様から「満足」「ほぼ満足」「普通」とのご回答をいただきました。しかしながら「不満」「やや不満」とのご回答も3.3%ございました。今後もお客様にご満足頂けるよう努めてまいります。

◆お客様からの感謝・応援のお言葉 《抜粋》

感謝・応援のお言葉
いつも明るく親切に対応して頂き、大変満足致しております。
地元の金融機関として心使いがなされており、とても助かっております。
渉外担当者の方は感じ良く対応して下さいます。
窓口の方がとても感じが良い。また利用したい。ありがとうございます。
店舗数が増えて便利になりました
地域の行事に積極的に参加されている姿を見て嬉しく思います。いつもありがとうございます。そしてご苦労様です。
私の家へ来て下さる方は、明るくて良い方ですよ！
ATM振込時、親切に立ち会って操作して下さいるととても嬉しかったです。

◆お客様からのご意見・ご要望と対応状況 《抜粋》

ご意見・ご要望	対応状況
合併後、担当者が変わり集金日が守られていないので、改善をして頂きたいと思っています。	定積集金は、お客様と当金庫の約束事です。完全集金の大原則を遵守すること。都合が悪い場合は、電話連絡しお客様の了解を得ることを指導致します。
講演会は行かせてもらっています。情報はもっと頂けると嬉しいです。	講演会チラシは、営業店への配布と同時にホームページへ掲載しており、お客様に対し適時ホームページ・フェイスブックの閲覧をお伝えするよう指導に努めます。
トイレのウォシュレットをつけてほしい。	洋式トイレの設置がない店舗の洋式化を順次行っており、ウォシュレットについても、洋式化と同時に対応致します。
若手職員の笑顔がもっとあればいいと思いました。	社会人としての接客マナーや挨拶等について、新入職員研修において指導しております。平成29年度から「はじめてのテラー」と「渉外担当者」の具体的な教材を取り入れ、4月～5月の新入職員研修の中で周知致します。