

ともに歩む、これまでもこれからも



# 令和4年度 お客さま満足度調査結果

このまちの未来をともにつくる



横浜信用金庫

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

# 調査概要①

横浜信用金庫では、お客さまの声をもとに、より一層、地域の皆さまに満足していただくため、「お客さま満足度調査」を実施いたしました。  
つきましては、調査結果がまとまりましたので概要をお知らせします。  
調査にご協力いただいたお客さまには、改めてお礼申し上げます。

## (1)実施期間

令和4年8月1日～令和4年10月31日

## (2)アンケート送付先

当金庫と取引のある55歳から70歳の個人のお客さま

## (3)調査方法

メール便にてアンケート調査票を送付し専用封筒にて回収。  
回答は無記名式で実施。

## (4)回収率

調査依頼先	調査票回収	回収率
1, 180先	262先	22.2%

## 調査概要②

### (5) アンケート回収先について（有効回答数：262人）

#### 年代

	送付数	回収数	回収率
50代	307	57	18%
60代	773	191	24%
70代	100	8	8%
回答なし	—	6	—
合計	1,180	262	22%

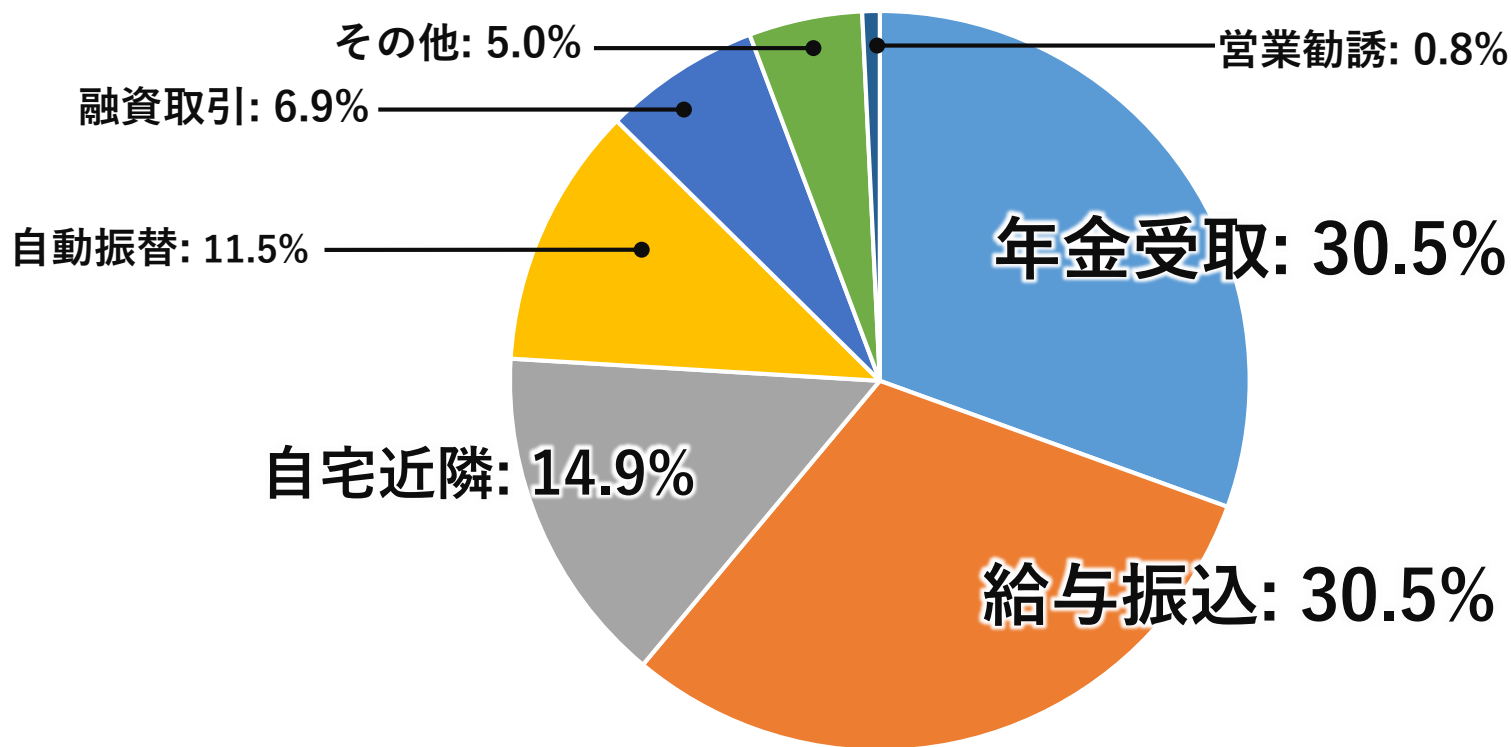
#### 性別

	送付数	回収数	回収率
女性	503	130	25%
男性	677	120	17%
回答なし	—	12	—
合計	1,180	262	22%

# 調査結果概要

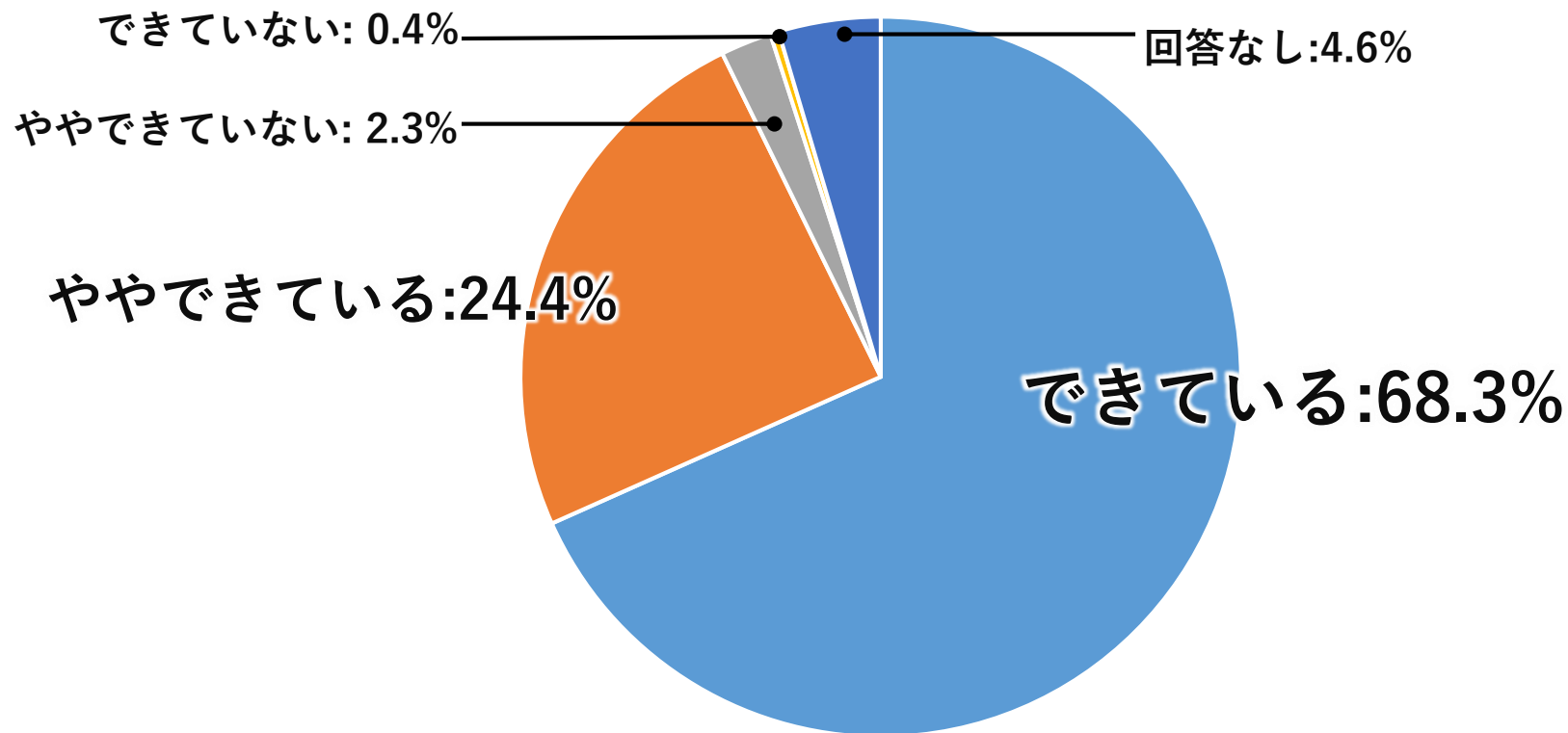
## Q 1.横浜信用金庫との取引経緯について

横浜信用金庫との取引経緯について、最も当てはまるものを選択してください。



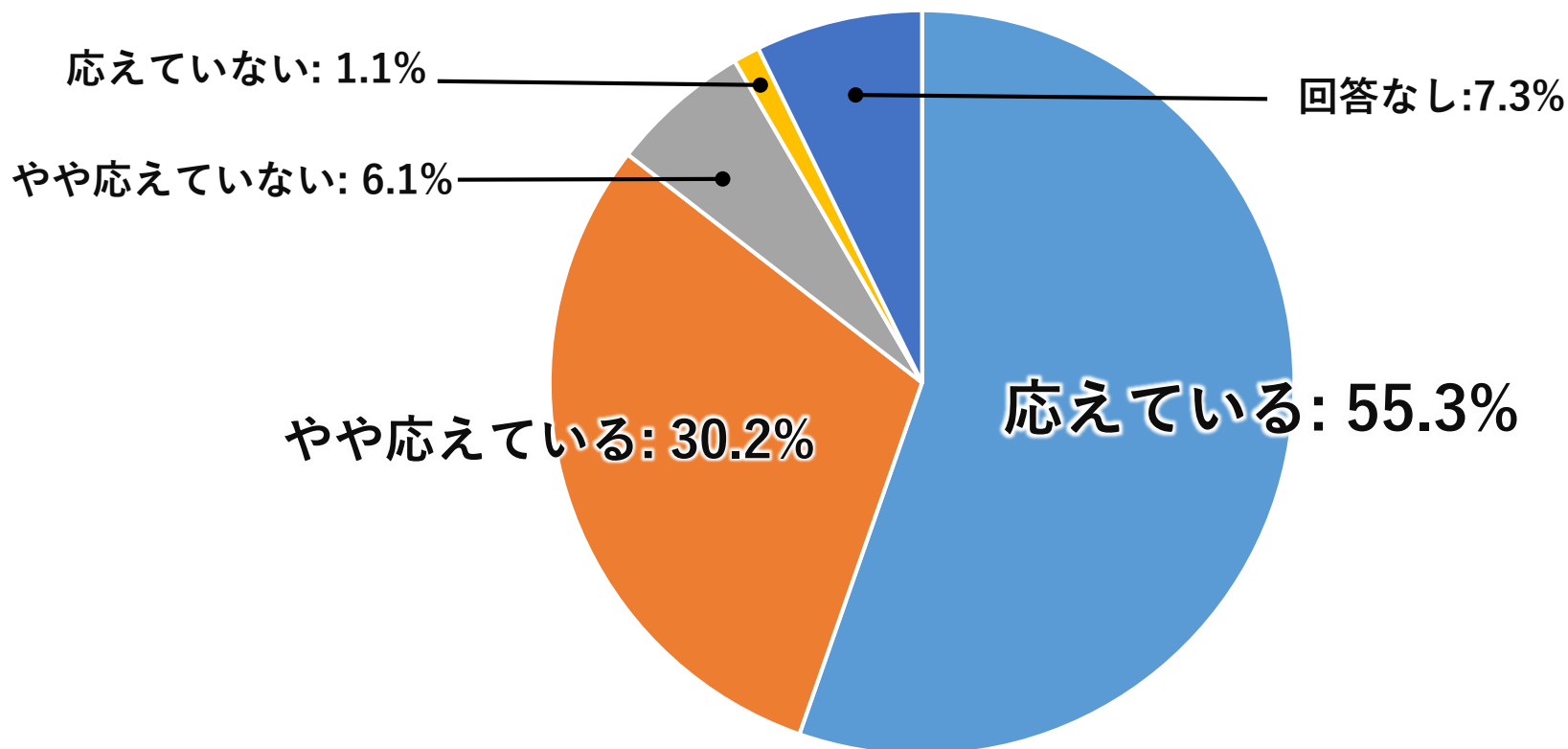
## Q 2.横浜信用金庫の職員について

横浜信用金庫の職員は明るく、親身な接客ができていますか。  
最も当てはまるものを選択してください。



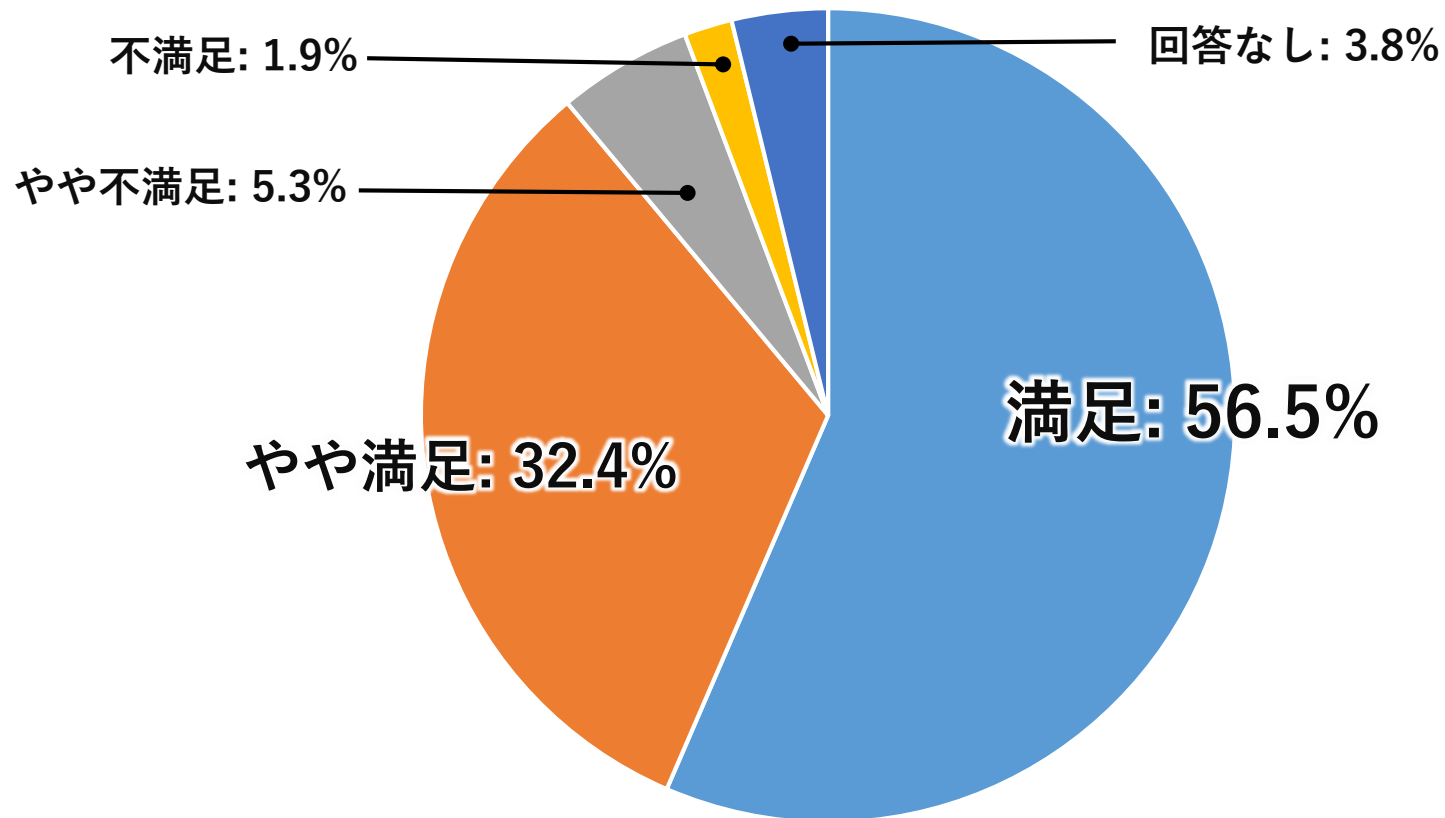
## Q 3.横浜信用金庫の職員について②

横浜信用金庫の職員は、お客さまのニーズや課題に適切に答えていますか。  
最も当てはまるものを選択してください。



## Q 4 .横浜信用金庫の職員について③

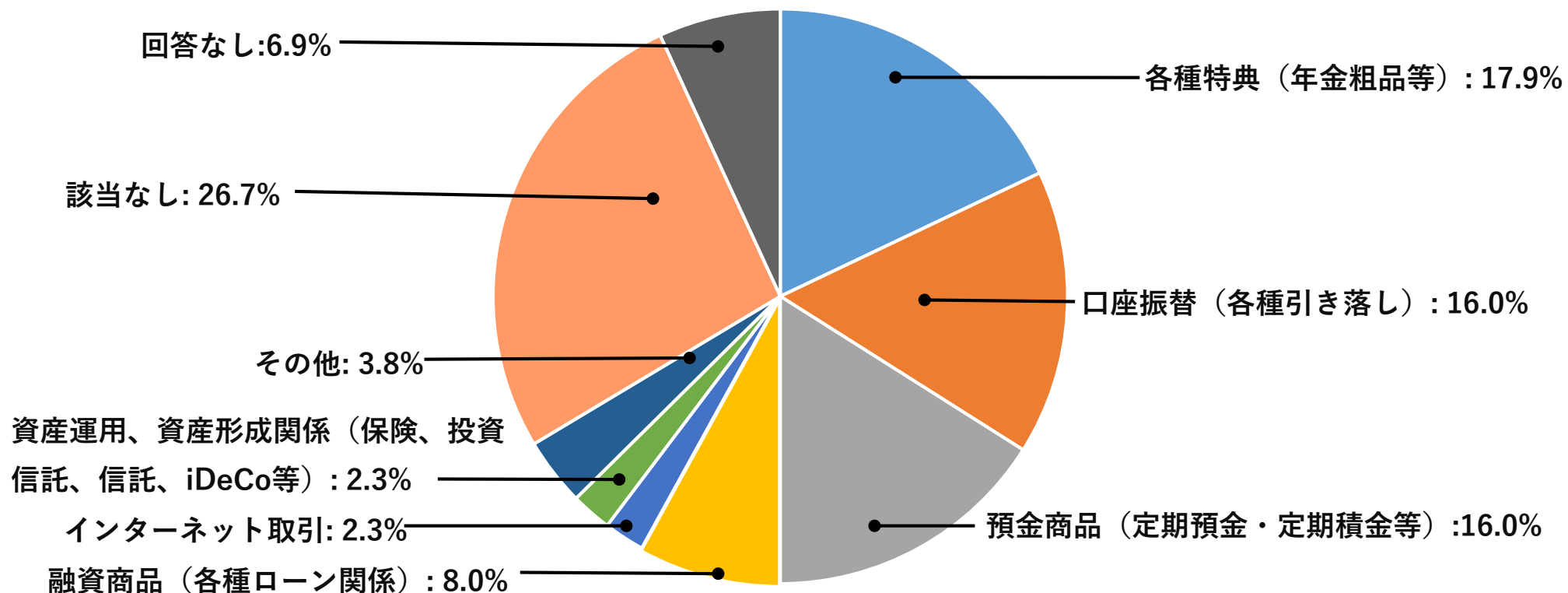
横浜信用金庫の職員に満足していますか。最も当てはまるものを選択してください。



# 調査結果概要

## Q 5.横浜信用金庫との取引内容について①

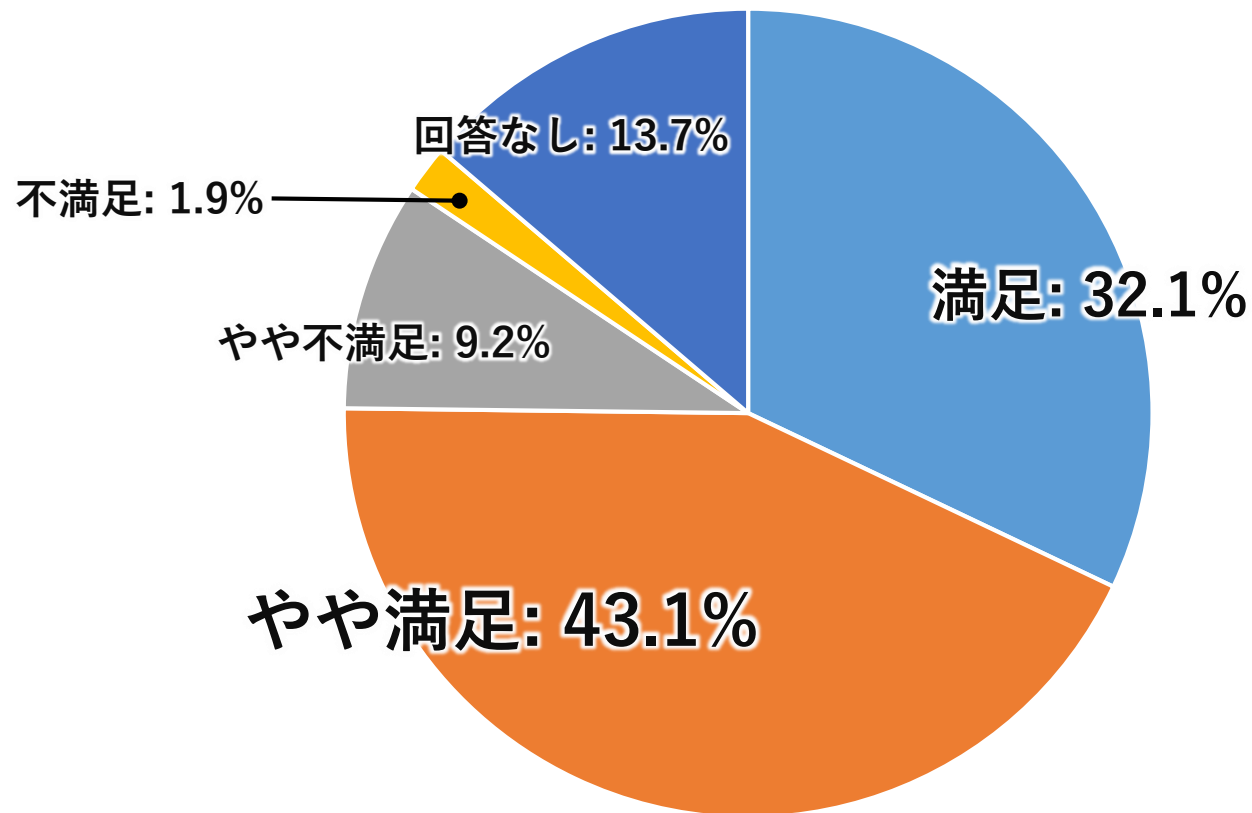
横浜信用金庫の商品・サービスのうち、お気に入りのものはどれですか。  
最も当てはまるものを選択してください。





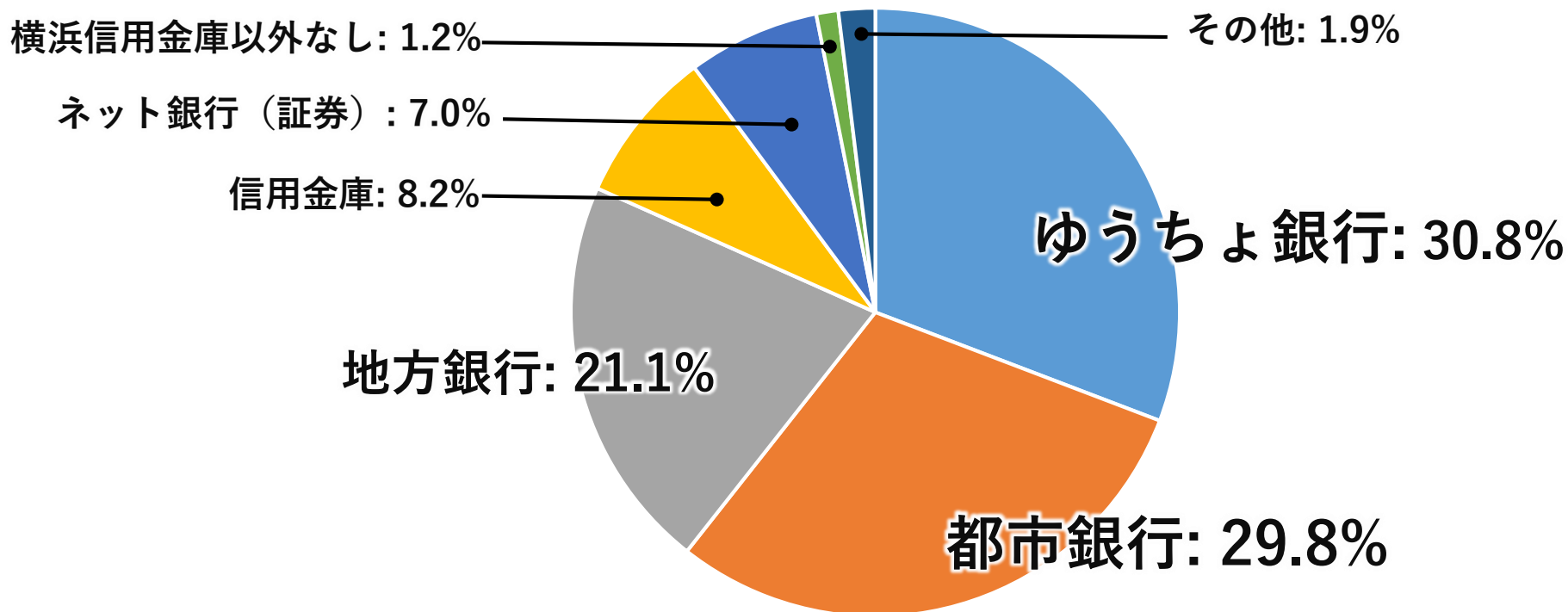
## Q 6.横浜信用金庫との取引内容について②

横浜信用金庫の商品・サービスに満足していますか。  
最も当てはまるものを選択してください。



## Q7.他金融機関との取引状況について①

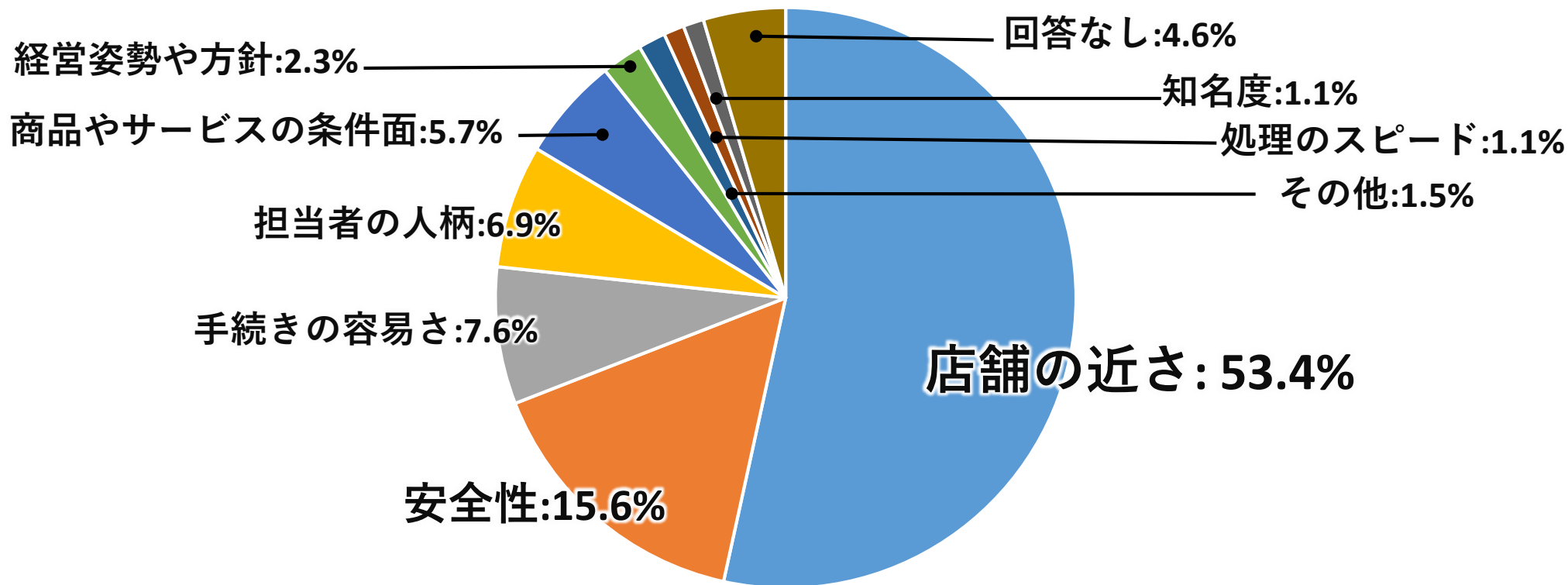
横浜信用金庫以外で取引をしている金融機関はどれですか。  
当てはまるものを全て選択してください。※複数選択可（回答件数：513）



# 調査結果概要

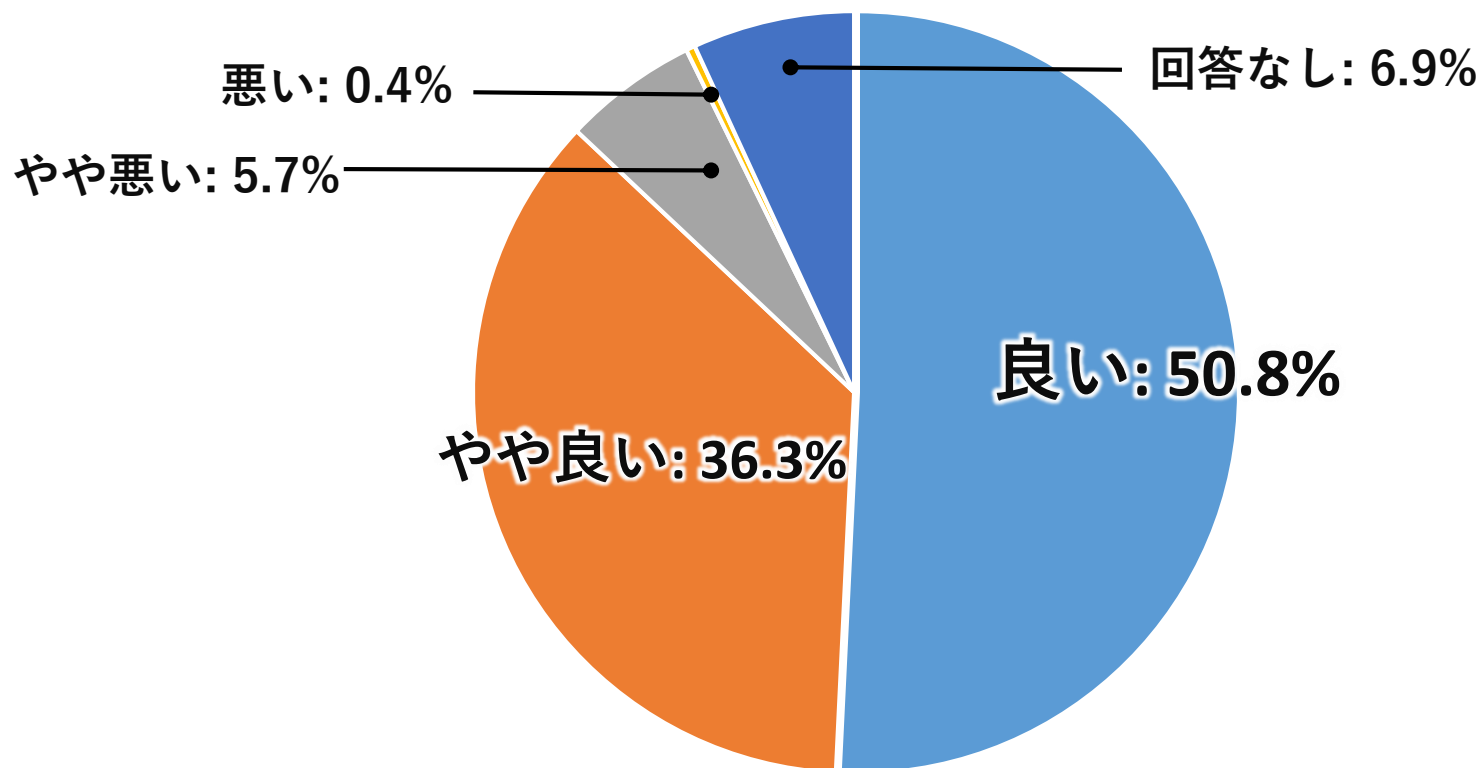
## Q 8.他金融機関との取引状況について②

取引を行う金融機関を選ぶうえで、重要なポイントは何ですか。  
最も当てはまるものを選択してください。



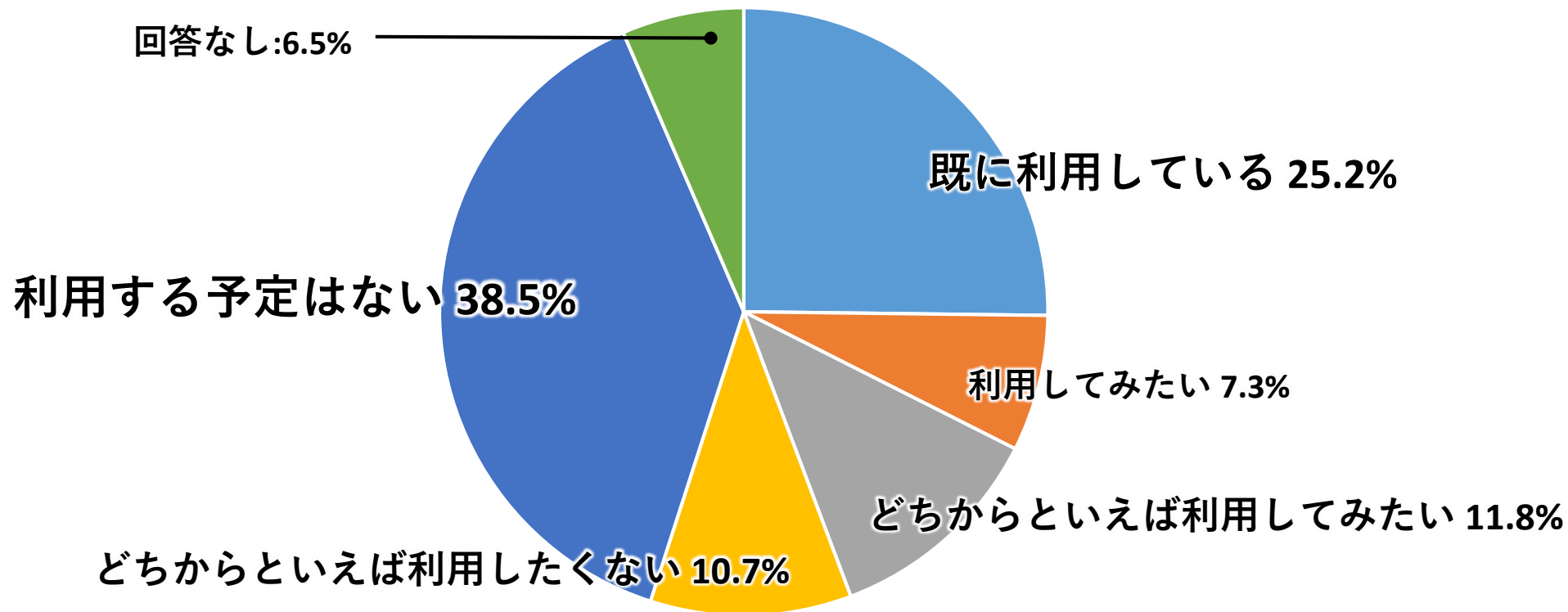
## Q9.他金融機関との取引状況について③

他の金融機関と比較して、横浜信用金庫はどのように感じますか。  
最も当てはまるものを選択してください。



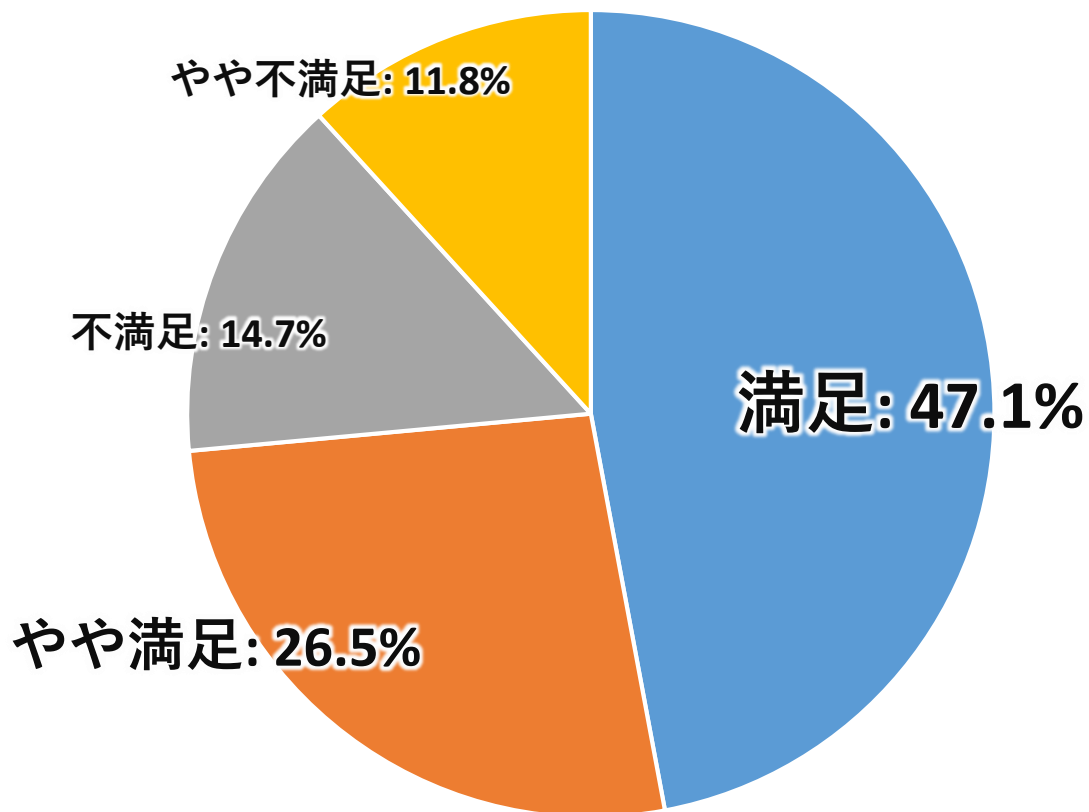
## Q10. ネット環境を利用した取引について①

パソコンやスマートフォン等を利用した取引（金融機関職員との面談を要さない取引）について、どのようにお考えですか。最も当てはまるものを選択してください。



## Q11. ネット環境を利用した取引について②

横浜信用金庫のインターネットバンキングに満足していますか。  
最も当てはまるものを選択してください。（回答件数：34）

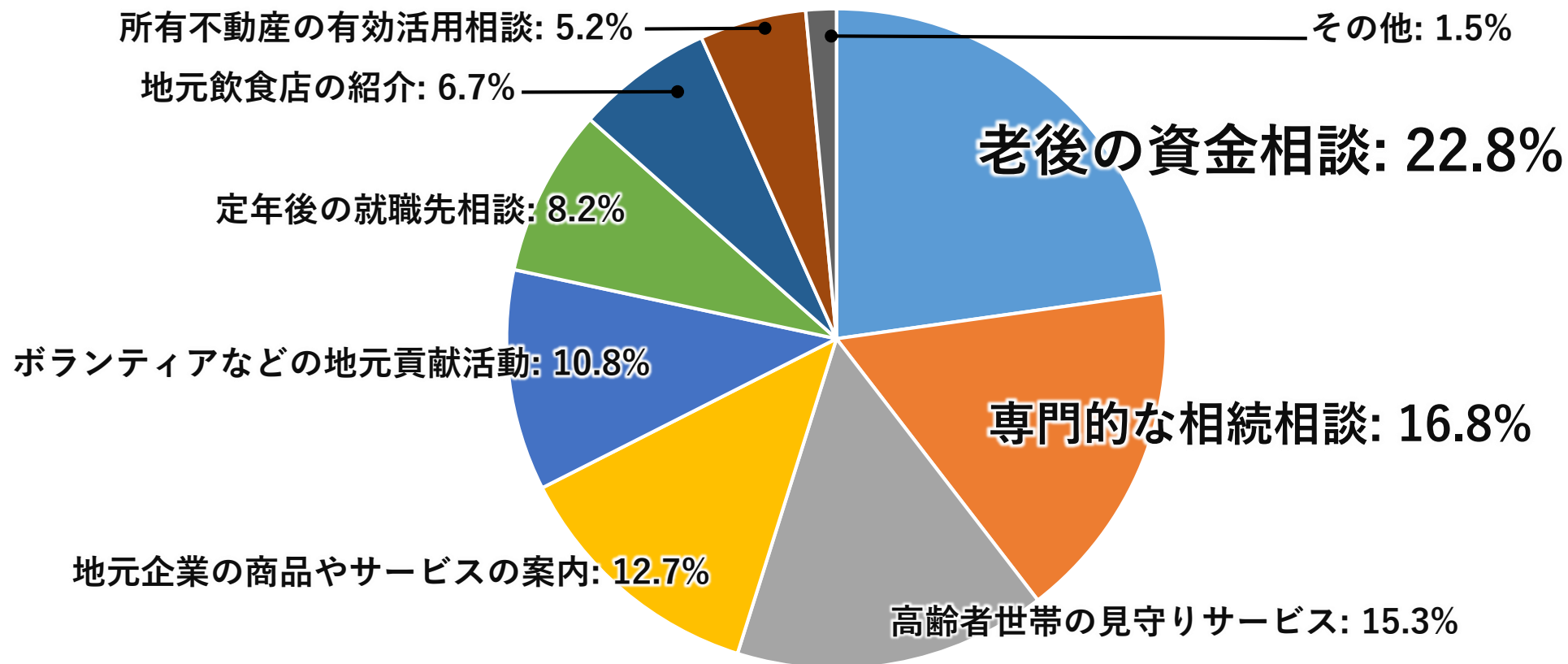


※本回答は、Q10において「既に利用している」を選択し、かつ横浜信用金庫のインターネットバンキングを利用している方のみを対象としています。

# 調査結果概要

## Q12.期待する商品・サービス

横浜信用金庫に「このようなサービスがあれば利用してみたい」と感じるものを選択してください。※複数回答可（回答件数：268）



## Q 1 3.横浜信用金庫の総合的な満足度

横浜信用金庫との取引について満足されていますか。最も当てはまるものを選択してください。

