

お客さま満足度の向上を目指して

お客さま満足度の向上を目指して 当信用組合では、お客さまへより良いサービスの提供を行うため、年に1回「利用者満足度のアンケート調査」を実施することとし、今回は平成30年12月～平成31年1月にアンケート調査を実施いたしました。アンケート調査では、昨年と同様「窓口に来店されたお客さま」と「ご融資を受けておられるお客さま」に質問を分けて実施し、978名のお客さまからご回答を頂きました。当信用組合では、お客さまから

《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 平成30年12月～平成31年1月
- アンケート対象 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けておられるお客さま
- アンケート回答数 (1) 窓口に来店されたお客さま 799名
(2) ご融資を受けておられるお客さま 179名 合計978名

《アンケート調査結果》

(ご融資を受けておられるお客さま)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>		<p>担当者の借入に関する相談への対応は、いかがですか。</p>	
<p>担当者からの提案や情報提供はいかがですか。</p>		<p>融資の申込みから借入までの審査スピードは、いかがですか。</p>	
<p>借入金利は、いかがですか。</p>		<p>融資の借りやすさは、いかがですか。</p>	
<p>最近の業況は、いかがですか。</p>		<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢は、いかがですか。</p>	

(窓口に来店されたお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	<p>普通 12.8% まあまあ快適 21.5% 快適 65.7%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがですか。</p>	<p>普通 6.4% 良い 37.3% 非常に良い 56.3%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>普通 6.3% 良い 36.2% 非常に良い 57.5%</p>	<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>普通 28.2% やや遅い 0.8% 非常に早い 31.4% 早い 39.6%</p>
<p>当信用組合の定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>不満 2.1% 非常に満足 23.8% 満足 51.6% 普通 16.7% やや不満 5.8%</p>	<p>当信用組合以外のお取引金融機関の定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>不満 24.9% 非常に満足 2.4% 満足 13.4% 普通 32.8% やや不満 26.5%</p>
<p>当信用組合の経営内容を公開しているディスクロージャー誌(経営情報誌)について、お伺いします。</p>	<p>無回答 4.8% 非常に興味がある 2.6% 興味がある 15.1% やや興味がある 28.7% あまり興味がない 42.1% 全く興味がない 6.8%</p>	<p>当信用組合のホームページ上をご覧になったことがありますか。</p>	<p>無回答 1.0% よく見る 1.8% 見たことがある 37.6% 見たことがない 47.8% インターネットはしない 11.8%</p>
<p>(定期預金のお預入れ手続きをされたお客さま)当信用組合のことは、どこでお知りになりましたか。</p>	<p>ポスター 21.3% その他 4.5% チラシ 21.3% 当組HP 11.6% 金利情報サイト... 11.6% 親類人 29.6%</p>		
<p>当信用組合に望むことは何ですか。</p>	<p>その他 1.0% 営業時間の延長 1.9% 相談業務の充実 0.3% インターネットバンキング 3.6% ATMの設置 9.8% 今のままで良い 13.9% 投資信託・保険などの金融商品 0.7% 高水準の預金金利の維持 68.6%</p>		