

お客さま満足度の向上を目指して

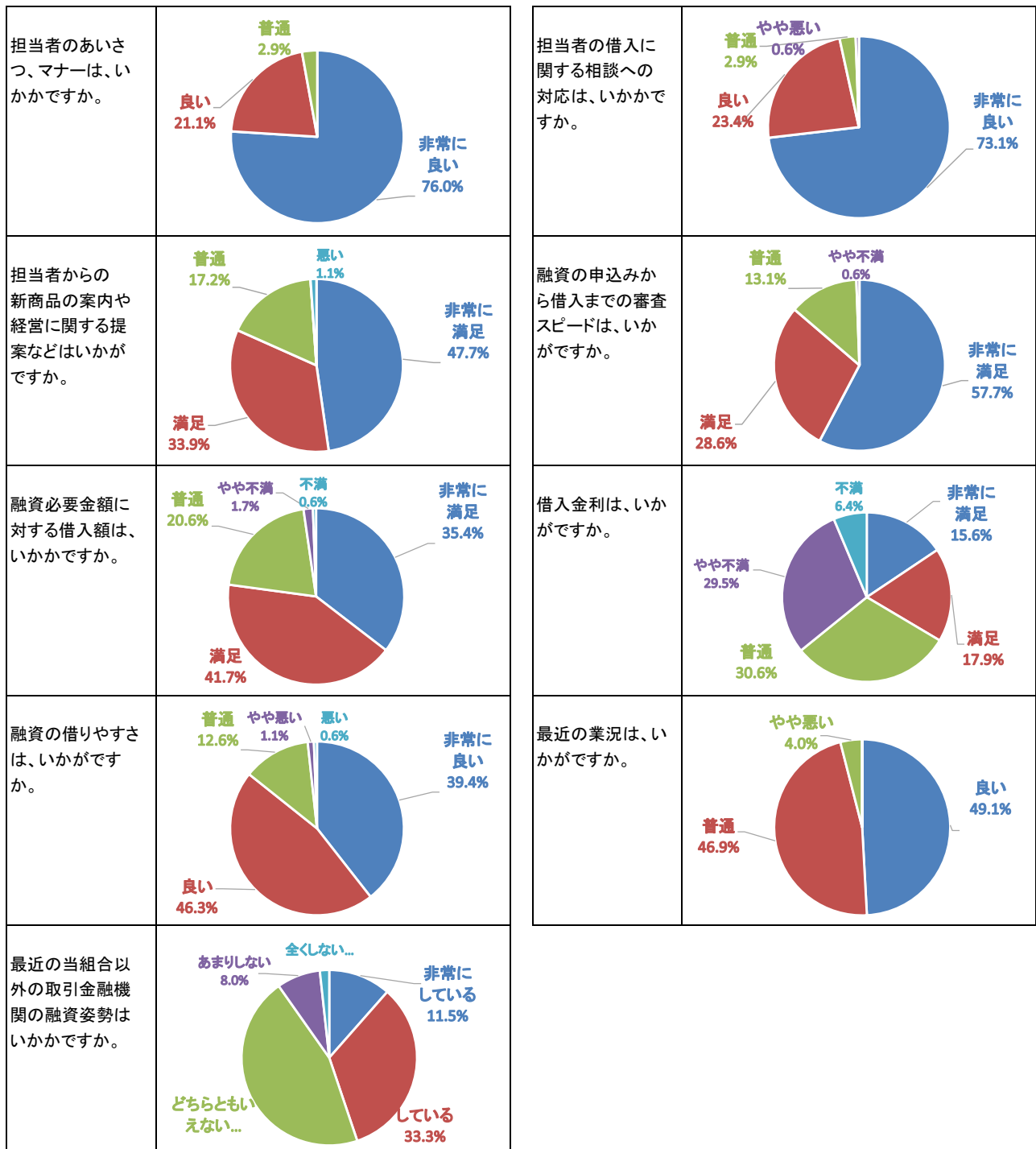
お客さま満足度の向上を目指して当信用組合では、お客さまへより良いサービスの提供を行うため、年に1回「利用者満足度のアンケート調査」を実施することとし、今回は平成28年12月～平成29年1月にアンケート調査を実施いたしました。アンケート調査では、昨年と同様「窓口に来店されたお客さま」と「ご融資を受けておられるお客さま」に質問を分けて実施し、918名のお客さまからご回答を頂きました。当信用組合では、お客さまから頂いたご回答をもとに、お客さま満足度のさらなる向上を目指し、今後とも努力を重ねてまいります。また、お客さまから頂いたご意見、ご要望につきまして、当組合の対応・考え方について、アンケート調査結果の最後に掲載させて頂きました。

《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 平成29年12月～平成30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 743名
(2) ご融資を受けておられるお客さま 175名 合計918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)



(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 10.4% まあまあ快適 25.0% 快適 64.6%</p> | <p>職員のあいさつは、いかがですか。</p> | <p>普通 5.9% 良い 37.3% 非常に良い 56.7%</p> |
| <p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p> | <p>普通 5.9% 良い 35.6% 非常に良い 58.5%</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 28.6% やや遅い 1.0% 非常に早い 29.7% 早い 40.8%</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>普通 14.7% やや不満 3.8% 不満 0.8% 非常に満足 24.4% 満足 56.3%</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 24.7% 非常に満足 2.0% 満足 11.3% 普通 32.0% やや不満 29.9%</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>全く興味がない 6.3% 無回答 4.8% 非常に興味がある 4.3% 興味がある 17.5% やや興味がある 38.4% あまり興味がない 38.4%</p> | <p>当信用組合のインターネット上に公開しているホームページをご覧になったことがありますか。</p> | <p>インターネットはしない 15.2% 無回答 1.1% よく見る 2.8% 見たことがある 36.5% 見たことがない 44.4%</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 24.2% その他 5.6% テラシ 26.6% ホームページ 15.9% 親類・知人 27.7%</p> | | |
| <p>当信用組合に望むことは何ですか。</p> | <p>高水準の預金金利の維持 71.5% 今のままで良い 12.3% ATMの設置 8.1% インターネットバンキング 3.7% 営業時間の延長 2.0% 投資信託・保険などの金融商品 1.1% 相談業務の充実 0.5% その他 0.9%</p> | | |

お客さまの意見・要望に対する当組合の対応・考え方

| お客さまの意見・要望内容 | 意見・要望に対する当組合の対応・考え方 |
|--|---|
| 窓口に来店されたお客さま | |
| ① 金利のキャンペーンがあればDMかメールで情報が欲しい | 当組合ではキャンペーン期間を設けて金利を引き上げる事はほとんどしておりません。 年間を通して好条件の定期預金商品を提供させて頂いております。いつでも安心してお預入れ下さい。 また、最新の金利につきましてはホームページでご確認頂くか、最寄りの営業店へお問い合わせください。 |
| ② 支店にATMが無いこと ③ ATMの設置希望 | ご不便をお掛けし、申し訳ございません。 定期預金のお手続きは窓口でしか対応できないものが多くございます。 そのため、ATMの設置は現状検討しておりません。 窓口でのお手続きをより円滑に行えるよう窓口受付システムの改良を進め、お客さまの利便性向上に取り組んでまいります。 |
| ご融資を受けておられるお客さま | |
| ④ 要望といたしまして、利便性向上を目的に通帳記帳の機械を各支店にも置いてほしい。 | ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。 当組合の通帳は提携信用組合の対応ATMでも記帳することができます。 お近くに提携信用組合の店舗がございましたら、ご利用ください。 なお、詳細についてはこちらをご覧ください。 |
| ⑤ 審査スピードは頭一つ抜けており、いつも感心しています。 不動産担保力の調査能力、理解力も非常に高いと思います。 | 平素よりお引き立て頂きありがとうございます。 当組合では、営業担当者を対象に事例研究などをテーマにした研修を実施するなど、渉外能力の向上に努めております。 今後ともご愛顧のほどよろしくお願い致します。 |