

## 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」を実施しております。

今回は令和元年12月～令和2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、1,011名のお客さまからご回答を頂きました。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。

### 《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 令和元年12月～令和2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 840名  
(2) ご融資を受けておられるお客さま 171名 合計1,011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)

