

## お客様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4年11月～令和5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、1,051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4年11月～令和5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 1,051名
  - うち、窓口に来店されたお客さま 847名
  - うち、ご融資を受けておられるお客さま 204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>職員のあいさつや対応は、いかがですか。</p>	
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</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>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>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>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>(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>当信用組合に望むことは何ですか。</p>			