

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7年12月～令和8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、931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7年12月～令和8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 931名
 - うち、窓口に来店されたお客さま 609名
 - うち、ご融資を受けておられるお客さま 330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>非常に良い 79.1%</p> <p>良い 8.5%</p> <p>普通 10.3%</p> <p>悪い 1.2%</p> <p>非常に悪い 0.9%</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>非常に良い 71.2%</p> <p>良い 10.0%</p> <p>普通 13.0%</p> <p>やや悪い 2.4%</p> <p>悪い 0.9%</p>
<p>担当者からの提案や情報提供はいかがですか。</p>	<p>非常に満足 55.5%</p> <p>満足 16.4%</p> <p>普通 23.0%</p> <p>やや悪い 3.9%</p> <p>悪い 1.2%</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>非常に満足 64.8%</p> <p>満足 16.7%</p> <p>普通 16.1%</p> <p>やや不満 1.5%</p> <p>不満 0.9%</p>
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<p>非常に満足 11.8%</p> <p>満足 12.4%</p> <p>普通 38.2%</p> <p>やや不満 19.1%</p> <p>不満 18.5%</p>	<p>融資の借りやすさは、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 52.7%</p> <p>良い 21.8%</p> <p>普通 19.7%</p> <p>やや悪い 3.6%</p> <p>悪い 2.1%</p>
<p>最近の業況は、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 10.2%</p> <p>良い 22.0%</p> <p>普通 49.1%</p> <p>やや悪い 12.7%</p> <p>悪い 5.6%</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>	<p>従来と変わらない 66.2%</p> <p>積極的になった 14.5%</p> <p>やや厳しくなった 14.8%</p> <p>厳しくなった 4.4%</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>			