

# 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、平成19年1月から2月にかけて、「利用者満足度のアンケート調査」を実施いたしました。

アンケート調査では、「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、500名弱のお客さまからご回答を頂きましたので、ご紹介いたします。

また、お客さまからいただ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。

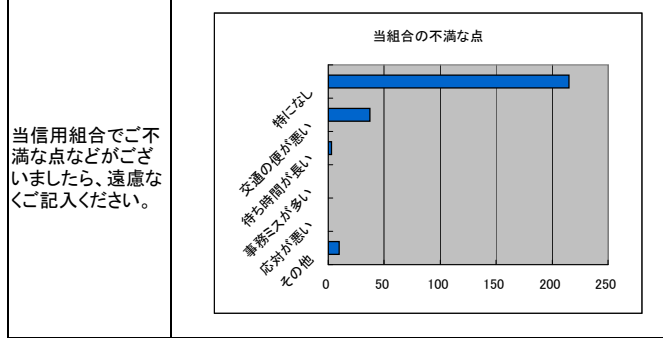
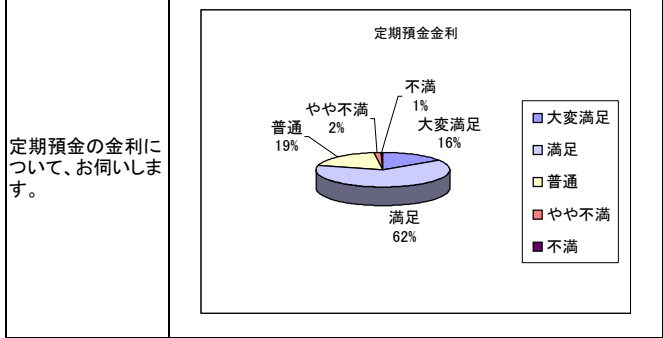
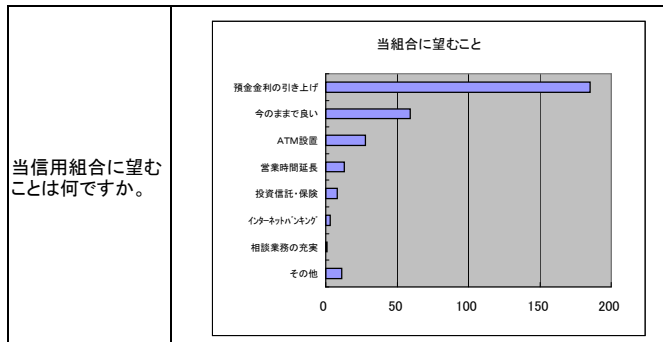
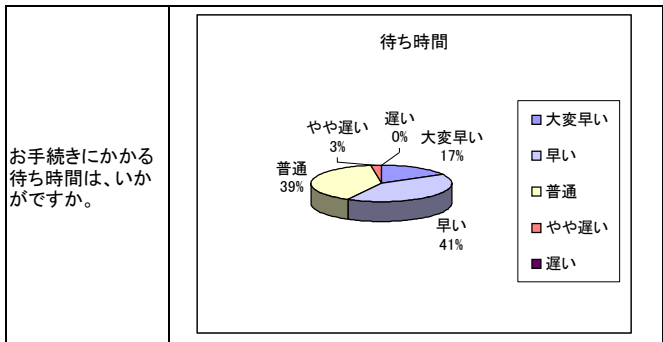
## 《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 平成19年1月～2月
- アンケート対象 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けているお客さま
- アンケート回答数 (1) 窓口のお客さま 311名 (2) ご融資を受けているお客さま 167名 合計478名

## 《アンケート調査結果》

### (窓口のお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	<p>ロビーの快適さ</p> <table border="1"> <tr><td>快適</td><td>45%</td></tr> <tr><td>まあまあ快適</td><td>30%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>25%</td></tr> <tr><td>やや不快</td><td>0%</td></tr> <tr><td>不快</td><td>0%</td></tr> </table>	快適	45%	まあまあ快適	30%	普通	25%	やや不快	0%	不快	0%	<p>出資金について、預金保険の対象外であること、払出し(譲渡)に日数がかかることについて、職員から説明がありましたか。</p>	<p>出資金の説明</p> <table border="1"> <tr><td>どちらも説明あり</td><td>72%</td></tr> <tr><td>説明なし</td><td>18%</td></tr> <tr><td>一方のみ説明</td><td>10%</td></tr> </table>	どちらも説明あり	72%	説明なし	18%	一方のみ説明	10%						
快適	45%																								
まあまあ快適	30%																								
普通	25%																								
やや不快	0%																								
不快	0%																								
どちらも説明あり	72%																								
説明なし	18%																								
一方のみ説明	10%																								
<p>店舗内外の清掃状況や整理整頓状況はいかがですか。</p>	<p>店舗内外の清掃・整理整頓</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>39%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>50%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>11%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	39%	良い	50%	普通	11%	やや悪い	0%	悪い	0%	<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</p>	<p>ディスクロージャー誌</p> <table border="1"> <tr><td>たいへん関心あり</td><td>0%</td></tr> <tr><td>関心あり</td><td>28%</td></tr> <tr><td>やや関心あり</td><td>5%</td></tr> <tr><td>あまり関心なし</td><td>29%</td></tr> <tr><td>全く関心なし</td><td>3%</td></tr> <tr><td>関心あり</td><td>28%</td></tr> </table>	たいへん関心あり	0%	関心あり	28%	やや関心あり	5%	あまり関心なし	29%	全く関心なし	3%	関心あり	28%
大変良い	39%																								
良い	50%																								
普通	11%																								
やや悪い	0%																								
悪い	0%																								
たいへん関心あり	0%																								
関心あり	28%																								
やや関心あり	5%																								
あまり関心なし	29%																								
全く関心なし	3%																								
関心あり	28%																								
<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<p>あいさつ</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>50%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>45%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>5%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	50%	良い	45%	普通	5%	やや悪い	0%	悪い	0%	<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>ホームページ</p> <table border="1"> <tr><td>よく見る</td><td>2%</td></tr> <tr><td>見た事あり</td><td>18%</td></tr> <tr><td>見た事なし</td><td>80%</td></tr> </table>	よく見る	2%	見た事あり	18%	見た事なし	80%						
大変良い	50%																								
良い	45%																								
普通	5%																								
やや悪い	0%																								
悪い	0%																								
よく見る	2%																								
見た事あり	18%																								
見た事なし	80%																								
<p>職員の対応は、明るくて感じが良かったですか。</p>	<p>職員の対応</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>45%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>48%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>7%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	45%	良い	48%	普通	7%	やや悪い	0%	悪い	0%	<p>定期預金のお手続きをされたお客さまにお伺いします。当信用組合のことは、どこでお知りになりましたか。</p>	<p>大阪協栄信用組合をどこで知りましたか</p> <table border="1"> <tr><td>新聞チラシ</td><td>61%</td></tr> <tr><td>ホームページ</td><td>3%</td></tr> <tr><td>親類・知人</td><td>23%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>13%</td></tr> </table>	新聞チラシ	61%	ホームページ	3%	親類・知人	23%	その他	13%				
大変良い	45%																								
良い	48%																								
普通	7%																								
やや悪い	0%																								
悪い	0%																								
新聞チラシ	61%																								
ホームページ	3%																								
親類・知人	23%																								
その他	13%																								



(ご融資を受けているお客さま)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>	<p>担当者のあいさつ・マナー</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>65%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>31%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>4%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	65%	良い	31%	普通	4%	やや悪い	0%	悪い	0%
大変良い	65%										
良い	31%										
普通	4%										
やや悪い	0%										
悪い	0%										
<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>融資申し込みから借入までの審査スピード</p> <table border="1"> <tr><td>大変満足</td><td>48%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>41%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>10%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>1%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0%</td></tr> </table>	大変満足	48%	満足	41%	普通	10%	やや不満	1%	不満	0%
大変満足	48%										
満足	41%										
普通	10%										
やや不満	1%										
不満	0%										
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<p>借入金利について</p> <table border="1"> <tr><td>大変満足</td><td>4%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>16%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>44%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>29%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>7%</td></tr> </table>	大変満足	4%	満足	16%	普通	44%	やや不満	29%	不満	7%
大変満足	4%										
満足	16%										
普通	44%										
やや不満	29%										
不満	7%										

<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>借入相談対応</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>62%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>34%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>4%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	62%	良い	34%	普通	4%	やや悪い	0%	悪い	0%
大変良い	62%										
良い	34%										
普通	4%										
やや悪い	0%										
悪い	0%										
<p>融資必要金額に対する借入額について。</p>	<p>融資必要金額について</p> <table border="1"> <tr><td>大変満足</td><td>36%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>50%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>9%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>5%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0%</td></tr> </table>	大変満足	36%	満足	50%	普通	9%	やや不満	5%	不満	0%
大変満足	36%										
満足	50%										
普通	9%										
やや不満	5%										
不満	0%										
<p>融資の借りやすさについて。</p>	<p>融資の借りやすさについて</p> <table border="1"> <tr><td>大変良い</td><td>40%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>44%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>16%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	大変良い	40%	良い	44%	普通	16%	やや悪い	0%	悪い	0%
大変良い	40%										
良い	44%										
普通	16%										
やや悪い	0%										
悪い	0%										