

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、本年は1月から2月にかけて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、約500名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。
 当信用組合では、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。

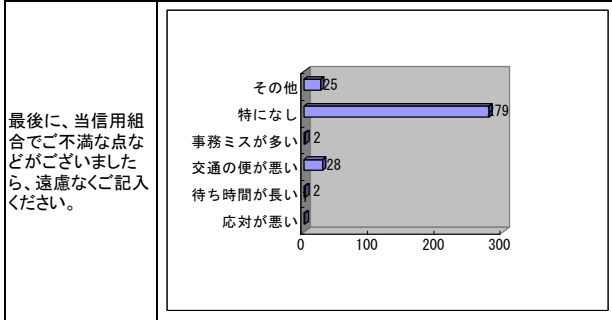
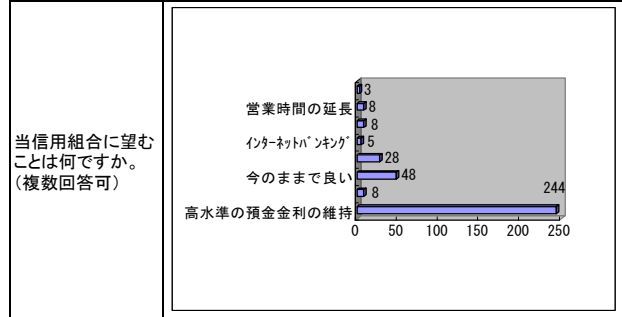
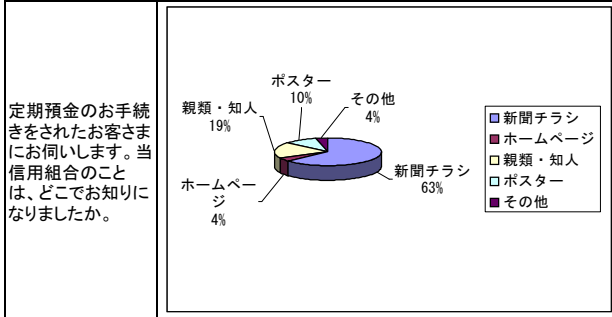
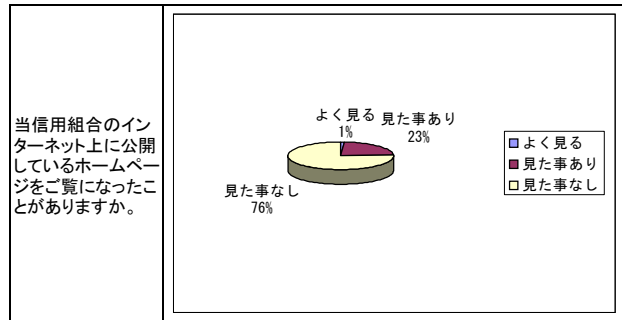
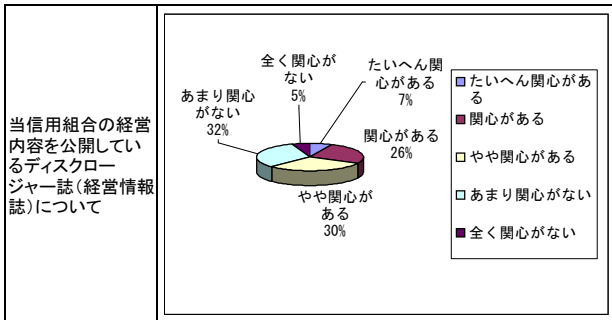
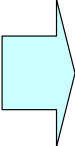
《アンケート調査の概要》

- アンケート実施時期 平成20年1月29日より約1ヶ月
- 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 337名 (2) ご融資を受けているお客さま 138名 合計475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>	<table border="1"> <tr><td>快適</td><td>49%</td></tr> <tr><td>まあまあ快適</td><td>30%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>21%</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	49%	まあまあ快適	30%	普通	21%	やや不快	0%	不快	0%	<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>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>37%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>51%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>12%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん良い	37%	良い	51%	普通	12%	やや悪い	0%	悪い	0%
快適	49%																						
まあまあ快適	30%																						
普通	21%																						
やや不快	0%																						
不快	0%																						
たいへん良い	37%																						
良い	51%																						
普通	12%																						
やや悪い	0%																						
悪い	0%																						
<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>48%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>47%</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>	たいへん良い	48%	良い	47%	普通	5%	やや悪い	0%	悪い	0%	<p>職員の対応は、明るくて感じが良かったですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>48%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>47%</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>	たいへん良い	48%	良い	47%	普通	5%	やや悪い	0%	悪い	0%
たいへん良い	48%																						
良い	47%																						
普通	5%																						
やや悪い	0%																						
悪い	0%																						
たいへん良い	48%																						
良い	47%																						
普通	5%																						
やや悪い	0%																						
悪い	0%																						
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん早い</td><td>21%</td></tr> <tr><td>早い</td><td>42%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>36%</td></tr> <tr><td>やや遅い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>遅い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん早い	21%	早い	42%	普通	36%	やや遅い	1%	遅い	0%	<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>22%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>59%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>15%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>3%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん満足	22%	満足	59%	普通	15%	やや不満	3%	不満	1%
たいへん早い	21%																						
早い	42%																						
普通	36%																						
やや遅い	1%																						
遅い	0%																						
たいへん満足	22%																						
満足	59%																						
普通	15%																						
やや不満	3%																						
不満	1%																						
<p>当組合以外のお取引金融機関の定期預金の金利について</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>22%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>59%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>15%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>3%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん満足	22%	満足	59%	普通	15%	やや不満	3%	不満	1%	<p>出資金は、預金保険の対象外であることご存知でしたか。</p>	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>68%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>32%</td></tr> </table>	はい	68%	いいえ	32%						
たいへん満足	22%																						
満足	59%																						
普通	15%																						
やや不満	3%																						
不満	1%																						
はい	68%																						
いいえ	32%																						

交通の便が悪いと回答されたお客さま28件のうち、12件が城東支店に寄せられたものでした。大阪協栄信用組合では、こうしたお客さまの声にお応えすべく、平成20年5月12日に城東支店を国道1号線に面した交通の便の良い城東区蒲生2丁目に移転いたしました。

(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>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>64%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>29%</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>	たいへん良い	64%	良い	29%	普通	7%	やや悪い	0%	悪い	0%
たいへん良い	64%										
良い	29%										
普通	7%										
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>	<table border="1"> <tr><td>満足</td><td>39%</td></tr> <tr><td>たいへん良い</td><td>40%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>18%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>2%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1%</td></tr> </table>	満足	39%	たいへん良い	40%	普通	18%	やや不満	2%	不満	1%
満足	39%										
たいへん良い	40%										
普通	18%										
やや不満	2%										
不満	1%										
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>満足</td><td>15%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>39%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>33%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>7%</td></tr> <tr><td>たいへん良い</td><td>6%</td></tr> </table>	満足	15%	普通	39%	やや不満	33%	不満	7%	たいへん良い	6%
満足	15%										
普通	39%										
やや不満	33%										
不満	7%										
たいへん良い	6%										
<p>最近の業況について。</p>	<table border="1"> <tr><td>普通</td><td>48%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>17%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>28%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>7%</td></tr> </table>	普通	48%	良い	17%	やや悪い	28%	悪い	7%		
普通	48%										
良い	17%										
やや悪い	28%										
悪い	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>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>60%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>30%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>9%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん良い	60%	良い	30%	普通	9%	やや悪い	1%	悪い	0%
たいへん良い	60%										
良い	30%										
普通	9%										
やや悪い	1%										
悪い	0%										
<p>融資必要金額に対する借入額について。</p>	<table border="1"> <tr><td>満足</td><td>45%</td></tr> <tr><td>たいへん良い</td><td>28%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>22%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>5%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0%</td></tr> </table>	満足	45%	たいへん良い	28%	普通	22%	やや不満	5%	不満	0%
満足	45%										
たいへん良い	28%										
普通	22%										
やや不満	5%										
不満	0%										
<p>融資の借りやすさについて。</p>	<table border="1"> <tr><td>良い</td><td>52%</td></tr> <tr><td>たいへん良い</td><td>27%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>13%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>7%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> </table>	良い	52%	たいへん良い	27%	普通	13%	やや悪い	7%	悪い	1%
良い	52%										
たいへん良い	27%										
普通	13%										
やや悪い	7%										
悪い	1%										
<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢について。</p>	<table border="1"> <tr><td>やや厳しくなった</td><td>42%</td></tr> <tr><td>従来と変わらない</td><td>35%</td></tr> <tr><td>積極的</td><td>10%</td></tr> <tr><td>厳しくなった</td><td>13%</td></tr> </table>	やや厳しくなった	42%	従来と変わらない	35%	積極的	10%	厳しくなった	13%		
やや厳しくなった	42%										
従来と変わらない	35%										
積極的	10%										
厳しくなった	13%										