

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、毎年「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21年1月8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 351名 (2) ご融資を受けているお客さま 119名 合計470名 (昨年) (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>	<p> <input type="checkbox"/> 快適 <input checked="" type="checkbox"/> まあまあ快適 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不快 <input type="checkbox"/> 不快 </p>	<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん良い <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや悪い <input type="checkbox"/> 悪い </p>
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん早い <input type="checkbox"/> 早い <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや遅い <input type="checkbox"/> 遅い </p>	<p>職員の対応は、明るくて感じが良かったですか。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん良い <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや悪い <input type="checkbox"/> 悪い </p>
<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>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 </p>	<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん満足 <input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満 </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。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> たいへん関心がある <input type="checkbox"/> 関心がある <input type="checkbox"/> やや関心がある <input type="checkbox"/> あまり関心がない <input type="checkbox"/> 全く関心がない </p>	<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>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ </p>
<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> <input checked="" type="checkbox"/> 新聞チラシ <input type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> 親類・知人 <input type="checkbox"/> ポスター <input type="checkbox"/> その他 </p>	<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> <input checked="" type="checkbox"/> よく見る <input type="checkbox"/> 見た事あり <input type="checkbox"/> 見た事なし </p>
<p>最後に、当信用組合で不満な点などがございましたら、遠慮なくご記入ください。</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 特になし <input type="checkbox"/> 事務ミスが多い <input type="checkbox"/> 交通の便が悪い <input type="checkbox"/> 待ち時間が長い <input type="checkbox"/> 対応が悪い </p>	<p>当信用組合に望むことは何ですか。(複数回答可)</p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> 高水準の預金金利の維持 <input type="checkbox"/> 今のままで良い <input type="checkbox"/> 投資信託・保険 <input type="checkbox"/> ATMの設置 <input type="checkbox"/> インターネットバンキング <input type="checkbox"/> 相談業務 <input type="checkbox"/> 相談業務 <input type="checkbox"/> 営業時間延長 <input type="checkbox"/> その他 </p>

(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>56%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>37%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>6%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん良い	56%	良い	37%	普通	6%	やや悪い	0%	悪い	1%	<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>50%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>41%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>8%</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	50%	良い	41%	普通	8%	やや悪い	1%	悪い	0%
たいへん良い	56%																						
良い	37%																						
普通	6%																						
やや悪い	0%																						
悪い	1%																						
たいへん良い	50%																						
良い	41%																						
普通	8%																						
やや悪い	1%																						
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>たいへん満足</td><td>35%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>40%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>24%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>1%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん満足	35%	満足	40%	普通	24%	やや不満	1%	不満	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>たいへん満足</td><td>14%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>42%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>31%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>11%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>2%</td></tr> </table>	たいへん満足	14%	満足	42%	普通	31%	やや不満	11%	不満	2%
たいへん満足	35%																						
満足	40%																						
普通	24%																						
やや不満	1%																						
不満	0%																						
たいへん満足	14%																						
満足	42%																						
普通	31%																						
やや不満	11%																						
不満	2%																						
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>3%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>13%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>37%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>34%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>13%</td></tr> </table>	たいへん満足	3%	満足	13%	普通	37%	やや不満	34%	不満	13%	<p>融資の借りやすさについて。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>21%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>49%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>21%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>8%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん良い	21%	良い	49%	普通	21%	やや悪い	8%	悪い	1%
たいへん満足	3%																						
満足	13%																						
普通	37%																						
やや不満	34%																						
不満	13%																						
たいへん良い	21%																						
良い	49%																						
普通	21%																						
やや悪い	8%																						
悪い	1%																						
<p>最近の業況について。</p>	<table border="1"> <tr><td>良い</td><td>9%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>39%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>31%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>21%</td></tr> </table>	良い	9%	普通	39%	やや悪い	31%	悪い	21%	<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>積極的</td><td>12%</td></tr> <tr><td>従来と変わらない</td><td>33%</td></tr> <tr><td>やや厳しくなった</td><td>33%</td></tr> <tr><td>厳しくなった</td><td>22%</td></tr> </table>	積極的	12%	従来と変わらない	33%	やや厳しくなった	33%	厳しくなった	22%				
良い	9%																						
普通	39%																						
やや悪い	31%																						
悪い	21%																						
積極的	12%																						
従来と変わらない	33%																						
やや厳しくなった	33%																						
厳しくなった	22%																						
<p>景気の回復時期について。</p>	<table border="1"> <tr><td>今年中</td><td>15%</td></tr> <tr><td>1~2年後</td><td>49%</td></tr> <tr><td>2~3年後</td><td>25%</td></tr> <tr><td>3年以上先</td><td>5%</td></tr> <tr><td>不明</td><td>6%</td></tr> </table>	今年中	15%	1~2年後	49%	2~3年後	25%	3年以上先	5%	不明	6%	<p>緊急保証制度融資について。</p>	<table border="1"> <tr><td>申込み</td><td>46%</td></tr> <tr><td>申込みせず</td><td>54%</td></tr> </table>	申込み	46%	申込みせず	54%						
今年中	15%																						
1~2年後	49%																						
2~3年後	25%																						
3年以上先	5%																						
不明	6%																						
申込み	46%																						
申込みせず	54%																						