

(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>普通 21% 快適 51% まあまあ快適 28%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがですか。</p>	<p>普通 12% たいへん良い 41% 良い 47%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>普通 12% たいへん良い 43% 良い 45%</p>	<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>普通 41% たいへん早い 16% 早い 40% やや遅い 3%</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>普通 25% やや不満 5% 不満 1% たいへん満足 15% 満足 54%</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>不満 20% たいへん満足 3% 満足 13% やや不満 28% 普通 36%</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>全く関心がない 6% たいへん関心がある 2% 関心がある 19% あまり関心がない 42% やや関心がある 30%</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>よく見る 4% 見たことがある 26% 見たことがない 70%</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>ポスター 20% 新聞チラシ 42% 親類・知人 28% ホームページ 10%</p>		
<p>当信用組合に望むことは何ですか。</p>	<p>高水準の預金金利 65.3% 今のままで良い 14.4% ATMの設置 10.6% 営業時間延長 3.0% インターネットバンク 2.7% 相談業務の充実 0.9% 投資信託・保険 0.7% その他 2.4%</p>		
<p>当信用組合でご不満な点がありますか。</p>	<p>特になし 87.0% 交通の便が悪い 7.8% 待ち時間が長い 1.6% 対応が悪い 0.2% その他 3.5%</p>		

お客さまの意見・要望に対する当組合の対応・考え方

お客さまの意見・要望内容	意見・要望に対する当組合の対応・考え方
窓口に来店されたお客さま	
① ペイオフにかかわらず、安全・安定した経営維持を期待します。	<p>このご意見はお客さまのみならず、当組合の役職員としても願っていることであります。安全・安定こそが社会への貢献であると受け止めております。個々人の質を高め、当組合の経営方針に則って役職員一同目標に向かって取り組むよう努めてまいります。</p>
② 定期預金の金利が0.7%から0.6%に下がっていた。事前に知らされていなかったもので、少し不満です。	<p>当組合では、3ヶ月サイクルで金利見直しを行っておりますので、満期案内の郵送時点では新しい金利が決まっておらず、事前の通知は行っておりません。お客様から問い合わせ頂くようお願い申し上げます。</p> <p>今後も、他金融機関と比較して高い水準の定期預金金利を提供できるよう努めてまいります。</p>
③ 駐車場がほしい。	<p>当支店は、昨年10月9日より明石駅前に移転オープンし、公共交通機関を利用してのご来店を想定しておりますため、駐車場のご用意はいたしておりません。あしからず、ご了承頂きますようお願い申し上げます。</p> <p>当組合は、あらゆる経費の削減に努め、他金融機関より少しでも高い金利設定で定期預金をお預かりし、お客様に喜んでいただくように鋭意努力いたしております。何卒、ご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>
ご融資を受けておられるお客さま	
④ 改装資金も融資して頂ければ、有難いと思っています。	<p>お客さまの計画の妥当性を精査、検証して支援しております。単純に、仕入れ資金、購入資金のみの支援ではありません。お客さまの要望には真摯に耳を傾け、必要性があれば、前向きに検討していくよう心掛けております。</p> <p>個別に内容を精査、検証し、金額の大小にかかわらず丁寧に対応してまいります。その為にも、お客さまと十分に相談し、お互いが納得のいく取り組みを模索してまいります。今後とも お客さまが当組合と取引をされていて良かったと思える対応を心掛けてまいります。</p>
⑤ この度は、ご融資頂き本当にありがとうございました。手数料と金利がちょっと不満ですが、今後とも宜しく願い申し上げます。	<p>当組合は他金融機関に比べて、手数料・金利が高いこともあります。審査のスピードや情報提供により納得してもらえようように努力しております。</p> <p>個別のお客さまで対応が異なりますので、納得してもらえようように柔軟に対応してまいります。</p>