



(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 17.6% 快適 54.3% まあまあ快適 28.2%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがですか。</p>	<p>普通 8.1% たいへん良い 46.4% 良い 45.5%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>普通 7.4% たいへん良い 48.7% 良い 43.8%</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 34.0% やや遅い 2.1% たいへん早い 22.2% 早い 41.7%</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 15.7% やや不満 3.2% 不満 1.0% たいへん満足 21.8% 満足 58.4%</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 21.2% 満足 4.4% 満足 15.8% やや不満 25.2% 普通 33.4%</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 6.8% たいへん関心がある 4.5% 関心がある 21.3% あまり関心がない 40.8% やや関心がある 26.5%</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 2.6% 見たことがある 29.3% 見たことがない 68.0%</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 18.1% チラシ 36.5% 親類・知人 31.9% ホームページ 13.5%</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 66.2% 今のままで良い 13.0% ATMの設置 11.3% 営業時間延長 2.3% インターネットバンク 3.4% 相談業務の充実 0.4% 投資信託・保険 0.7% その他 2.6%</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 88.2% 交通の便が悪い 5.8% 待ち時間が長い 1.5% 対応が悪い 0.2% その他 4.3%</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	
<p>① 待ち時間が長い時（混雑時）、受け付けだけ済ませて、再度取りに来るということはできないのでしょうか。他の金融機関ではできるのですが。</p>	<p>当組合では、ほとんどのお客さまが、定期預金の手続きの為に、ご来店いただいております。その為、お客さまの待ち時間が長くなり、ご迷惑をお掛けいたしております。受付の際にお急ぎのお客様に対しては、郵送での通帳（証書）のご返却や、後日・後刻に再度ご来店いただく等、ご希望に沿える様により一層、努力してまいります。</p>
<p>② より一層の高金利。</p>	<p>超低金利時代にあつて、他の金融機関と比較しても一段高い定期預金金利水準であると自負しておりますが、今後も魅力ある高金利の定期預金を提供できるよう努めて参ります。</p>
<p>③ 駐車場。 （城東支店）</p>	<p>店舗敷地内に2台の駐車スペースを設けております。混雑時には、近隣に提携駐車場もご用意しておりますので、そちらをご利用下さい。窓口にてサービス券をお渡しいたします。 提携駐車場の場所については、敷地内駐車場の案内板をご覧ください。</p>
ご融資を受けておられるお客さま	
<p>④ いつもお世話になります。収益物件でお世話になっておりますが、商談時に他の銀行を利用されている方との審査スピードが勝負ですのでご協力頂ければ助かります。</p>	<p>いつもお引き立ていただき、ありがとうございます。お客さまより案件取組の検討依頼があった場合、案件起案について迅速に対応しております。今後も引き続き要望にお応えできるよう、当組合の強みであるクイックレスポンスを推し進めてまいります。</p>
<p>⑤ 金銭消費貸借契約時、訪問して下さると助かります。また、控えの書類を書留にされると、受取りに手間がかかるので、別の方法にして頂きたい。</p>	<p>当組合としては、債権書類に不備がない様、貸付担当者と連携し二重チェックを行っております。又、訪問対応の場合、債権書類の紛失等のリスクもある為に来店して頂いております。 書留の件は、個人情報保護の観点からも契約者ご本人様のお手元に確実に届く様、配慮しておりますのでご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>
<p>⑥ 専属の司法書士はやめた方がいいと思う。</p>	<p>当組合では、不動産取引の担保設定等について、迅速・安全且つ円滑に進めるために、「本部登録司法書士制度」を取り入れております。 何卒、ご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>