



(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 13.2% まあまあ快適 30.6% 快適 56.1%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがですか。</p>	<p>普通 7.1% 非常に良い 44.9% 良い 48.0%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>普通 6.1% 非常に良い 46.5% 良い 47.4%</p>	<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>非常に早い 24.2% 早い 42.2% 普通 31.7% やや遅い 1.5% 遅い 0.3%</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>非常に満足 19.5% 満足 58.2% 普通 17.9% やや不満 4.2% 不満 0.3%</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>非常に満足 4.1% 満足 13.8% 普通 36.4% やや不満 25.6% 不満 20.1%</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>非常に関心がある 3.7% 関心がある 18.1% やや関心がある 31.4% あまり関心がない 41.6% 全く関心がない 5.3%</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 2.3% 見たことがある 35.2% 見たことがない 45.3% インターネットはしない 17.2%</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>チラシ 31.4% 親類・知人 30.0% ホームページ 17.4% ポスター 15.1% その他 6.1%</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 65.8% 今のままで良い 11.3% ATMの設置 11.5% 営業時間延長 3.2% インターネットバンク 3.2% 相談業務の充実 1.5% 投資信託・保険 1.7% その他 1.7%</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 将来、高齢となり来店出来なくなってしまう事に不安を感じています。	当組合では、来店不要のメール定期預金を取り扱っております。 お預入からご解約まで窓口にお越し頂く必要がない商品ですので、お近くに店舗の無いお客さまや、ご高齢のお客さまはぜひご検討下さい。 詳しい商品内容については、最寄の店舗までお電話にてお問い合わせ下さい。
② 定期預金をしたら日用品などを頂けたらうれしいです。	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定期預金金利を提供することで、お客さまに喜んで頂けるよう努力いたしております。 その為、粗品は原則お渡ししておりません。 何卒、ご理解頂きますようお願い申し上げます。
③ 遠方なので金利等が分かる案内があると良い。	満期案内をお送りする時点では、満期日当日の金利は決まっていない為、金利のご案内は出来ません。 お手数ですが、お電話にてお取引店舗へお問い合わせ頂くか、ホームページにてご確認頂きますようお願い申し上げます。
ご融資を受けておられるお客さま	
④ 収益不動産の市場価格が上昇しています。購入環境に対応した工夫を希望します。	近年、収益不動産の売買価格が上昇しておりますが、当組合としては、物件の修繕状況等を総合的に判断し、融資条件面で柔軟な対応を行っております。 今後もご期待に沿えるよう、お客さまの目線に立ち、コンサルティング機能の発揮に務めてまいります。
⑤ 急ぎの融資申込にも対応してもらい感謝しています。金利がもう少し下がればもっと良い。	平素よりお引き立て頂き有難うございます。 当組合では、融資のお申込みからご回答まで迅速な対応（クイックレスポンス）を提供しております。 他金融機関と比べて、金利面では劣ることもございますが、審査のスピードでは負けることは無いと自負しておりますので、ご理解頂きますようお願い申し上げます。