第10回利用者の声を把握する取組みの実施結果の公表

1. 公表年月日　平成27年3月25日
2. 公表方法　組合ホームページ
3. 調査手法等
   ①調査手法　お客様満足度アンケート
   ②調査実施期間　平成27年2月9日～平成27年2月20日
   ③調査対象者　組合員の個人顧客930人回答率93.98%）
4. 調査目的　お客様が満足する商品、サービスを提供し続けるためにお客様からのご意見・要望を収集し新商品・新サービスに反映させるため
5. 調査結果

1. 当組合とお取引をしていただいている理由についてお聞かせ下さい。

	①		②		③		④	
①近いから								
②勧誘により	152	(16.22%)	76	(8.11%)	500	(53.36%)	61	(6.51%)
③昔からのつきあい	⑤		⑥		⑦			
④知人等からの紹介	134	(14.30%)	1	(0.11%)	13	(1.39%)		
⑤安心して取引できる								
⑥広告を見て(ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ含む)								
⑦その他(　　)								

2. ご利用店舗の窓口対応についてお聞かせ下さい。

	良い		やや良い		普通		悪い	
①挨拶、言葉遣いはどうですか	527	(62.37%)	132	(15.62%)	184	(21.78%)	2	(0.24%)
②電話対応はどうですか	495	(59.14%)	125	(14.93%)	215	(25.69%)	2	(0.24%)
③商品等の説明は分かりやすいですか	431	(52.31%)	147	(17.84%)	244	(29.61%)	2	(0.24%)
	満足		やや満足		普通		不満足	
④事務処理の正確さと迅速さ(待ち時間)はどうですか	415	(49.82%)	150	(18.01%)	260	(31.21%)	8	(0.96%)
	良い		やや良い		普通		悪い	
⑤役席者の対応はどうですか	415	(51.30%)	133	(16.44%)	256	(31.64%)	5	(0.62%)

3. 営業職員の対応についてお聞かせ下さい。

	良い		やや良い		普通		悪い	
①約束の日時は守っていますか	638	(74.01%)	98	(11.37%)	125	(14.50%)	1	(0.12%)
②商品説明はわかりやすいですか	535	(62.57%)	149	(17.43%)	169	(19.77%)	2	(0.23%)
③通帳、証書等の返却はどうですか	648	(75.09%)	85	(9.85%)	128	(14.83%)	2	(0.23%)
④担当者の訪問時の対応はどうですか	659	(76.27%)	86	(9.95%)	119	(13.77%)	0	(0.00%)
⑤定期預金・定期積金の満期前に訪問していますか	525	(63.10%)	116	(13.94%)	184	(22.12%)	7	(0.84%)

4. 融資についてお聞かせ下さい。

	良い		やや良い		普通		悪い	
①融資商品の品揃えはどうですか	224	(31.86%)	132	(18.78%)	338	(48.08%)	9	(1.28%)
	満足		やや満足		普通		不満足	
②融資商品の説明はどうですか	274	(38.87%)	132	(18.72%)	295	(41.84%)	4	(0.57%)
③融資の諾否期間はどうですか	246	(35.24%)	122	(17.48%)	322	(46.13%)	8	(1.15%)
	積極的		やや積極的		普通		消極的	
④取組み姿勢はどうですか	285	(40.37%)	126	(17.85%)	287	(40.65%)	8	(1.13%)
	満足		やや満足		普通		不満足	
⑤コンサルティング機能(融資相談)は発揮していますか	252	(36.36%)	122	(17.60%)	314	(45.31%)	5	(0.72%)

5. サービス機能・顧客保護等への取組みについてお聞かせ下さい。

	満足		やや満足		普通		不満足	
①ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞの情報量、内容はどうですか	84	(10.94%)	62	(17.60%)	239	(31.12%)	11	(1.43%)
	見ない							
	372	(48.44%)						
	よく利用している		たまに利用している		利用を考えている		利用しない	
②ｲﾝﾀｰﾈｯﾄﾊﾞﾝｷﾝｸﾞのご利用はどうですか	65	(8.25%)	46	(5.84%)	59	(7.49%)	618	(78.43%)
	満足		やや満足		普通		不満足	
③顧客情報保護に対する取組みはどうですか	305	(40.72%)	122	(16.29%)	322	(42.99%)	0	(0.00%)
④苦情や相談に対する対応はどうですか	310	(42.23%)	119	(16.21%)	303	(41.28%)	2	(0.27%)
⑤振り込め詐欺等の未然防止の啓発はどうですか	264	(36.51%)	105	(14.52%)	353	(48.82%)	1	(0.14%)

6. 年金をすでに受給、または近いうちに受給を予定されている方にお尋ねします。
受取りの金融機関を選ぶポイントはどこですか。

	①		②		③		④	
①担当者								
②店舗が近い	176	(35.20%)	188	(37.60%)	60	(12.00%)	58	(11.60%)
③預金金利の優遇がある	⑤							
④誕生日ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾄ・ｲﾍﾞﾝﾄ	18	(3.60%)						
⑤その他(　　)								

7. あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。(複数回答可)

	①		②		③		④	
①住宅ローン								
②教育・車ローン	70	(9.41%)	144	(15.53%)	102	(13.71%)	183	(24.60%)
③ATM定期預金	⑤		⑥		⑦		⑧	
④定期積金	61	(8.20%)	59	(7.93%)	107	(14.38%)	18	(2.83%)
⑤投資信託								
⑥医療保険								
⑦個人年金保険								
⑧その他(　　)								

8. 金融機関を選ぶ時に最も重要としていることは何ですか。

	①		②		③		④	
①情報提供								
②商品性	80	(6.17%)	72	(5.27%)	327	(25.21%)	70	(5.40%)
③担当者	⑤		⑥		⑦		⑧	
④窓口サービス	272	(20.97%)	139	(10.72%)	333	(25.67%)	4	(0.41%)
⑤利便性								
⑥手数料や金利条件								
⑦信頼感								
⑧その他(　　)								

9. 総合的に当組合との取引をどう思いますか。

満足		やや満足		普通		不満足	
480	(57.90%)	206	(24.85%)	143	(17.25%)	0	(0.00%)

年令	男子		女子		合計	
20歳以上	28	(8.41%)	39	(7.21%)	67	7.67%
30歳以上	48	(14.41%)	69	(12.75%)	117	13.39%
40歳以上	66	(19.82%)	110	(20.33%)	176	20.14%
50歳以上	84	(25.23%)	131	(24.21%)	215	24.60%
60歳以上	107	(32.13%)	192	(35.49%)	299	34.21%
	333	(100%)	541	(100.00%)	874	######

意見・要望