

第11回利用者の声を把握する取組みの実施結果の公表

- 公表年月日 平成28年3月29日
- 公表方法 組合ホームページ
- 調査手法等
 - 調査手法 お客様満足度アンケート
 - 調査実施期間 平成28年2月8日～平成28年2月17日
 - 調査対象者 組合員の個人顧客930人回答率94.5%
- 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. 当組合とお取引を始めた経緯をお聞かせ下さい。					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 近いから	① 108 (12.27%)	② 83 (9.43%)	③ 421 (47.84%)	④ 108 (12.27%)	① 担当者	① 153 (26.61%)	② 185 (32.17%)	③ 122 (21.22%)	④ 48 (8.35%)
② 勧誘により	⑤	⑥			② 日頃の取引	⑤	⑥	⑦	
③ 昔からのつきあい	⑦				③ 店舗が近い	⑧			
④ 知人等からの紹介	134 (15.23%)	26 (2.95%)			④ 預金金利の優遇がある	15 (2.61%)	43 (7.48%)	9 (1.57%)	
⑤ 職場の取引から					⑤ 紹介				
⑥ その他()					⑥ 誕生日プレゼント・イベント				
					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。					7. 当組合にどのような相談業務をお望みですか。				
① 挨拶、言葉遣いはどうですか	① 544 (63.70%)	② 123 (14.40%)	③ 183 (21.43%)	④ 4 (0.47%)	① 経営相談	① 95 (11.27%)	② 101 (11.98%)	③ 143 (16.96%)	④ 115 (13.64%)
② 電話対応はどうか	517 (61.26%)	128 (15.17%)	196 (23.22%)	3 (0.36%)	② 税務相談	⑤	⑥	⑦	
③ 商品等の説明は分かりやすいですか	441 (52.88%)	135 (16.19%)	257 (30.82%)	1 (0.12%)	③ 資産運用	92 (10.91%)	251 (29.77%)	46 (5.46%)	
④ 事務処理の正確さと迅速さ(待ち時間)はどうか	439 (51.83%)	156 (18.42%)	245 (28.93%)	7 (0.83%)	④ 年金相談				
⑤ 役席者の対応はどうか	448 (54.24%)	119 (14.41%)	256 (30.99%)	3 (0.36%)	⑤ 相続相談				
					⑥ 融資相談				
					⑦ 休日の相談業務				
3. 営業職員の対応についてお聞かせ下さい。					8. あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。(複数可)				
① 接客マナー(挨拶、言葉遣い)はどうか	① 604 (69.11%)	② 144 (16.48%)	③ 125 (14.30%)	④ 1 (0.11%)	① 住宅ローン	① 117 (13.53%)	② 55 (6.36%)	③ 128 (14.80%)	④ 69 (7.98%)
② 窓口・担当職員の商品知識はどうか	489 (58.08%)	169 (20.07%)	180 (21.38%)	4 (0.48%)	② 教育ローン	⑤	⑥	⑦	⑧
③ 約束の日時は守っていますか	606 (70.38%)	130 (15.10%)	120 (13.94%)	5 (0.58%)	③ 自動車ローン	74 (8.55%)	24 (2.77%)	116 (13.41%)	54 (6.24%)
④ 担当職員の通帳・証書返却はどうか	576 (66.59%)	120 (13.87%)	167 (19.31%)	2 (0.23%)	④ フリーローン	⑨	⑩	⑪	
⑤ 相談・苦情等に対する対応は適切ですか	495 (58.79%)	130 (15.44%)	214 (25.42%)	3 (0.36%)	⑤ 投資信託	78 (9.02%)	123 (14.22%)	27 (3.12%)	
⑥ 情報提供(キャンペーン等)はできていますか	470 (55.36%)	160 (18.85%)	214 (25.21%)	5 (0.59%)	⑥ 個人向け国債				
⑦ 訪問頻度・面談時間はどうか	103 (12.10%)	712 (83.67%)	31 (3.64%)	5 (0.59%)	⑦ 個人年金商品				
					⑧ 医療保険				
					⑨ 介護保険				
					⑩ ATM定期預金				
					⑪ その他()				
4. 融資についてお聞かせ下さい。					9. 総合的に当組合ごとのお取引についてお聞かせ下さい。				
① 融資商品の品揃えはどうか	① 248 (33.07%)	② 136 (18.13%)	③ 344 (45.87%)	④ 22 (2.93%)	満足	やや満足	普通	不満足	
② 融資商品の説明はどうか	271 (36.42%)	148 (19.89%)	319 (42.88%)	6 (0.81%)	493 (60.27%)	191 (23.35%)	134 (16.38%)	0 (0.00%)	
③ 融資の諾否期間はどうか	270 (37.14%)	119 (16.37%)	333 (45.80%)	5 (0.69%)					
④ 取組み姿勢はどうか	277 (37.79%)	145 (19.78%)	307 (41.88%)	4 (0.55%)	年令	男性	女性	合計	
⑤ コンサルティング機能(融資相談)は発揮していますか	243 (33.61%)	129 (17.84%)	343 (47.44%)	8 (1.11%)	20歳以上	30 (8.33%)	35 (6.74%)	65 (7.39%)	
					30歳以上	56 (15.56%)	65 (12.52%)	121 (13.77%)	
					40歳以上	83 (23.06%)	92 (17.73%)	175 (19.91%)	
					50歳以上	68 (18.89%)	115 (22.16%)	183 (20.82%)	
					60歳以上	123 (34.17%)	212 (40.85%)	335 (38.11%)	
						360 (100%)	519 (100%)	879 (100%)	
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。					意見・要望				
① ホームページは見やすいですか(情報および内容)	① 135 (20.15%)	② 110 (16.42%)	③ 404 (60.30%)	④ 21 (3.13%)					
② ATM利用時間についてはどうか	333 (41.32%)	142 (17.62%)	307 (38.09%)	24 (2.98%)					
③ 昨年と比較してサービス機能はどうか	176 (21.89%)	179 (22.26%)	443 (55.10%)	6 (0.75%)					
④ 顧客情報保護に対する取組みはどうか	286 (35.93%)	128 (16.08%)	380 (47.74%)	2 (0.25%)					
⑤ 振り込み詐欺等の未然防止の啓発はどうか	243 (30.96%)	143 (18.22%)	396 (50.45%)	3 (0.38%)					