

第12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29年3月31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29年2月1日～平成29年2月10日
 - ③調査対象者 組合員の個人顧客920人(回答率93.6%)
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. 当組合とお取引を始めた経緯をお聞かせ下さい。	① 近いから ② 勧誘により ③ 昔からのつきあい ④ 知人等からの紹介 ⑤ 職場の取引から ⑥ その他()	① 100 (11.99%) ⑤	② 83 (9.95%) ⑥	③ 430 (51.56%)	④ 89 (10.67%)								
2. ご利用店舗の窓口対応についてお聞かせ下さい。	① 挨拶、言葉遣い、電話対応はどうか ② 店内・カウンター上の整理・整頓は出来ていますか ③ 商品等の説明は分かりやすいですか ④ 事務処理の正確さと迅速さ(待ち時間)はどうか ⑤ 役席者の対応はどうか	良い 586 (70.69%) 505 (61.96%) 450 (55.21%) 456 (55.81%) 454 (56.82%)	やや良い 115 (13.87%) 144 (17.67%) 148 (18.16%) 151 (18.48%) 128 (16.02%)	普通 128 (15.44%) 164 (20.12%) 214 (26.26%) 204 (24.97%) 212 (26.53%)	悪い 0 (0.00%) 2 (0.25%) 3 (0.37%) 6 (0.73%) 5 (0.63%)								
3. 営業職員の対応についてお聞かせ下さい。	① 接客マナー(挨拶、言葉遣い)はどうか ② 窓口・担当職員の商品知識はどうか ③ 約束の日は守っていますか ④ 担当職員の通帳・証書返却はどうか ⑤ 相談・苦情等に対する対応は適切ですか ⑥ 情報提供(キャンペーン等)は出来ていますか ⑦ 訪問頻度・面談時間はどうか	良い 652 (76.17%) 517 (62.14%) 646 (76.27%) 603 (71.45%) 519 (63.37%) 468 (56.45%) 107 (12.88%)	やや良い 116 (13.55%) 153 (18.39%) 116 (13.70%) 113 (13.39%) 121 (14.77%) 146 (17.61%) 701 (84.36%)	普通 88 (10.28%) 162 (19.47%) 84 (9.92%) 128 (15.17%) 176 (21.49%) 211 (25.45%) 17 (2.05%)	悪い 0 (0.00%) 0 (0.00%) 1 (0.12%) 0 (0.00%) 3 (0.37%) 4 (0.48%) 6 (0.72%)								
4. 融資についてお聞かせ下さい。	① 融資商品の品揃えはどうか ② 融資商品の説明はどうか ③ 融資の諸否期間はどうか ④ 取組み姿勢はどうか ⑤ コンサルティング機能(融資相談)は発揮していますか	良い 247 (34.59%) 294 (41.53%) 272 (39.36%) 300 (42.55%) 259 (37.21%)	やや良い 134 (18.77%) 139 (19.63%) 129 (18.67%) 132 (18.72%) 129 (18.53%)	普通 330 (46.22%) 271 (38.28%) 288 (41.68%) 272 (38.58%) 305 (43.82%)	悪い 3 (0.42%) 4 (0.56%) 2 (0.29%) 1 (0.14%) 3 (0.43%)								
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。	① ホームページをご覧になったことはありますか ② ATM利用時間についてはどうか ③ 顧客情報保護に対する取組みはどうか ④ 振り込め詐欺等の未然防止の啓発はどうか ⑤ 組合ホームページから各種ローンのお問合せや返済シミュレーションが出来ることをご存知ですか	よく見る 23 (2.85%) 396 (49.01%) 351 (44.71%) 277 (36.59%) 16 (2.04%)	たまに見る 141 (17.49%) 132 (16.34%) 140 (17.83%) 124 (16.38%) 111 (14.16%)	見たことがない 532 (66.00%) 271 (33.54%) 294 (37.45%) 354 (46.76%) 164 (20.92%)	あることを知らない 110 (13.65%) 9 (1.11%) 0 (0.00%) 2 (0.26%) 493 (62.88%)								
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。	① 120 (25.32%) ⑤	② 188 (39.66%) ⑥	③ 100 (21.10%) ⑦	④ 24 (5.06%)								
7. 当組合にどのような相談業務をお望みですか。(複数可)	① 経営相談 ② 税務相談 ③ 資産運用 ④ 年金相談 ⑤ 相続相談 ⑥ 融資相談 ⑦ 休日の相談業務	① 105 (13.55%) ⑤ 84 (10.84%)	② 86 (11.10%) ⑥ 242 (31.23%)	③ 143 (18.45%) ⑦ 35 (4.52%)	④ 80 (10.32%)								
8. あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。(複数可)	① 住宅ローン ② 教育ローン ③ 自動車ローン ④ フリーローン ⑤ 投資信託 ⑥ 個人向け国債 ⑦ 個人年金商品 ⑧ 医療・介護保険 ⑨ 確定拠出年金 ⑩ ATM定期預金 ⑪ その他()	① 95 (13.27%) ⑤ 49 (6.84%) ⑨ 24 (3.35%)	② 56 (7.82%) ⑥ 18 (2.51%) ⑩ 88 (12.29%)	③ 124 (17.32%) ⑦ 94 (13.13%) ⑪ 11 (1.54%)	④ 61 (8.52%) ⑧ 96 (13.41%)								
9. 総合的に当組合とのお取引についてお聞かせ下さい。	満足 やや満足 普通 不満足	512 (66.84%)	169 (22.06%)	83 (10.84%)	2 (0.26%)								
		性別 \ 年齢											
		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳以上		合計	
男性		30 (8.00%)		61 (16.27%)		94 (25.07%)		70 (18.67%)		120 (32.00%)		375 (100%)	
女性		33 (6.79%)		43 (8.85%)		96 (19.75%)		96 (19.75%)		218 (44.86%)		486 (100%)	
合計		63 (7.32%)		104 (12.08%)		190 (22.07%)		166 (19.28%)		338 (39.26%)		861 (100%)	
意見・要望													