

第13回お客様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30年4月1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30年2月1日から平成30年2月9日
 - ③調査対象者 組合員個人のお客様(回答率94.9パーセント)
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、お客様からご意見・ご要望を収集し
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	②	③	④
①近くて便利	123 (14.4%)	115 (13.5%)	415 (48.6%)	76 (8.9%)
②職員の勧誘により				
③昔からのつきあい				
④知人等からの紹介	115 (13.5%)	10 (1.2%)		
⑤職場の取引から				
⑥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、電話対応はどうか	586 (68.6%)	117 (13.7%)	149 (17.4%)	2 (0.2%)
②職員は親しみやすいですか	600 (70.2%)	113 (13.2%)	140 (16.4%)	2 (0.2%)
③店内の雰囲気はどの様に感じますか	399 (47.7%)	151 (18.1%)	280 (33.5%)	6 (0.7%)
	満足	やや満足	普通	不満足
④商品や手続き等の説明は分かりやすいですか	458 (54.6%)	157 (18.7%)	224 (26.7%)	0 (0.0%)
⑤窓口でお待ちいただく時間はどうか	403 (48.4%)	152 (18.2%)	277 (33.3%)	1 (0.1%)

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身だしなみや接客マナーはどうか	656 (75.3%)	108 (12.4%)	107 (12.3%)	0 (0.0%)
②商品知識はどうか	559 (65.0%)	145 (16.9%)	152 (17.7%)	4 (0.5%)
	満足	やや満足	普通	不満足
③ご要望やご相談への対応はどうか	597 (69.1%)	133 (15.4%)	129 (14.9%)	5 (0.6%)
④お約束の日は守っていますか	668 (77.4%)	107 (12.4%)	86 (10.0%)	2 (0.2%)
⑤訪問させていただく回数や面談の時間はどうか	581 (67.4%)	130 (15.1%)	148 (17.2%)	3 (0.3%)
⑥キャンペーン等の情報提供はできていますか	510 (59.6%)	150 (17.5%)	193 (22.6%)	2 (0.2%)

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か	313 (41.6%)	144 (19.1%)	292 (38.8%)	3 (0.4%)
	満足	やや満足	普通	不満足
②金利や契約内容についての説明は分かりやすいですか	374 (49.6%)	124 (16.4%)	254 (33.7%)	2 (0.3%)
③融資の諾否期間はどうか	351 (47.4%)	127 (17.1%)	261 (35.2%)	2 (0.3%)
④融資に対する取組み姿勢はどうか	366 (49.0%)	132 (17.7%)	247 (33.1%)	2 (0.3%)
⑤コンサルティング機能(融資相談)は発揮していますか	337 (45.6%)	133 (18.0%)	266 (36.0%)	3 (0.4%)

5. サービス機能・顧客保護等の取組みについてお聞かせ下さい。

	よく見る	たまに見る	見たことがない	あることを知らない
①当組合のホームページはよくご覧になりますか	27 (3.2%)	185 (22.2%)	488 (58.6%)	133 (16.0%)
	満足	やや満足	普通	不満足
②ATMの利用時間はどうか	414 (49.8%)	129 (15.5%)	279 (33.5%)	10 (1.2%)
③顧客情報保護に対する取組みはどうか	396 (48.2%)	116 (14.1%)	308 (37.5%)	1 (0.1%)
④振込め詐欺等の未然防止の啓発はどうか	322 (39.9%)	136 (16.9%)	348 (43.1%)	1 (0.1%)
	向上	やや向上	同じ	低下した
⑤1年前と比べサービス機能は向上したと感じますか	251 (30.7%)	200 (24.4%)	362 (44.3%)	5 (0.6%)

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。
年金受取りの金融機関を選ぶポイントはどこですか。(複数回答)

	①	②	③	④
①担当者				
②日頃の取引	163 (23.7%)	251 (36.5%)	161 (23.4%)	44 (6.4%)
③店舗が近い	⑤	⑥	⑦	
④預金金利の優遇がある	13 (1.9%)	46 (6.7%)	9 (1.3%)	
⑤知人等からの紹介				
⑥誕生日プレゼント・イベント				
⑦その他				

7. 当組合にどのような相談業務をお望みですか。(複数回答)

	①	②	③	④
①経営相談				
②税務相談	127 (14.8%)	106 (12.3%)	153 (17.8%)	92 (10.7%)
③資産運用	⑤	⑥	⑦	
④年金相談	89 (10.4%)	249 (29.0%)	43 (5.0%)	
⑤相続相談				
⑥融資相談				
⑦休日の相談業務				

8. 現在、関心の高い商品は何ですか。(複数回答)

	①	②	③	④
①住宅ローン	91 (11.8%)	53 (6.9%)	108 (14.0%)	62 (8.0%)
②教育ローン	⑤	⑥	⑦	⑧
③自動車ローン	57 (7.4%)	35 (4.5%)	80 (10.4%)	26 (3.4%)
④フリーローン(カードローン)	⑨	⑩	⑪	⑫
⑤投資信託	80 (10.4%)	93 (12.1%)	63 (8.2%)	23 (3.0%)
⑥相続信託				
⑦医療・介護保険				
⑧確定拠出年金(イデコ)				
⑨個人年金商品				
⑩ATM定期預金				
⑪インターネットバンキング				
⑫その他				

9. 当組合とのお取引について、総合的な感想をお聞かせ下さい。

	満足	やや満足	普通	不満足
	518 (67.8%)	160 (20.9%)	86 (11.3%)	0 (0.0%)

性別	年齢						小計	不詳	合計
	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上				
男性	23 (2.6%)	47 (5.4%)	79 (9.0%)	71 (8.1%)	131 (15.0%)	351 (40.2%)			
女性	22 (2.5%)	45 (5.2%)	104 (11.9%)	106 (12.1%)	241 (27.6%)	518 (59.3%)	4	873	
合計	45 (5.2%)	92 (10.5%)	183 (21.0%)	177 (20.3%)	372 (42.6%)	869 (99.5%)	(0.5%)		

意見・要望