

第14回お客様の声を把握する取組みの実施結果の公表

いつも当組合をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

この度、これまで以上により良いサービスの提供を目指し、「お客様アンケート」を実施いたしました。

アンケートにご協力いただきました皆様方におかれましては、お忙しい中誠にありがとうございました。

- 調査期間～平成31年2月1日から2月8日の間
- 調査方法～800名のお客様にアンケート用紙を手渡し、無記名により原則郵便で回収(回答率97.3パーセント)
- 集計結果

1. ご利用店舗の状況についてお聞かせ下さい。									
	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答			
①ロビー・窓口カウンターは整理整頓されていますか。	445 (57.2%)	114 (14.7%)	177 (22.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	42 (5.4%)			
②ATMコーナーは利用しやすいですか。	391 (50.3%)	112 (14.4%)	201 (25.8%)	24 (3.1%)	4 (0.5%)	46 (5.9%)			
2. 窓口職員の対応についてお聞かせ下さい。									
	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答			
①挨拶・言葉づかい・電話対応はいかがですか。	498 (64.0%)	110 (14.1%)	141 (18.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	28 (3.6%)			
②職員は親しみやすいですか。	512 (65.8%)	114 (14.7%)	120 (15.4%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	31 (4.0%)			
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答			
③商品や手続、手数料などの説明は分かりやすいですか。	379 (48.7%)	144 (18.5%)	210 (27.0%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)	42 (5.4%)			
④窓口でお待ちいただく時間はいかがですか。	335 (43.1%)	131 (16.8%)	259 (33.3%)	7 (0.9%)	0 (0.0%)	46 (5.9%)			
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	やや悪い	悪い	無回答			
①身だしなみや接客マナーはいかがですか。	582 (74.8%)	93 (12.0%)	97 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.8%)			
②商品知識は十分ですか。	506 (65.0%)	125 (16.1%)	126 (16.2%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)	18 (2.3%)			
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答			
③ご要望やご相談への対応はいかがですか。	539 (69.3%)	113 (14.5%)	105 (13.5%)	5 (0.6%)	0 (0.0%)	16 (2.1%)			
④お約束の日時は守っていますか。	584 (75.1%)	92 (11.8%)	87 (11.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (1.9%)			
⑤訪問させていただく回数や面談時間はいかがですか。	539 (69.3%)	90 (11.6%)	132 (17.0%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	15 (1.9%)			
⑥キャンペーン等重要な情報は分かりやすく提供されていますか。	463 (59.5%)	127 (16.3%)	170 (21.9%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	17 (2.2%)			
4. 融資への対応についてお聞かせ下さい。									
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答			
①金利や契約の内容は分かりやすいですか。	343 (44.1%)	98 (12.6%)	197 (25.3%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	138 (17.7%)			
②諾否期間はいかがですか。	314 (40.4%)	88 (11.3%)	226 (29.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	149 (19.2%)			
③国・県の制度資金等の案内はいかがですか。	251 (32.3%)	89 (11.4%)	263 (33.8%)	7 (0.9%)	1 (0.1%)	167 (21.5%)			
④融資相談には十分に対応できていますか。	337 (43.3%)	90 (11.6%)	197 (25.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)	152 (19.5%)			
5. どんな商品に興味がありますか。(複数回答)									
各種ローン	確定拠出年金(イデコ)	投資信託	相続信託	医療・介護保険	個人年金商品	ATM定期預金	インターネットバンキング	その他	無回答
138 (15.4%)	47 (5.3%)	47 (5.3%)	33 (3.7%)	71 (7.9%)	116 (13.0%)	101 (11.3%)	85 (9.5%)	30 (3.4%)	226 (25.3%)
6. お取引についての総合的なご感想をお聞かせ下さい。									
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	無回答			
	485 (62.3%)	166 (21.3%)	90 (11.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	37 (4.8%)			
7. 回答者									
性別	年代	10・20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不詳	計
男性		15 (1.9%)	37 (4.8%)	72 (9.3%)	54 (6.9%)	72 (9.3%)	56 (7.2%)	1 (0.1%)	307 (39.5%)
女性		21 (2.7%)	40 (5.1%)	80 (10.3%)	109 (14.0%)	104 (13.4%)	106 (13.6%)	1 (0.1%)	461 (59.3%)
不詳		0 (0.0%)	8 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	10 (1.3%)
計		36 (4.6%)	85 (10.9%)	152 (19.6%)	163 (20.9%)	176 (22.7%)	163 (20.9%)	3 (0.3%)	778
会社員	会社役員	公務員	自営業	農業・漁業	無職(主婦)	その他	不詳	計	
190 (24.4%)	103 (13.2%)	5 (0.6%)	223 (28.7%)	27 (3.5%)	178 (22.9%)	34 (4.4%)	18 (2.3%)	778	