

第5 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22年3月31日
2. 公表方法 組合ホームページ
3. 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22年1月15日～平成22年1月29日
  - 調査対象者 組合員の個人顧客(1,230人回答率98.3%)
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。 近いから 親切 人縁 昔からのつきあい 安心して取引できる その他	1,252				6. 当組合の良いところは何ですか。 集金に来てくれる。 親切、気さく。 情報を提供してくれる。 安全と思われる。 粗品が良い。 サービスが良い。	(1,884)	
	177 (14.14%)	268 (21.41%)	120 (9.58%)	485 (38.74%)		734 (38.96%)	
2. 職員の対応についてお聞かせ下さい。 対応は明るく感じがよいですか。 職員の身だしなみはどうか。  相談に親身になって乗ってくれるでしょうか。 商品等の説明はわかりやすいですか。 相談・苦情等に対する処理は適切ですか。	777 (64.59%)	195 (16.21%)	229 (19.04%)	2 (0.17%)	7. 当組合の不満なところは何ですか。 魅力ある商品が少ない。 集金に来てくれない。 対応が悪い。 待たされる。 相談しづらい。 情報開示が少ない。	(543)	
	756 (63.74%)	156 (13.15%)	271 (22.85%)	3 (0.25%)			344 (63.35%)
3. 金融機関としてのイメージをお聞かせ下さい。 親しみやすいですか。 店内のレイアウトや雰囲気はどうか。 窓口の待ち時間はどうか。 役席者の対応はどうか。 ITなどへの取組はどうか。	639 (56.05%)	246 (21.58%)	248 (21.75%)	7 (0.61%)	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。	(1,597)	
	549 (46.96%)	233 (19.93%)	383 (32.76%)	4 (0.34%)			情報提供
4. 商品・サービス機能についてお聞かせ下さい。 貯蓄商品の品揃え、サービスはどうか。 申込手続きは簡単ですか。 地域貢献活動はどうか。 融資商品の品揃えはどうか。 利用者の実情やニーズに応じた、融資の セールス姿勢はどうか。	592 (50.51%)	185 (15.78%)	386 (32.94%)	9 (0.77%)	商品性	166 (10.39%)	
	642 (54.27%)	250 (21.13%)	286 (24.18%)	5 (0.42%)	担当者	154 (9.64%)	
5. 当組合の機能利用や訪問状況をお聞かせ下さい。 ATMの利用状況は インターネットバンキングの利用状況は  ホームページの利用状況は  渉外系の訪問内容は 役席者の訪問内容は	270 (23.46%)	200 (17.38%)	646 (56.13%)	35 (3.04%)	窓口サービス	470 (29.43%)	
	331 (28.66%)	205 (17.75%)	597 (51.69%)	22 (1.90%)	手数料や金利条件	98 (6.14%)	
6. 当組合の機能利用や訪問状況をお聞かせ下さい。 よく利用 たまに利用 利用しない 他行を利用  よく見る たまに見る 見ない 他行は見る  満足 やや満足 普通 訪問がない	219 (20.54%)	148 (13.88%)	670 (62.85%)	29 (2.72%)	利便性	281 (17.60%)	
	247 (21.74%)	175 (15.40%)	671 (59.07%)	43 (3.79%)	その他	419 (26.24%)	
7. 当組合の機能利用や訪問状況をお聞かせ下さい。 よく利用 たまに利用 利用しない 他行を利用  よく見る たまに見る 見ない 他行は見る  満足 やや満足 普通 訪問がない	273 (24.03%)	187 (16.46%)	645 (56.78%)	31 (2.73%)	9. あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。 (複数可)	(1,031)	
	265 (23.56%)	207 (18.40%)	628 (55.82%)	25 (2.22%)	住宅ローン	114 (11.06%)	
8. 当組合の機能利用や訪問状況をお聞かせ下さい。 よく利用 たまに利用 利用しない 他行を利用  よく見る たまに見る 見ない 他行は見る  満足 やや満足 普通 訪問がない	219 (19.87%)	204 (18.51%)	651 (59.07%)	28 (2.54%)	教育ローン	81 (7.86%)	
	297 (26.49%)	228 (20.34%)	578 (51.56%)	18 (1.61%)	自動車ローン	94 (9.12%)	
9. 当組合の機能利用や訪問状況をお聞かせ下さい。 よく利用 たまに利用 利用しない 他行を利用  よく見る たまに見る 見ない 他行は見る  満足 やや満足 普通 訪問がない	349 (30.01%)	454 (39.04%)	325 (27.94%)	35 (3.01%)	フリーローン	140 (13.58%)	
	60 (5.33%)	69 (6.13%)	947 (84.10%)	50 (4.44%)	預金商品	419 (40.64%)	
10. 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	17 (1.52%)	123 (10.96%)	982 (87.52%)	0 (0.00%)	投資信託	68 (6.60%)	
	499 (43.13%)	204 (17.63%)	400 (34.57%)	54 (4.67%)	個人向け国債	38 (3.69%)	
意見・要望	285 (25.29%)	138 (12.24%)	500 (44.37%)	204 (18.10%)	保険商品	35 (3.39%)	
					その他	42 (4.07%)	
						10. 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	(1,167)
						満足	548 (46.96%)
						やや満足	348 (29.82%)
						普通	266 (22.79%)
						不満足	5 (0.43%)
						年令	合計
						20歳以上	120 (9.92%)
						30歳以上	199 (16.45%)
						40歳以上	247 (20.41%)
						50歳以上	293 (24.21%)
						60歳以上	351 (29.01%)
						475 (100%)	1,210 (100%)