

第6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23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23年1月17日～平成23年1月28日
 - 調査対象者 組合員の個人顧客(1,150人回答率93.0%)
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					6. 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。 商品やサービスの仕組みは分かりやすいですか。 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。	満足	やや満足	普通	不満足
						290 (28.68%)	209 (20.67%)	492 (48.66%)	20 (1.98%)
	197 (15.50%)	256 (20.14%)	120 (9.44%)	481 (37.84%)		271 (26.97%)	218 (21.69%)	502 (49.95%)	14 (1.39%)
						306 (30.30%)	211 (20.89%)	484 (47.92%)	9 (0.89%)
	192 (15.11%)	25 (1.97%)				265 (26.74%)	184 (18.57%)	526 (53.08%)	16 (1.61%)
2. ご利用店舗の窓口対応についてお聞かせ下さい。 挨拶、言葉遣いは 電話対応は 身だしなみは 事務処理の正確さと 迅速さ(待ち時間)について	良い	やや良い	普通	悪い	7. 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 渉外係の訪問内容は 役席者の訪問内容は	よく利用	たまに利用	利用しない	他行を利用
	640 (61.36%)	146 (14.00%)	251 (24.07%)	6 (0.58%)		334 (32.30%)	420 (40.62%)	256 (24.76%)	24 (2.32%)
	577 (55.86%)	152 (14.71%)	300 (29.04%)	4 (0.39%)		65 (6.58%)	83 (8.40%)	798 (80.77%)	42 (4.25%)
	608 (58.18%)	131 (12.54%)	301 (28.80%)	5 (0.48%)		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	不満足		23 (2.28%)	133 (13.17%)	846 (83.76%)	8 (0.79%)
3. 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。 職員の商品知識はどうか。 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・苦情等に対する対応は適切ですか。	良い	やや良い	普通	悪い	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。 情報提供 商品性 担当者 窓口サービス 手数料や金利条件 利便性 その他	満足	やや満足	普通	不満足
	693 (65.13%)	197 (18.52%)	169 (15.88%)	5 (0.47%)					
	527 (50.43%)	199 (19.04%)	310 (29.67%)	9 (0.86%)		175 (12.04%)	108 (7.43%)	391 (26.89%)	71 (4.88%)
	満足	やや満足	普通	不満足					
	593 (56.64%)	193 (18.43%)	254 (24.26%)	7 (0.67%)		270 (18.57%)	432 (29.71%)	7 (0.48%)	
4. 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。 店内の清掃・整頓はどうか。 役席者の対応はどうか。 ITなどへの取組はどうか。	満足	やや満足	普通	不満足	9. あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。(複数可) 住宅ローン 教育ローン 自動車ローン フリーローン 預金商品 投資信託 個人向け国債 保険商品 その他				
	643 (60.89%)	199 (18.84%)	213 (20.17%)	1 (0.09%)		107 (10.05%)	80 (7.51%)	92 (8.64%)	116 (10.89%)
	296 (29.11%)	226 (22.22%)	474 (46.61%)	21 (2.06%)					
	394 (38.70%)	204 (20.04%)	415 (40.77%)	5 (0.49%)		443 (41.60%)	81 (7.61%)	64 (6.01%)	48 (4.51%)
	378 (37.91%)	180 (18.05%)	425 (42.63%)	14 (1.40%)		34 (3.19%)			
5. 当組合に対してどのような相談業務をお望みですか。 経営相談 税務相談 資産運用 年金相談 法律相談 融資相談					10. 総合的に当組合との取引をどう思いますか。 年令 20歳以上 30歳以上 40歳以上 50歳以上 60歳以上	満足	やや満足	普通	不満足
	162 (16.60%)	93 (9.53%)	203 (20.80%)	189 (19.36%)		436 (50.35%)	246 (28.41%)	181 (20.90%)	3 (0.35%)
	42 (4.30%)	287 (29.41%)							
意見・要望					10. 総合的に当組合との取引をどう思いますか。 年令 20歳以上 30歳以上 40歳以上 50歳以上 60歳以上	満足	やや満足	普通	不満足
						436 (50.35%)	246 (28.41%)	181 (20.90%)	3 (0.35%)
					年令				
					男子		女子	合計	
					20歳以上	28 (6.85%)	38 (5.75%)	66 (6.17%)	
					30歳以上	61 (14.91%)	78 (11.80%)	139 (12.99%)	
					40歳以上	76 (18.58%)	134 (20.27%)	210 (19.63%)	
				50歳以上	103 (25.18%)	147 (22.24%)	250 (23.36%)		
				60歳以上	141 (34.47%)	264 (39.94%)	405 (37.85%)		
					409 (100%)	661 (100%)	1070 (100%)		

お客様の「ご意見・ご要望」に対する検討結果について（抜粋）

ご意見・ご要望事項	対応について
1．窓口の待ち時間を短くしてATMを増設して欲しい。	今後の利用状況を見ながら検討させていただきます。
2．もっと利回りの良い預金商品を開発して欲しい。	預金金利については市場金利等の動向により決定させていただいております。ご満足していただける商品を今後も開発してまいります。
3．ATMの利用時間をもっと長くして欲しい。	今後の利用状況を見ながら検討させていただきます。
4．伝票記入欄が小さく印刷の色が薄くて見づらい。	伝票サイズに制約ありますが、お客様のご記入欄の拡大化を検討致します。また、伝票の色についても、ハッキリとした見やすい色へ今後の作成分から変更致します。
5．ATM機で通帳の繰越をして欲しい。	23年度から順次、ATM機更新を予定しており、新機種では、通帳繰越が可能となる予定です。
6．フリーローンの金利が高い。	お客様に満足いただける商品開発に努力してまいります。
7．インターネットバンキングのセキュリティが甘い気がする。	当組合が加盟している共同センターに対してセキュリティのレベルアップを要望致します。
8．障害者の為に事務処理を簡単にして欲しい。	視覚障害の方、及び手の不自由な方については、お預け入れ、払出し時ともに当組合職員が代筆、代読等を行い、お手続きのお手伝いをさせていただきよう、組合内の取扱手続を制定しております。
9．掃除等地域貢献に感謝している。	地域の利用者の利便性向上に努め、地域とともに発展する信用組合を目指すべく、様々な地域貢献活動を役職員が一丸となって継続して取組みます。
10．地域に密着した金融機関としてがんばって欲しい。	地域密着型金融に十分な役割と機能を果たせる金融機関として、今後もお客様に満足いただけるよう「夢ある暮らしのパートナー」として一層の努力を続けてまいります。

お客様から寄せられました「ご意見・ご要望」のうち、比較的多いご意見・ご要望を抜粋させて頂きました。