第7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24年3月13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24年1月16日～平成24年1月27日
　③調査対象者　組合員の個人顧客980人回答率89.7%）
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。	①	②	③	④
①近いから	142 (13.51%)	220 (20.93%)	118 (11.23%)	405 (38.53%)
②親切	⑤	⑥		
③人縁	151 (14.37%)	15 (1.43%)		
④昔からのつきあい				
⑤安心して取引できる				
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、言葉遣いはどうですか。	513 (56.62%)	143 (15.78%)	247 (27.26%)	3 (0.33%)
②電話対応はどうですか。	500 (55.07%)	148 (16.30%)	255 (28.08%)	5 (0.55%)
③身だしなみはどうですか。	506 (55.97%)	125 (13.83%)	270 (29.87%)	3 (0.33%)
④事務処理の正確さと	満足	やや満足	普通	不満足
迅速さ（待ち時間）について	412 (45.73%)	173 (19.20%)	303 (33.63%)	13 (1.44%)

3．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対応は明るく感じがよいですか。	575 (62.84%)	178 (19.45%)	158 (17.27%)	4 (0.44%)
②職員の商品知識はどうですか。	468 (51.71%)	198 (21.88%)	236 (26.08%)	3 (0.33%)
	満足	やや満足	普通	不満足
③約束は守っていますか。	616 (66.88%)	132 (14.33%)	169 (18.35%)	4 (0.43%)
	早い	やや早い	普通	遅い
④通帳･証書の返却はどうですか。	560 (61.20%)	139 (15.19%)	214 (23.39%)	2 (0.22%)
	満足	やや満足	普通	不満足
⑤相談･苦情等に対する対応は適切ですか。	453 (52.86%)	135 (15.75%)	265 (30.92%)	4 (0.47%)

4．金融機関としてのイメージをお聞かせ下さい。	満足	やや満足	普通	不満足
①親しみやすいですか。	543 (59.54%)	169 (18.53%)	198 (21.71%)	2 (0.22%)
②店内のレイアウトや雰囲気はどうですか。	243 (27.87%)	175 (20.07%)	427 (48.97%)	27 (3.10%)
③店内の清掃･整頓はどうですか。	319 (36.96%)	143 (16.57%)	390 (45.19%)	11 (1.27%)
④役席者の対応はどうですか。	331 (39.69%)	144 (17.27%)	342 (41.01%)	17 (2.04%)
⑤ITなどへの取組はどうですか。	215 (27.53%)	115 (14.72%)	427 (54.67%)	24 (3.07%)

5．当組合に対してどのような相談業務をお望みですか。	①	②	③	④
①休日(土･日)のローン相談業務	89 (10.68%)	115 (13.81%)	110 (13.21%)	137 (16.45%)
②経営相談	⑤	⑥	⑦	
③税務相談	134 (16.09%)	42 (5.04%)	206 (24.73%)	
④資産運用				
⑤年金相談				
⑥法律相談　⑦融資相談				

意見･要望

6．当組合および利用店舗についてお聞かせ下さい。	積極的	やや積極的	普通	消極的
①融資の取組姿勢はどうですか。	285 (36.54%)	159 (20.38%)	325 (41.67%)	11 (1.41%)
②融資商品の品揃えはどうですか。	満足	やや満足	普通	不満足
	183 (24.34%)	140 (18.62%)	409 (54.39%)	20 (2.66%)
③融資の諾否期間はどうですか。	早い	やや早い	普通	遅い
	220 (29.73%)	121 (16.35%)	390 (52.70%)	9 (1.22%)
④お客様に対する説明はどうですか。	よく理解できた	大体理解できた	理解できない	説明がない
	360 (48.26%)	372 (49.87%)	7 (0.94%)	7 (0.94%)
⑤取引の安全･情報保護に対する配慮はどうですか	満足	やや満足	普通	不満足
	384 (46.83%)	182 (22.20%)	250 (30.49%)	4 (0.49%)

7．当組合の不満なところは何ですか。	①	②	③	④
①融資商品の品揃え。	90 (19.35%)	7 (1.51%)	34 (7.31%)	21 (4.52%)
②対応が悪い。	⑤			
③待たされる。	313 (67.31%)			
④相談しづらい。				
⑤金利が高い(低い)。				

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。	①	②	③	④
①情報提供	149 (12.32%)	97 (8.02%)	398 (32.92%)	28 (2.32%)
②商品性の充実	⑤	⑥	⑦	
③担当者	231 (19.11%)	291 (24.07%)	15 (1.24%)	
④窓口ｾｰﾙｽ				
⑤手数料や金利条件				
⑥利便性				
⑦その他				

9．あなたが現在、関心の高い商品は何ですか。（複	①	②	③	④
①住宅ローン	91 (11.03%)	73 (8.85%)	89 (10.79%)	78 (9.45%)
②教育ローン	⑤	⑥	⑦	⑧
③自動車ローン	269 (32.61%)	41 (4.97%)	22 (2.67%)	22 (2.67%)
④フリーローン	⑨	⑩		
⑤預金商品	112 (13.58%)	28 (3.39%)		
⑥投資信託				
⑦個人向け国債　⑧保険商品				
⑨個人年金商品　⑩その他				

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
	477 (53.18%)	246 (27.42%)	170 (18.95%)	4 (0.45%)

年令	男子	女子	合計
20歳以上	31 (9.78%)	38 (6.76%)	69 (7.85%)
30歳以上	46 (14.51%)	75 (13.35%)	121 (13.77%)
40歳以上	67 (21.14%)	107 (19.04%)	174 (19.80%)
50歳以上	68 (21.45%)	124 (22.06%)	192 (21.84%)
60歳以上	105 (33.12%)	218 (38.79%)	323 (36.75%)
	317 (100%)	562 (100%)	879 (100%)