

第16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一層ご満足いただける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 令和4年2月14日(月)から2月25日(金)の間
- 調査方法 手渡分・・・500名の方に配布し、471名の方から回答を頂きました。(回答率94.2%)
郵送分・・・250名の方に郵送し、116名の方から回答を頂きました。(回答率46.4%)
- 集計結果

1. ご利用店舗の状況・窓口職員の対応についてお聞かせ下さい。											
①店舗内の衛生(消毒)用品の設置等は適正ですか？		良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い					
		334 (59.3%)	68 (12.1%)	160 (28.4%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)					
②ATMコーナーは利用しやすいですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		270 (47.4%)	95 (16.7%)	172 (30.2%)	25 (4.4%)	8 (1.4%)					
③「いらっしゃいませ」などの挨拶はできていますか？		良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い					
		363 (64.1%)	81 (14.3%)	119 (21.0%)	3 (0.5%)	0 (0.0%)					
④態度(笑顔・言葉づかい)・身だしなみはいかがですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		368 (64.9%)	95 (16.8%)	102 (18.0%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)					
⑤手続きや、手数料などは丁寧に説明していますか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		350 (61.8%)	86 (15.2%)	126 (22.3%)	4 (0.7%)	0 (0.0%)					
⑥窓口でお待ちいただく時間はいかがですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		286 (50.9%)	89 (15.8%)	177 (31.5%)	10 (1.8%)	0 (0.0%)					
2. 営業職員の対応についてお聞かせ下さい。											
①身だしなみや接客マナーはいかがですか？		良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い					
		430 (74.0%)	72 (12.4%)	77 (13.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)					
②商品や各種サービスの説明は分かりやすいですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		386 (66.7%)	81 (14.0%)	108 (18.7%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)					
③ご要望やご相談には素早く対応できていますか？		良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い					
		409 (70.5%)	80 (13.8%)	87 (15.0%)	3 (0.5%)	1 (0.2%)					
④訪問活動の中で、コロナ対応は出来ていましたか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		415 (72.6%)	62 (10.8%)	95 (16.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)					
⑤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？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		351 (61.1%)	94 (16.4%)	122 (21.3%)	5 (0.9%)	2 (0.3%)					
3. 融資への対応についてお聞かせ下さい。											
①金利や契約内容の説明は分かりやすいですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		264 (56.3%)	55 (11.7%)	145 (30.9%)	5 (1.1%)	0 (0.0%)					
②諾否期間はいかがですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		225 (50.0%)	67 (14.9%)	156 (34.7%)	2 (0.4%)	0 (0.0%)					
③国・県のコロナ対策(補助金等)の案内はいかがですか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		218 (47.7%)	60 (13.1%)	168 (36.8%)	7 (1.5%)	4 (0.9%)					
④融資相談には積極的に対応していますか？		満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足					
		258 (55.8%)	53 (11.5%)	148 (32.0%)	1 (0.2%)	2 (0.4%)					
4. どんな商品に興味がありますか。(複数回答)											
住宅ローン フラット35	自動車ローン	教育ローン	フリーローン	確定拠出 年金(イデコ)	投資信託	相続信託	医療・介護 保 険	オートリース	A T M 定期預金	インターネット バンキング	
22 (5.4%)	69 (16.8%)	20 (4.9%)	28 (6.8%)	39 (9.5%)	28 (6.8%)	18 (4.4%)	33 (8.0%)	2 (0.5%)	64 (15.6%)	43 (10.5%)	
キャッシュ 決済	その他										
40 (9.8%)	4 (1.0%)										
5. お取引についての総合的な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						
370 (66.7%)		100 (18.0%)	79 (14.2%)	6 (1.1%)	0 (0.0%)						
6. 回答者											
20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不詳	計				
16 (2.7%)	62 (10.6%)	109 (18.6%)	131 (22.3%)	127 (21.6%)	131 (22.3%)	11 (1.9%)	587				
会社員	会社役員	公務員	自営業	農業	漁業	主婦	無職	その他	職業不詳	計	
151 (25.7%)	90 (15.3%)	10 (1.7%)	156 (26.6%)	16 (2.7%)	3 (0.5%)	75 (12.8%)	43 (7.3%)	37 (6.3%)	6 (1.0%)	587	