

第18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6年2月5日(月)から2月16日(金)の間
- 調査方法 800名のお客様にアンケート用紙を郵送し、無記名により郵便で回収しました(回答率39.6%)
- 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	157 (49.5%)	34 (10.7%)	114 (36.0%)	2 (0.6%)	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	124 (39.1%)	51 (16.1%)	103 (32.5%)	22 (6.9%)	7 (2.2%)	
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	156 (49.2%)	59 (18.6%)	86 (27.1%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)	
④態度(笑顔・言葉づかい)・身だしなみはいかがですか？	良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い	157 (49.5%)	49 (15.5%)	94 (29.7%)	7 (2.2%)	0 (0.0%)	
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	145 (45.7%)	48 (15.1%)	105 (33.1%)	6 (1.9%)	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	121 (38.2%)	51 (16.1%)	124 (39.1%)	9 (2.8%)	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	161 (50.8%)	50 (15.8%)	88 (27.8%)	3 (0.9%)	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	138 (43.5%)	52 (16.4%)	97 (30.6%)	7 (2.2%)	1 (0.3%)	
③ご要望やご相談には素早く対応できていますか？	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	152 (47.9%)	53 (16.7%)	83 (26.2%)	7 (2.2%)	1 (0.3%)	
④訪問させていただく回数や面談時間はいかがですか？	良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い	137 (43.2%)	39 (12.3%)	97 (30.6%)	13 (4.1%)	6 (1.9%)	
⑤訪問活動時の対応は良好ですか？	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	152 (47.9%)	46 (14.5%)	85 (26.8%)	6 (1.9%)	0 (0.0%)	
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？	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	124 (39.1%)	50 (15.8%)	98 (30.9%)	12 (3.8%)	3 (0.9%)	
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	105 (33.1%)	32 (10.1%)	90 (28.4%)	3 (0.9%)	5 (1.6%)	
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	97 (30.6%)	39 (12.3%)	92 (29.0%)	3 (0.9%)	3 (0.9%)	
③国・県の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	78 (24.6%)	30 (9.5%)	98 (30.9%)	16 (5.0%)	12 (3.8%)	
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	107 (33.8%)	29 (9.1%)	89 (28.1%)	6 (1.9%)	5 (1.6%)	
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	
19 (4.3%)	20 (4.6%)	7 (1.6%)	12 (2.7%)	27 (6.2%)	31 (7.1%)	11 (2.5%)	13 (3.0%)	4 (0.9%)	27 (6.2%)	40 (9.1%)	
キャッシュレス 決済	通帳アプリ	その他									
39 (8.9%)	43 (9.8%)	8 (1.8%)									
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	131 (41.3%)	65 (20.5%)	91 (28.7%)	8 (2.5%)	1 (0.3%)		
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 (5.0%)	37 (11.7%)	58 (18.3%)	72 (22.7%)	66 (20.8%)	56 (17.7%)	12 (3.8%)	317				
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	
87 (27.4%)	75 (23.7%)	6 (1.9%)	48 (15.1%)	7 (2.2%)	2 (0.6%)	30 (9.5%)	24 (7.6%)	27 (8.5%)	11 (3.5%)	317	