

第19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7年2月3日(月)から3月14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35.3%)
- 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
126 (44.7%)	37 (13.1%)	107 (37.9%)	2 (0.7%)	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
101 (35.8%)	44 (15.6%)	96 (34.0%)	26 (9.2%)	6 (2.1%)

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
149 (52.8%)	46 (16.3%)	73 (25.9%)	1 (0.4%)	3 (1.1%)

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
145 (51.4%)	46 (16.3%)	75 (26.6%)	4 (1.4%)	2 (0.7%)

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
140 (49.6%)	40 (14.2%)	81 (28.7%)	6 (2.1%)	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
111 (39.4%)	46 (16.3%)	107 (37.9%)	4 (1.4%)	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
144 (51.1%)	47 (16.7%)	70 (24.8%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)

②商品や各種サービスの説明は分りやすいですか？

満 足	やや満足	普 通	やや不満足	不満足
125 (44.3%)	45 (16.0%)	81 (28.7%)	5 (1.8%)	1 (0.4%)

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
140 (49.6%)	37 (13.1%)	74 (26.2%)	6 (2.1%)	2 (0.7%)

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
117 (41.5%)	29 (10.3%)	95 (33.7%)	6 (2.1%)	5 (1.8%)

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
139 (49.3%)	34 (12.1%)	76 (27.0%)	3 (1.1%)	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
105 (37.2%)	37 (13.1%)	96 (34.0%)	9 (3.2%)	7 (2.5%)

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
84 (29.8%)	32 (11.3%)	85 (30.1%)	7 (2.5%)	3 (1.1%)

②諾否期間はいかがですか？

74 (26.2%)	31 (11.0%)	95 (33.7%)	2 (0.7%)	4 (1.4%)
------------	------------	------------	----------	----------

③国・県の補助金等の案内はいかがですか？

56 (19.9%)	24 (8.5%)	108 (38.3%)	9 (3.2%)	7 (2.5%)
------------	-----------	-------------	----------	----------

④融資相談には積極的に対応していますか？

79 (28.0%)	23 (8.2%)	92 (32.6%)	6 (2.1%)	4 (1.4%)
------------	-----------	------------	----------	----------

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・遺言 信託	医療・介護 保険	オートリー ス	A T M・キャン ペーン定期預金	インターネット バンキング
16 (3.9%)	19 (4.6%)	7 (1.7%)	9 (2.2%)	21 (5.1%)	29 (7.1%)	14 (3.4%)	17 (4.1%)	2 (0.5%)	50 (12.2%)	42 (10.2%)
キャッシュレス 決 済	通帳アプリ	その他								
26 (6.3%)	46 (11.2%)	4 (1.0%)								

5. お取引についての総合的なご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
116 (41.1%)	62 (22.0%)	70 (24.8%)	3 (1.1%)	3 (1.1%)

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
10 (3.5%)	33 (11.7%)	60 (21.3%)	66 (23.4%)	50 (17.7%)	52 (18.4%)	11 (3.9%)	282

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
99 (35.1%)	68 (24.1%)	13 (4.6%)	25 (8.9%)	5 (1.8%)	1 (0.4%)	26 (9.2%)	7 (2.5%)	24 (8.5%)	14 (5.0%)	282