

第15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2年2月3日(月)から2月14日(金)の間
- 調査方法 750名のお客様にアンケート用紙を手渡し、無記名により原則郵便で回収しました(回答率98.7%)。
- 集計結果

1. ご利用店舗の状況についてお聞かせ下さい。

- ①ロビー・窓口カウンターは整理整頓されていますか。
- ②ATMコーナーは利用しやすいですか。
- ③窓口職員の挨拶・言葉遣い・電話対応はいかがですか。
- ④窓口職員は親切で親しみやすいですか。
- ⑤ご負担いただく手数料などについて丁寧に説明していますか。
- 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
①ロビー・窓口カウンターは整理整頓されていますか。	398 (56.5%)	125 (17.7%)	181 (25.7%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)
②ATMコーナーは利用しやすいですか。	337 (47.7%)	131 (18.5%)	209 (29.6%)	27 (3.8%)	3 (0.4%)
③窓口職員の挨拶・言葉遣い・電話対応はいかがですか。	441 (62.6%)	123 (17.4%)	138 (19.6%)	3 (0.4%)	0 (0.0%)
④窓口職員は親切で親しみやすいですか。	436 (62.0%)	119 (16.9%)	145 (20.6%)	2 (0.3%)	1 (0.1%)
⑤ご負担いただく手数料などについて丁寧に説明していますか。	360 (51.3%)	120 (17.1%)	220 (31.3%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
⑥窓口でお待ちいただく時間はいかがですか。	347 (49.6%)	114 (16.3%)	236 (33.8%)	2 (0.3%)	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。
- ②商品や各種サービスの説明は分かりやすいですか。
- ③ご要望やご相談への対応はいかがですか。
- ④お約束の日時は守っていますか。
- ⑤訪問させていただく回数や面談時間はご満足ですか。
- 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
①身だしなみや接客マナーはいかがですか。	534 (72.6%)	101 (13.7%)	101 (13.7%)	0 (0.0%)	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。	480 (65.5%)	124 (16.9%)	128 (17.5%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)
③ご要望やご相談への対応はいかがですか。	503 (68.7%)	121 (16.5%)	106 (14.5%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)
④お約束の日時は守っていますか。	555 (75.5%)	93 (12.7%)	80 (10.9%)	5 (0.7%)	2 (0.3%)
⑤訪問させていただく回数や面談時間はご満足ですか。	527 (72.0%)	102 (13.9%)	101 (13.8%)	2 (0.3%)	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。	443 (60.9%)	142 (19.5%)	140 (19.3%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)

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。
- ②諾否期間はいかがですか。
- ③国・県の制度資金等の案内はいかがですか。
- 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
①金利や契約内容の説明は分かりやすいですか。	319 (51.9%)	105 (17.1%)	186 (30.2%)	3 (0.5%)	2 (0.3%)
②諾否期間はいかがですか。	300 (50.1%)	101 (16.9%)	195 (32.6%)	2 (0.3%)	1 (0.2%)
③国・県の制度資金等の案内はいかがですか。	254 (43.1%)	101 (17.1%)	227 (38.5%)	6 (1.0%)	2 (0.3%)
④融資相談には積極的に対応していますか。	318 (52.6%)	96 (15.9%)	186 (30.8%)	4 (0.7%)	0 (0.0%)

4. どんな商品に興味がありますか。(複数回答)

住宅ローン	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	個人年金商品	A T M定期預金	インターネットバンキング
51 (7.4%)	94 (13.6%)	51 (7.4%)	53 (7.6%)	25 (3.6%)	31 (4.5%)	36 (5.2%)	53 (7.6%)	56 (8.1%)	81 (11.7%)	60 (8.7%)

キャッシュレス決済	その他
92 (13.3%)	10 (1.4%)

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
471 (68.2%)	136 (19.7%)	82 (11.9%)	2 (0.3%)	0 (0.0%)

6. 回答者

性別 \ 年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不詳	計
男性	15 (2.0%)	48 (6.5%)	65 (8.8%)	51 (6.9%)	63 (8.5%)	54 (7.3%)	1 (0.1%)	297
女性	8 (1.1%)	44 (5.9%)	74 (10.0%)	102 (13.8%)	94 (12.7%)	115 (15.5%)	1 (0.1%)	438
不詳	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	5
計	23 (3.1%)	92 (12.4%)	140 (18.9%)	154 (20.8%)	158 (21.4%)	170 (23.0%)	3 (0.4%)	740

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
175 (23.6%)	104 (14.1%)	9 (1.2%)	217 (29.3%)	17 (2.3%)	4 (0.5%)	102 (13.8%)	69 (9.3%)	34 (4.6%)	9 (1.2%)	740