

第17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5年2月6日(月)から2月17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49.5%)
- 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	173 (46.0%)	47 (12.5%)	150 (39.9%)	6 (1.6%)	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	150 (39.4%)	68 (17.8%)	128 (33.6%)	27 (7.1%)	8 (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	194 (51.7%)	57 (15.2%)	111 (29.6%)	12 (3.2%)	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	193 (51.2%)	60 (15.9%)	110 (29.2%)	13 (3.4%)	1 (0.3%)
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	165 (43.9%)	57 (15.2%)	145 (38.6%)	7 (1.9%)	2 (0.5%)
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	137 (36.8%)	64 (17.2%)	153 (41.1%)	14 (3.8%)	4 (1.1%)
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	187 (49.3%)	62 (16.4%)	123 (32.5%)	4 (1.1%)	3 (0.8%)
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	149 (39.8%)	68 (18.2%)	146 (39.0%)	9 (2.4%)	2 (0.5%)
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	166 (44.1%)	61 (16.2%)	136 (36.2%)	10 (2.7%)	3 (0.8%)
④訪問活動中の中で、コロナ対応は出来ていましたか？	良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い	188 (50.5%)	51 (13.7%)	131 (35.2%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
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	139 (37.8%)	63 (17.1%)	151 (41.0%)	13 (3.5%)	2 (0.5%)
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	122 (39.4%)	35 (11.3%)	142 (45.8%)	9 (2.9%)	2 (0.6%)
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	107 (34.9%)	37 (12.1%)	158 (51.5%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)
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	100 (32.5%)	41 (13.3%)	150 (48.7%)	11 (3.6%)	6 (1.9%)
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	111 (36.4%)	37 (12.1%)	139 (45.6%)	14 (4.6%)	4 (1.3%)
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	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
13 (3.3%)	35 (9.0%)	7 (1.8%)	16 (4.1%)	30 (7.7%)	43 (11.0%)	19 (4.9%)	36 (9.2%)	3 (0.8%)	42 (10.7%)	44 (11.3%)
キャッシュ 決済	通帳アプリ	その他								
46 (11.8%)	54 (13.8%)	3 (0.8%)								
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	159 (43.3%)	76 (20.7%)	117 (31.9%)	11 (3.0%)	4 (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			
30 (7.6%)	34 (8.6%)	50 (12.6%)	79 (19.9%)	93 (23.5%)	97 (24.5%)	13 (3.3%)	396			
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
138 (34.8%)	63 (15.9%)	15 (3.8%)	39 (9.8%)	9 (2.3%)	5 (1.3%)	39 (9.8%)	42 (10.6%)	32 (8.1%)	14 (3.5%)	396