

第20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8年2月2日(月)から3月13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32.9%)
- 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店舗の清潔感がありますか？	良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い	125 (47.5%)	42 (16.0%)	85 (32.3%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	
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	113 (43.0%)	41 (15.6%)	87 (33.1%)	12 (4.6%)	2 (0.8%)	
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	144 (54.8%)	38 (14.4%)	57 (21.7%)	9 (3.4%)	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？	良好	やや良好	普通	やや悪い	悪い	143 (54.4%)	32 (12.2%)	71 (27.0%)	3 (1.1%)	2 (0.8%)	
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	127 (48.3%)	41 (15.6%)	74 (28.1%)	3 (1.1%)	2 (0.8%)	
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	102 (38.8%)	43 (16.3%)	95 (36.1%)	8 (3.0%)	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	140 (53.2%)	31 (11.8%)	80 (30.4%)	1 (0.4%)	2 (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	109 (41.4%)	42 (16.0%)	92 (35.0%)	4 (1.5%)	2 (0.8%)	
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	125 (47.5%)	41 (15.6%)	75 (28.5%)	5 (1.9%)	2 (0.8%)	
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	101 (38.4%)	25 (9.5%)	103 (39.2%)	7 (2.7%)	4 (1.5%)	
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	115 (43.7%)	30 (11.4%)	92 (35.0%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	
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	86 (32.7%)	36 (13.7%)	109 (41.4%)	11 (4.2%)	4 (1.5%)	
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	57 (21.7%)	32 (12.2%)	91 (34.6%)	10 (3.8%)	1 (0.4%)	
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	49 (18.6%)	25 (9.5%)	107 (40.7%)	7 (2.7%)	1 (0.4%)	
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	44 (16.7%)	17 (6.5%)	95 (36.1%)	21 (8.0%)	6 (2.3%)	
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	57 (21.7%)	32 (12.2%)	87 (33.1%)	9 (3.4%)	5 (1.9%)	
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	
12 (3.2%)	26 (7.0%)	7 (1.9%)	14 (3.8%)	16 (4.3%)	25 (6.7%)	13 (3.5%)	18 (4.8%)	3 (0.8%)	55 (14.7%)	27 (7.2%)	
キャッシュレス 決済	通帳アプリ	その他									
26 (7.0%)	44 (11.8%)	8 (2.1%)									
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	104 (39.5%)	64 (24.3%)	70 (26.6%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)		
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				
9 (3.4%)	23 (8.7%)	39 (14.8%)	67 (25.5%)	53 (20.2%)	56 (21.3%)	16 (6.1%)	263				
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	
96 (36.5%)	46 (17.5%)	31 (11.8%)	24 (9.1%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	20 (7.6%)	16 (6.1%)	15 (5.7%)	11 (4.2%)	263	