

<利用者満足度調査結果について>

当組合ではお客様の満足度を把握し、お客様のご意見・ご要望を踏まえて様々な取組みを行なえるよう、全14項目にわたるアンケート調査を実施致しました。

1. 調査実施要項

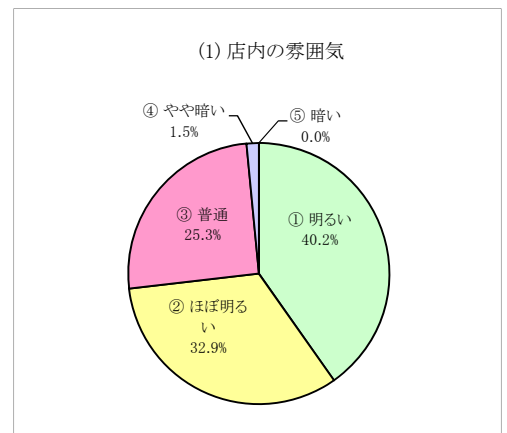
- ① 実施時期 平成 30年 2月 5日～平成 30年 3月 15日
- ② 調査方法 窓口調査と訪問配布・訪問回収及び郵送
- ③ 聴取対象及び人数 総数 330人
【内訳】 ①窓口回答 75先
②訪問回答 150先
③郵送回答 105先(郵送件数150先 有効回答70%)

2. 調査結果

【共通項目】

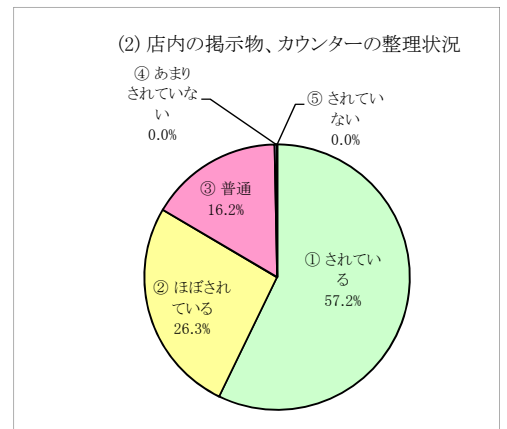
(1) 店内の雰囲気について(回答者数 328人)

① 明るい	132 人	(40.2%)
② ほぼ明るい	108 人	(32.9%)
③ 普通	83 人	(25.3%)
④ やや暗い	5 人	(1.5%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)



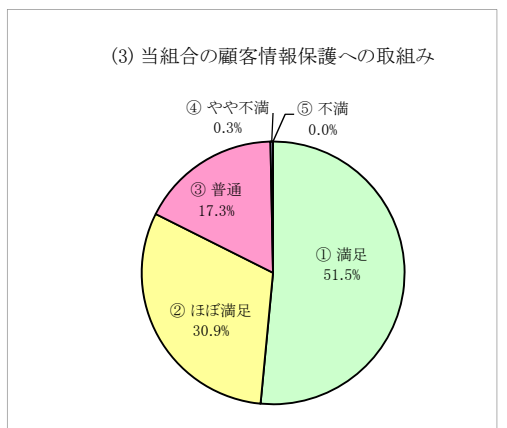
(2) 店内の掲示物、カウンターなどの整理状況について(回答者数 327人)

① されている	187 人	(57.2%)
② ほぼされている	86 人	(26.3%)
③ 普通	53 人	(16.2%)
④ あまりされていない	1 人	(0.3%)
⑤ されていない	0 人	(0.0%)



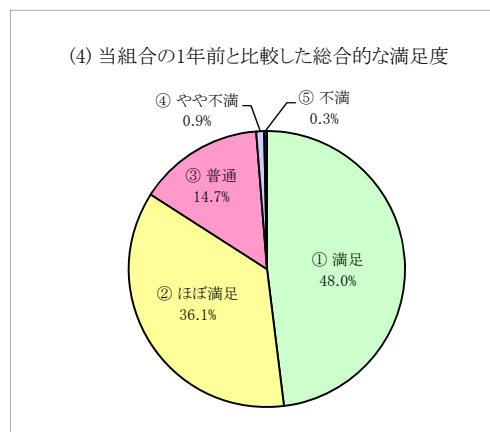
(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 324人)

① 満足	167 人	(51.5%)
② ほぼ満足	100 人	(30.9%)
③ 普通	56 人	(17.3%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)



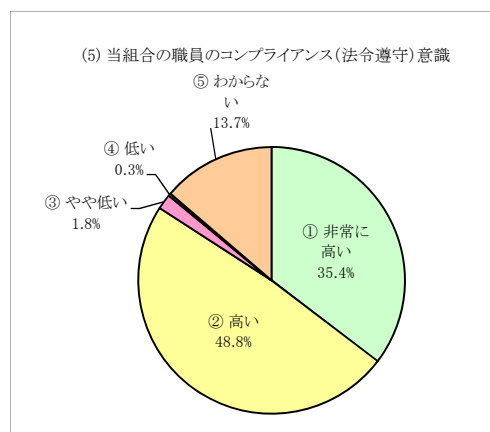
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度について(回答者数 327人)

① 満足	157 人	(48.0%)
② ほぼ満足	118 人	(36.1%)
③ 普通	48 人	(14.7%)
④ やや不満	3 人	(0.9%)
⑤ 不満	1 人	(0.3%)



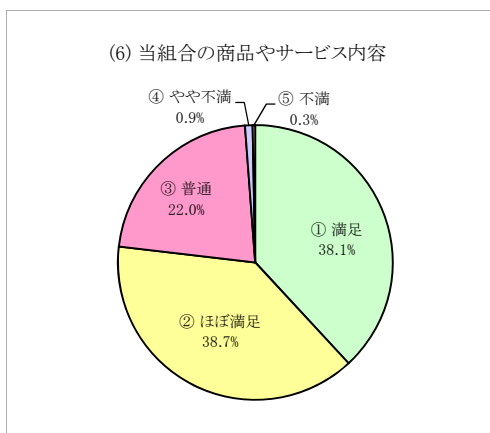
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識について(回答者数 328人)

① 非常に高い	116 人	(35.4%)
② 高い	160 人	(48.8%)
③ やや低い	6 人	(1.8%)
④ 低い	1 人	(0.3%)
⑤ わからない	45 人	(13.7%)



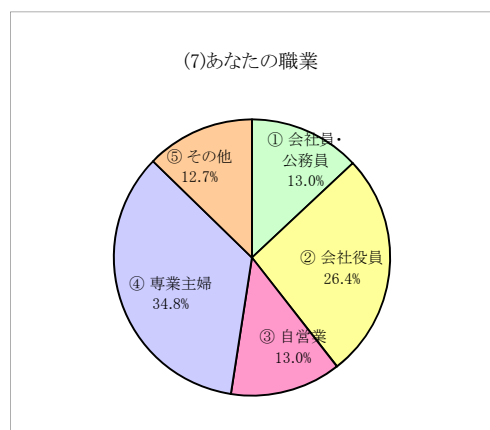
(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 328人)

① 満足	125 人	(38.1%)
② ほぼ満足	127 人	(38.7%)
③ 普通	72 人	(22.0%)
④ やや不満	3 人	(0.9%)
⑤ 不満	1 人	(0.3%)



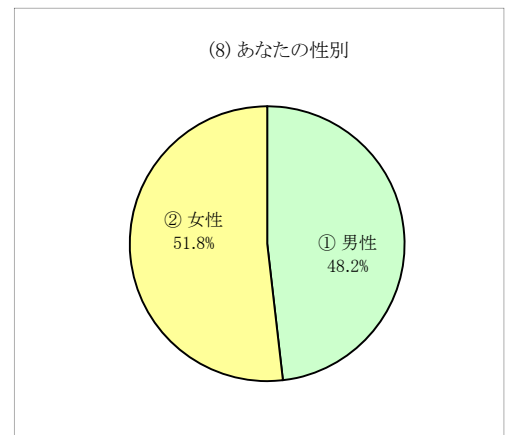
(7) あなたの職業は(回答者数 330人)

① 会社員・公務員	43 人	(13.0%)
② 会社役員	87 人	(26.4%)
③ 自営業	43 人	(13.0%)
④ 専業主婦	115 人	(34.8%)
⑤ その他	42 人	(12.7%)



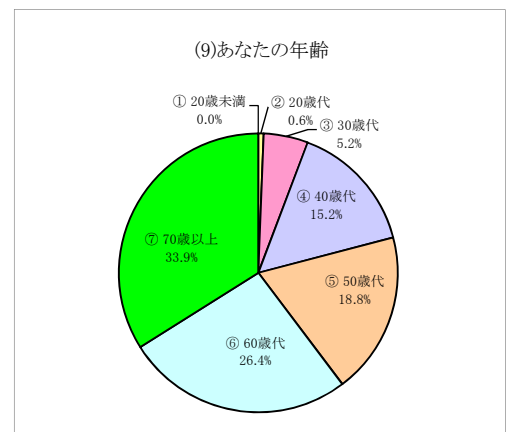
(8)あなたの性別は(回答者数 330人)

① 男性	159 人	(48.2%)
② 女性	171 人	(51.8%)



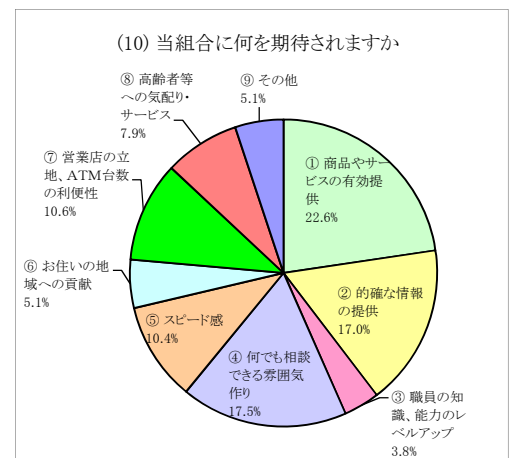
(9)あなたの年齢は(回答者数 330人)

① 20歳未満	0 人	(0.0%)
② 20歳代	2 人	(0.6%)
③ 30歳代	17 人	(5.2%)
④ 40歳代	50 人	(15.2%)
⑤ 50歳代	62 人	(18.8%)
⑥ 60歳代	87 人	(26.4%)
⑦ 70歳以上	112 人	(33.9%)



(10)今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 300人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	120 人	(22.6%)
② 的確な情報の提供	90 人	(17.0%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	20 人	(3.8%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	93 人	(17.5%)
⑤ スピード感	55 人	(10.4%)
⑥ お住いの地域への貢献	27 人	(5.1%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	56 人	(10.6%)
⑧ 高齢者等への気配り・サービス	42 人	(7.9%)
⑨ その他	27 人	(5.1%)



【個別項目】

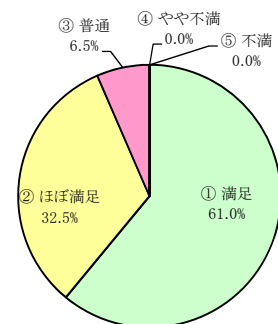
(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

(1) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 123人)

① 満足	75 人	(61.0%)
② ほぼ満足	40 人	(32.5%)
③ 普通	8 人	(6.5%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

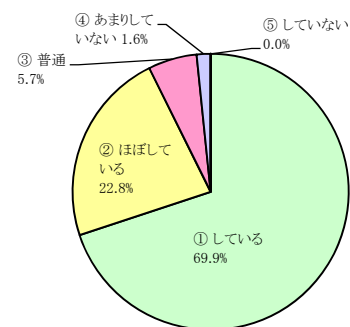
(1) (支店長・担当者の対応について)
商品や本人確認等の説明について



(2) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 123人)

① している	86 人	(69.9%)
② ほぼしている	28 人	(22.8%)
③ 普通	7 人	(5.7%)
④ あまりしていない	2 人	(1.6%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

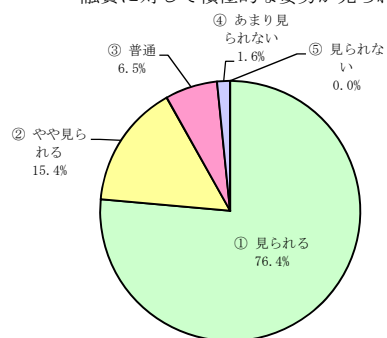
(2) (支店長・担当者の対応について)
ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか



(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 123人)

① 見られる	94 人	(76.4%)
② やや見られる	19 人	(15.4%)
③ 普通	8 人	(6.5%)
④ あまり見られない	2 人	(1.6%)
⑤ 見られない	0 人	(0.0%)

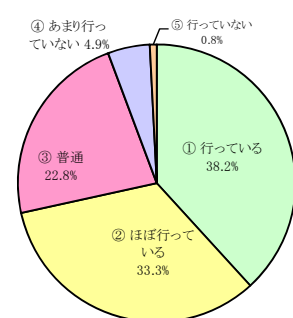
(3) (支店長・担当者の対応について)
融資に対して積極的な姿勢が見られるか



(4) 経営・事業に関するアドバイスをを行っているか(回答者数 123人)

① 行っている	47 人	(38.2%)
② ほぼ行っている	41 人	(33.3%)
③ 普通	28 人	(22.8%)
④ あまり行っていない	6 人	(4.9%)
⑤ 行っていない	1 人	(0.8%)

(4) (支店長・担当者の対応について)
経営・事業に関するアドバイスをを行っているか



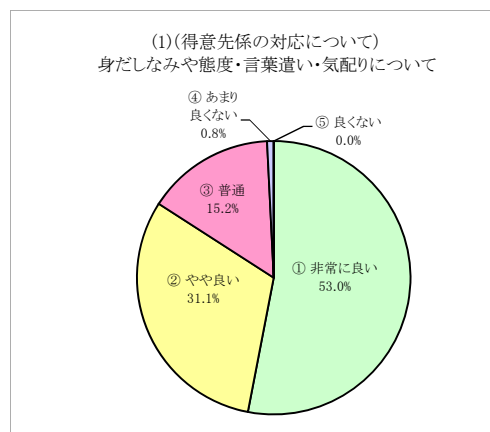
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

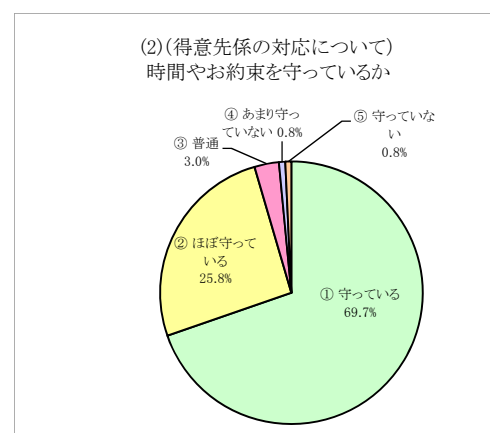
(1) 身だしなみや態度・言葉遣い・気配りについて(回答者数 132人)

① 非常に良い	70 人	(53.0%)
② やや良い	41 人	(31.1%)
③ 普通	20 人	(15.2%)
④ あまり良くない	1 人	(0.8%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



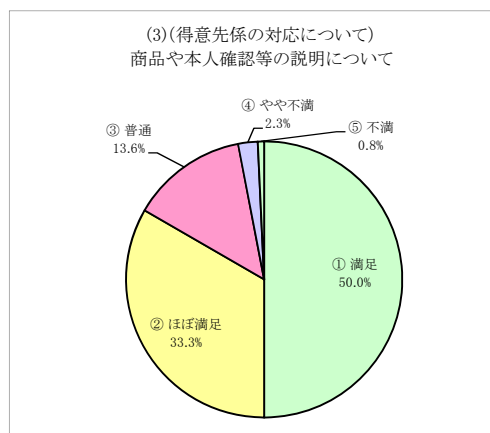
(2) 時間やお約束を守っているか(回答者数 132人)

① 守っている	92 人	(69.7%)
② ほぼ守っている	34 人	(25.8%)
③ 普通	4 人	(3.0%)
④ あまり守っていない	1 人	(0.8%)
⑤ 守っていない	1 人	(0.8%)



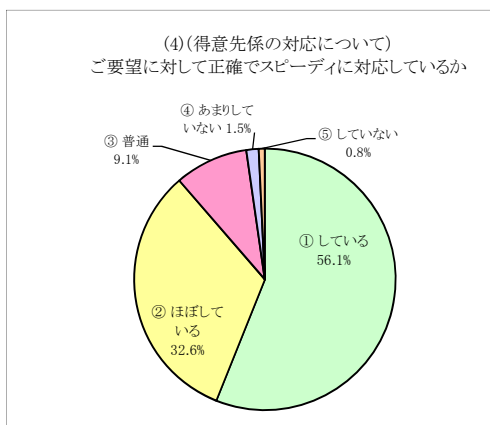
(3) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 132人)

① 満足	66 人	(50.0%)
② ほぼ満足	44 人	(33.3%)
③ 普通	18 人	(13.6%)
④ やや不満	3 人	(2.3%)
⑤ 不満	1 人	(0.8%)



(4) ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか(回答者数 132人)

① している	74 人	(56.1%)
② ほぼしている	43 人	(32.6%)
③ 普通	12 人	(9.1%)
④ あまりしていない	2 人	(1.5%)
⑤ していない	1 人	(0.8%)



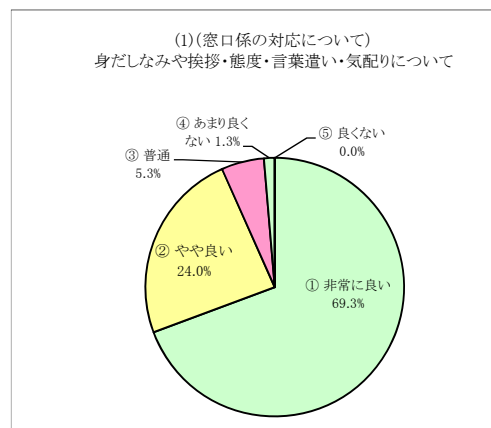
【個別項目】

(窓口)

(窓口係の対応について)

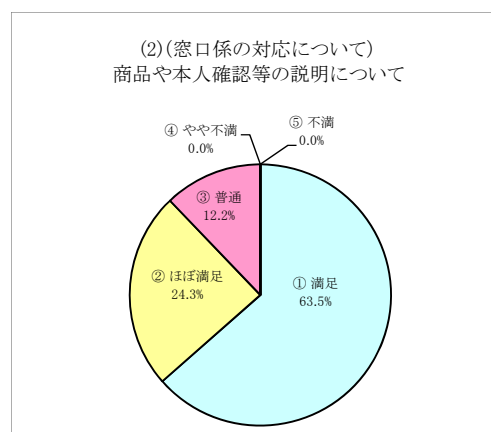
(1) 身だしなみや挨拶・態度・言葉遣い・気配りについて(回答者数 75人)

① 非常に良い	52 人	(69.3%)
② やや良い	18 人	(24.0%)
③ 普通	4 人	(5.3%)
④ あまり良くない	1 人	(1.3%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



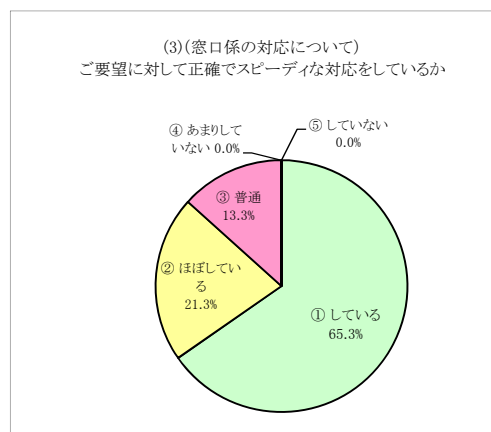
(2) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 74人)

① 満足	47 人	(63.5%)
② ほぼ満足	18 人	(24.3%)
③ 普通	9 人	(12.2%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)



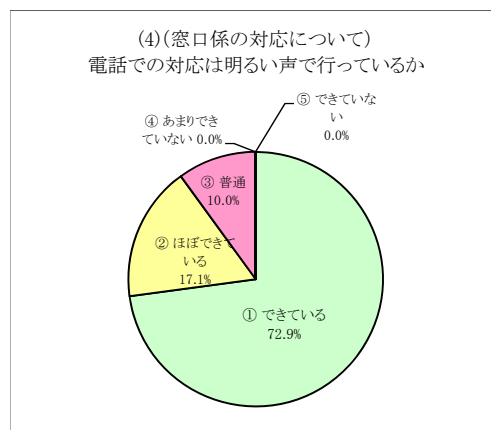
(3) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 75人)

① している	49 人	(65.3%)
② ほぼしている	16 人	(21.3%)
③ 普通	10 人	(13.3%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)



(4) 電話での対応は明るい声で行っているか(回答者数 70人)

① できている	51 人	(72.9%)
② ほぼできている	12 人	(17.1%)
③ 普通	7 人	(10.0%)
④ あまりできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)



その他、以下のご意見・ご感想をいただきました。

- ・ATMの台数を増やしてほしい。
- ・ATM利用時に硬貨が使えるようにしてほしい。
- ・ATM利用時間を延長してほしい。
- ・ATMに両替機能を追加してほしい。
- ・自宅に来てくださるので助かっています。

お客様からの貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

当組合では、お客様の当組合に対する日頃の満足度を把握するため、平成30年2月に330人(訪問先:150人、窓口75人、郵送先:105人)のお客様を対象に14項目にわたるアンケート調査を実施しました。前年に引き続き、一部郵送による調査を実施し、忌憚の無い貴重なご意見をいただきました。調査結果では、概ねご満足いただいているとのご回答が寄せられましたが、今後も以下の取組みを中心に、お客様の目線に立ち満足度向上に一層努めて参ります。

☆地域金融機関として積極的にコンサルティング機能を発揮し、経営・事業に関する的確なアドバイスをを行い
お客様のご要望にスピーディな対応を心掛けます。

☆個人情報保護・コンプライアンス(法令遵守)については組合方針に基づき、これまで以上に分かり易い説明を
心掛けるとともに、一層強化、徹底し、お客様が安心してお取引していただけるように致します。

☆職員の接客能力・知識の向上をはかる為、内部研修の他、外部研修も計画的に実施し、職員の能力の
レベルアップを図り、お客様によりご満足いただけますように努めます。