

＜利用者満足度調査結果について＞

当組合ではお客さまの満足度を把握し、お客さまのご意見・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結果を実施致しました。

1. 調査実施要項

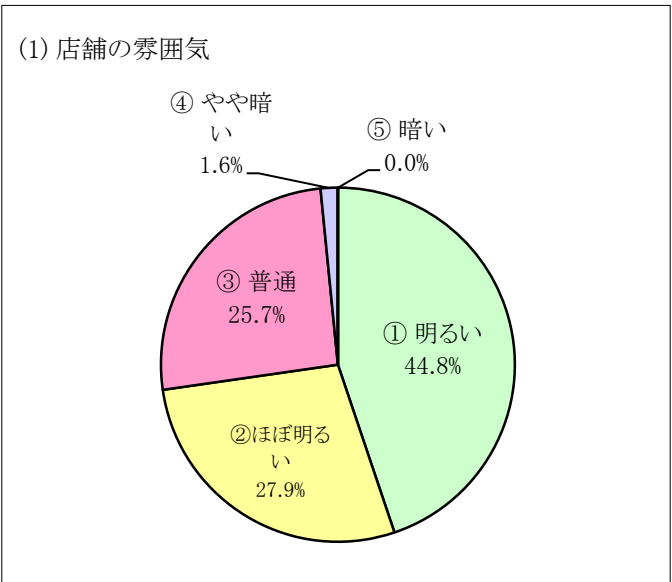
① 実施時期	平成 31年 2月 1日～平成 31年 3月 15日
② 調査方法	窓口調査と訪問配布・訪問回収及び郵送
③ 聴取対象及び人数	総数 326人
	【内訳】 ①窓口回答 75先
	②訪問回答 150先
	③郵送回答 101先(郵送件数150先 有効回答67%)

2. 調査結果

【共通項目】

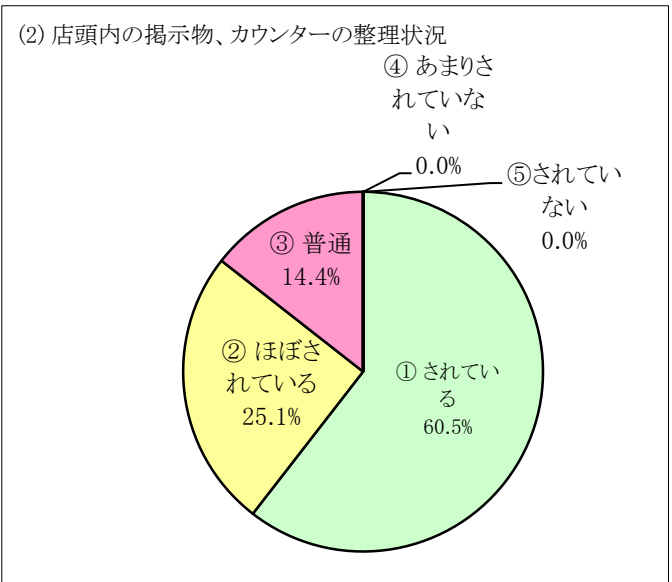
(1) 店内の雰囲気について(回答者数 319人)

① 明るい	143 人	(44.8%)
② ほぼ明るい	89 人	(27.9%)
③ 普通	82 人	(25.7%)
④ やや暗い	5 人	(1.6%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)



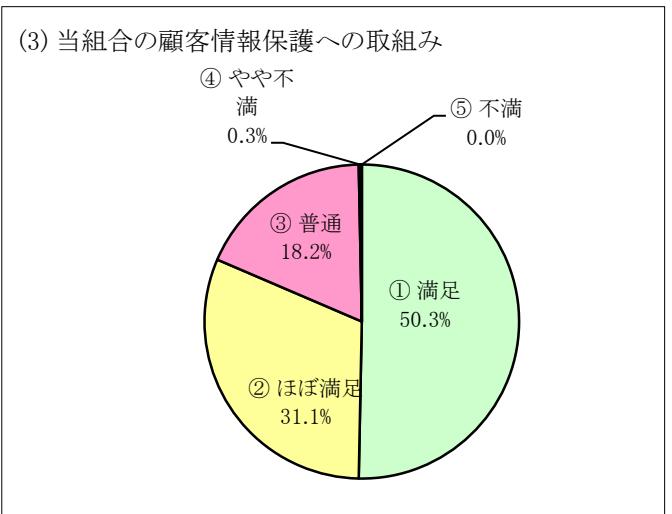
(2) 店内の掲示物、カウンターなどの整理状況について(回答者数 319人)

① されている	193 人	(60.5%)
② ほぼされている	80 人	(25.1%)
③ 普通	46 人	(14.4%)
④ あまりされていない	0 人	(0.0%)
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 318人)

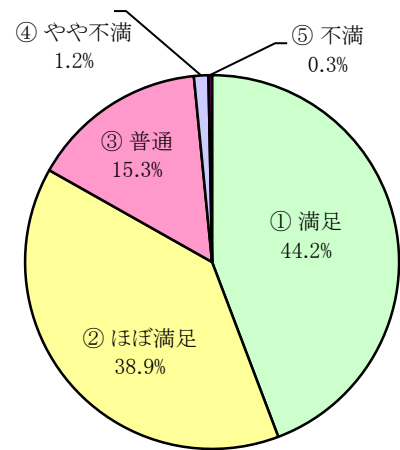
① 満足	160 人	(50.3%)
② ほぼ満足	99 人	(31.1%)
③ 普通	58 人	(18.2%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)



(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 321人)

① 満足	142 人	(44.2%)
② ほぼ満足	125 人	(38.9%)
③ 普通	49 人	(15.3%)
④ やや不満	4 人	(1.2%)
⑤ 不満	1 人	(0.3%)

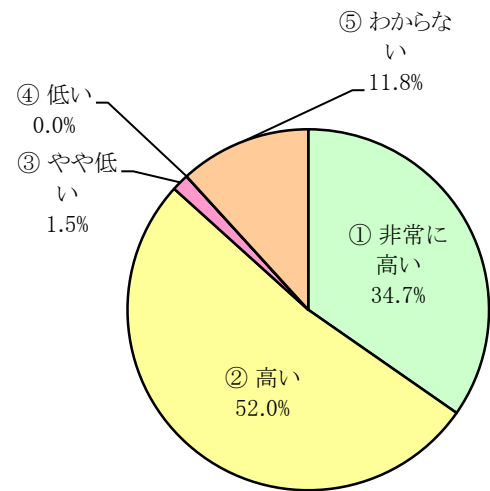
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度



(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 323人)

① 非常に高い	112 人	(34.7%)
② 高い	168 人	(52.0%)
③ やや低い	5 人	(1.5%)
④ 低い	0 人	(0.0%)
⑤ わからない	38 人	(11.8%)

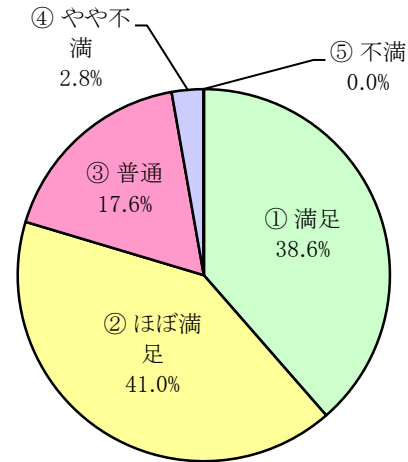
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 324人)

① 満足	125 人	(38.6%)
② ほぼ満足	133 人	(41.0%)
③ 普通	57 人	(17.6%)
④ やや不満	9 人	(2.8%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

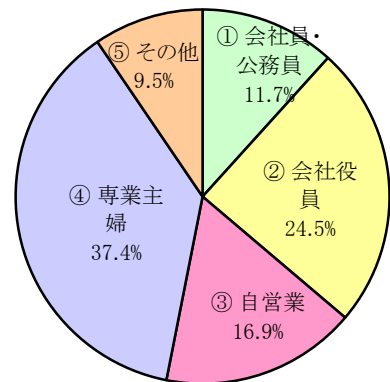
(6) 当組合の商品やサービス内容



(7) あなたの職業は(回答者数 326人)

① 会社員・公務員	38 人	(11.7%)
② 会社役員	80 人	(24.5%)
③ 自営業	55 人	(16.9%)
④ 専業主婦	122 人	(37.4%)
⑤ その他	31 人	(9.5%)

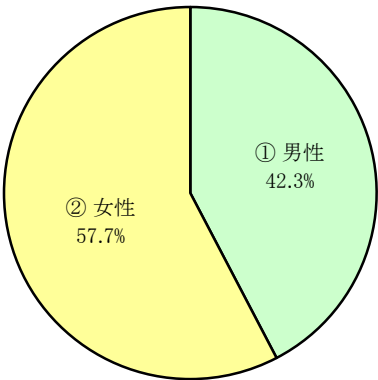
(7)あなたの職業は



(8) あなたの性別は(回答者数 326人)

① 男性	138 人	(42.3%)
② 女性	188 人	(57.7%)

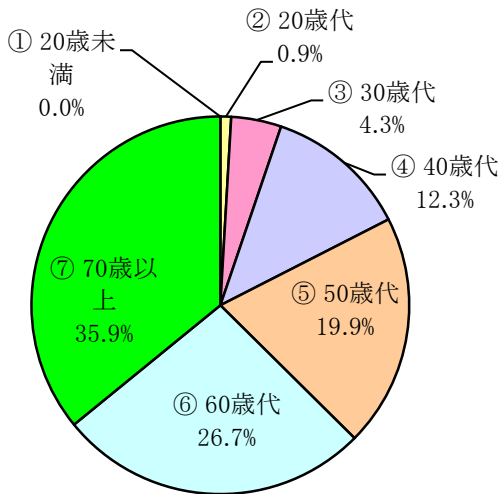
(8) あなたの性別は



(9) あなたの年齢は(回答者数 326人)

① 20歳未満	0 人	(0.0%)
② 20歳代	3 人	(0.9%)
③ 30歳代	14 人	(4.3%)
④ 40歳代	40 人	(12.3%)
⑤ 50歳代	65 人	(19.9%)
⑥ 60歳代	87 人	(26.7%)
⑦ 70歳以上	117 人	(35.9%)

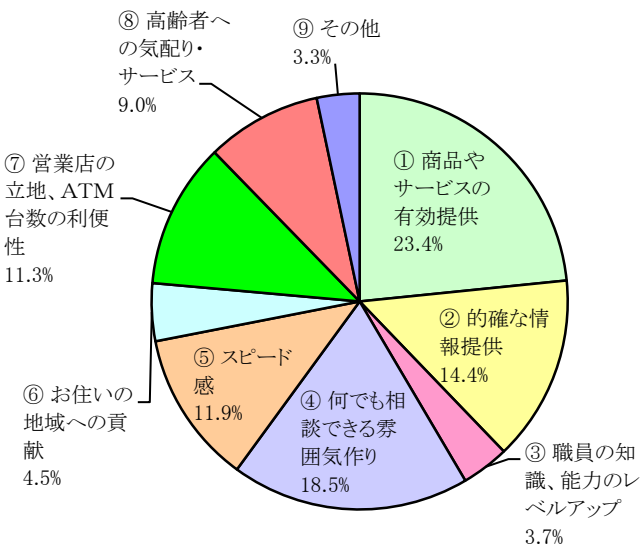
(9)あなたの年齢は



(10) 今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 308人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	120 人	(23.4%)
② 的確な情報提供	74 人	(14.4%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	19 人	(3.7%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	95 人	(18.5%)
⑤ スピード感	61 人	(11.9%)
⑥ お住いの地域への貢献	23 人	(4.5%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	58 人	(11.3%)
⑧ 高齢者への気配り・サービス	46 人	(9.0%)
⑨ その他	17 人	(3.3%)

(10) 当組合に何を期待されますか



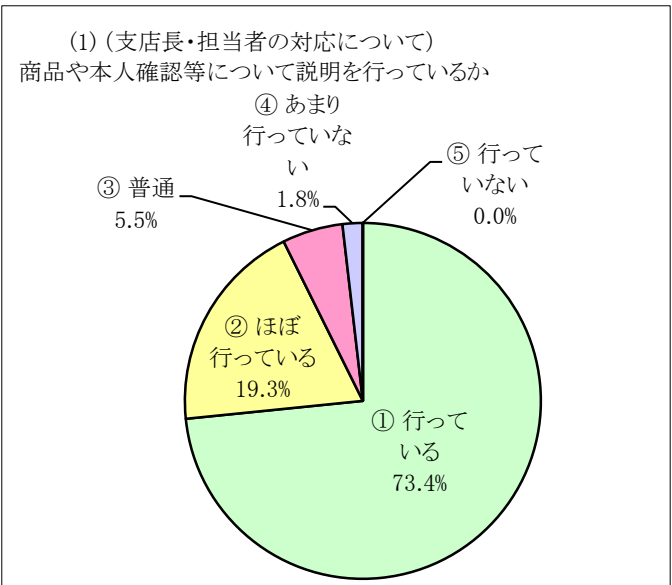
【個別項目】

(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

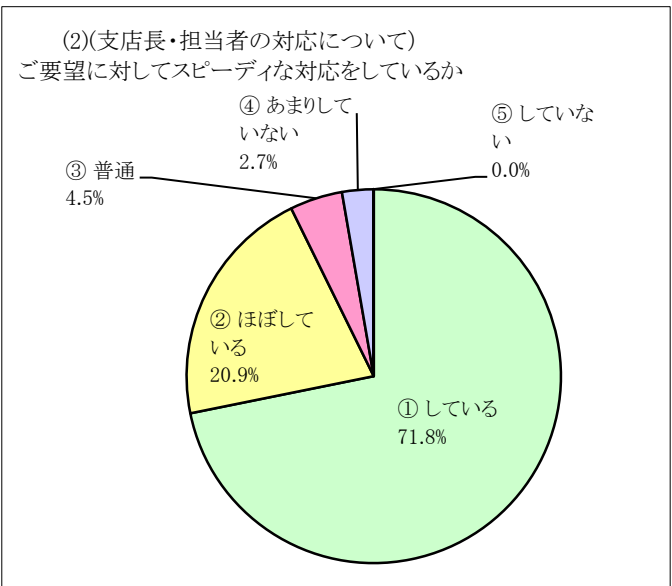
(1) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 109人)

① 行っている	80 人	(73.4%)
② ほぼ行っている	21 人	(19.3%)
③ 普通	6 人	(5.5%)
④ あまり行っていない	2 人	(1.8%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



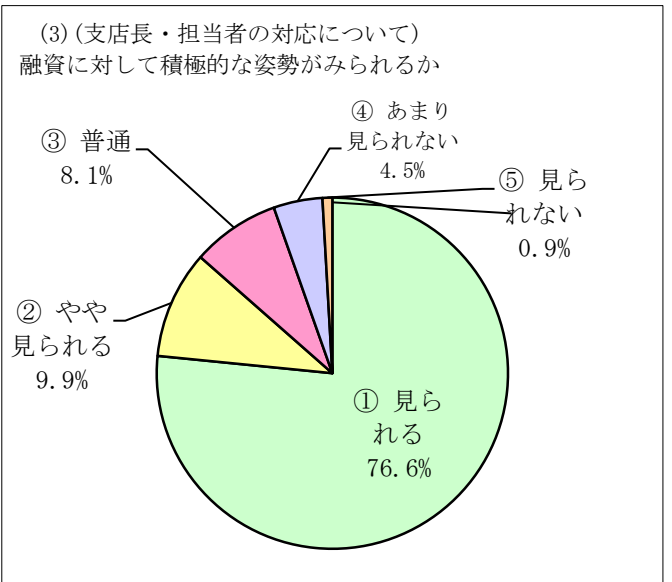
(2) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 110人)

① している	79 人	(71.8%)
② ほぼしている	23 人	(20.9%)
③ 普通	5 人	(4.5%)
④ あまりしていない	3 人	(2.7%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)



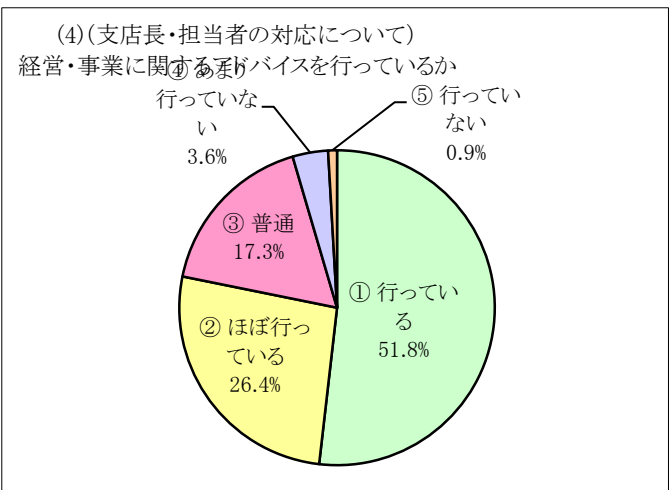
(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 111人)

① 見られる	85 人	(76.6%)
② やや見られる	11 人	(9.9%)
③ 普通	9 人	(8.1%)
④ あまり見られない	5 人	(4.5%)
⑤ 見られない	1 人	(0.9%)



(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 110人)

① 行っている	57 人	(51.8%)
② ほぼ行っている	29 人	(26.4%)
③ 普通	19 人	(17.3%)
④ あまり行っていない	4 人	(3.6%)
⑤ 行っていない	1 人	(0.9%)



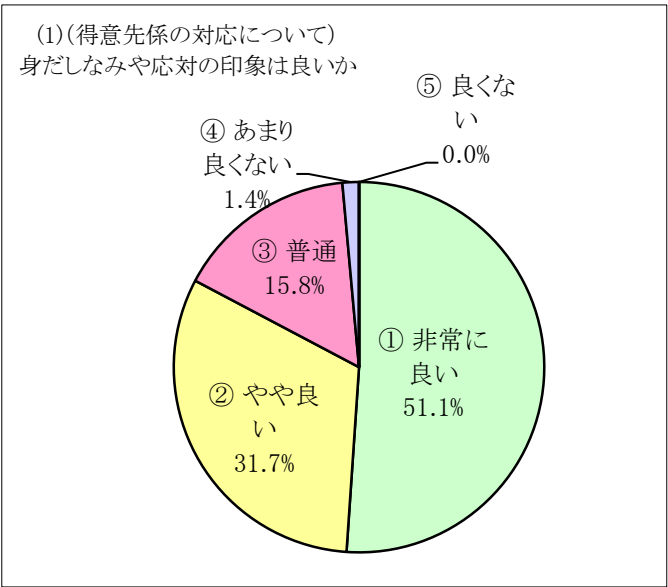
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

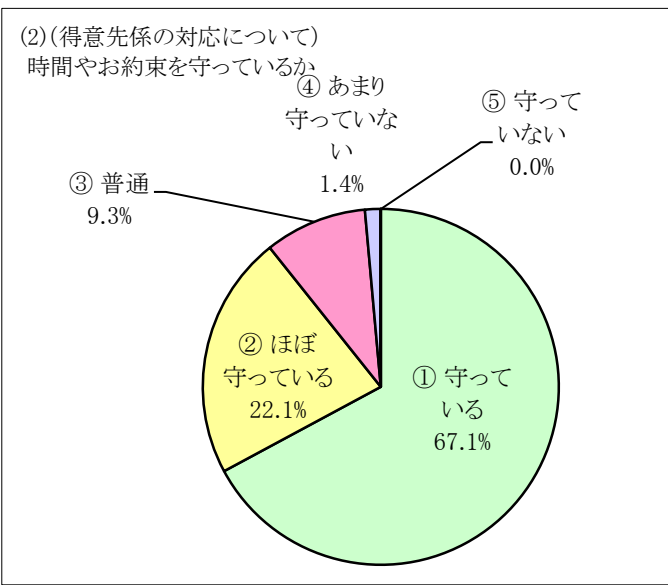
(1)身だしなみや応対の印象は良いか(回答者数 139人)

① 非常に良い	71 人	(51.1%)
② やや良い	44 人	(31.7%)
③ 普通	22 人	(15.8%)
④ あまり良くない	2 人	(1.4%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



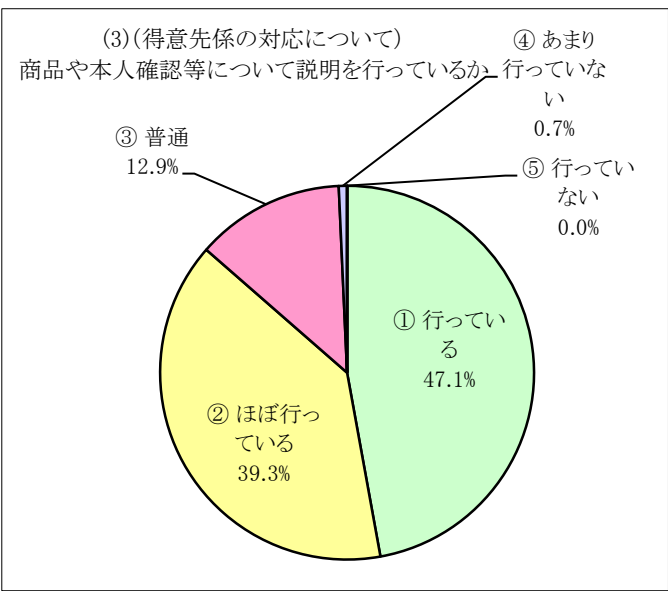
(2)時間やお約束を守っているか(回答者数 140人)

① 守っている	94 人	(67.1%)
② ほぼ守っている	31 人	(22.1%)
③ 普通	13 人	(9.3%)
④ あまり守っていない	2 人	(1.4%)
⑤ 守っていない	0 人	(0.0%)



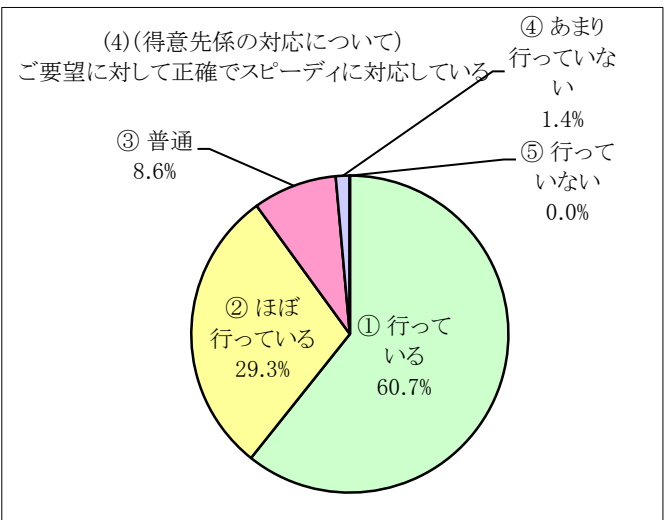
(3)商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 140人)

① 行っている	66 人	(47.1%)
② ほぼ行っている	55 人	(39.3%)
③ 普通	18 人	(12.9%)
④ あまり行っていない	1 人	(0.7%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



(4)ご要望に対して正確でスピーディに対応している(回答者数 140人)

① 行っている	85 人	(60.7%)
② ほぼ行っている	41 人	(29.3%)
③ 普通	12 人	(8.6%)
④ あまり行っていない	2 人	(1.4%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



【個別項目】

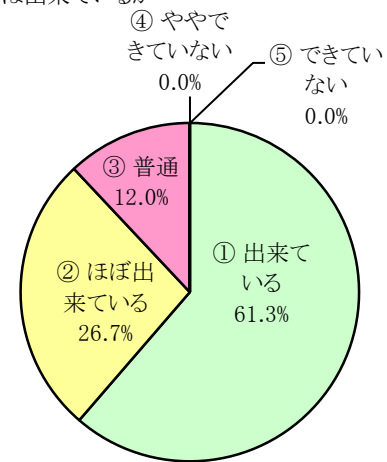
(窓口)

(窓口係の対応について)

(1) 言葉遣い・挨拶は出来ているか(回答者数 75人)

① 出来ている	46 人	(61.3%)
② ほぼ出来ている	20 人	(26.7%)
③ 普通	9 人	(12.0%)
④ ややできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)

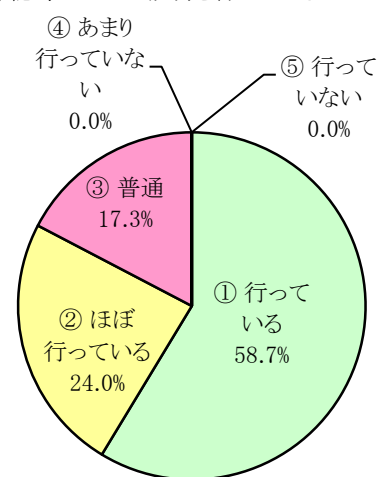
(1)(窓口係の対応について)
言葉遣い・挨拶は出来ているか



(2) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 75人)

① 行っている	44 人	(58.7%)
② ほぼ行っている	18 人	(24.0%)
③ 普通	13 人	(17.3%)
④ あまり行っていない	0 人	(0.0%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)

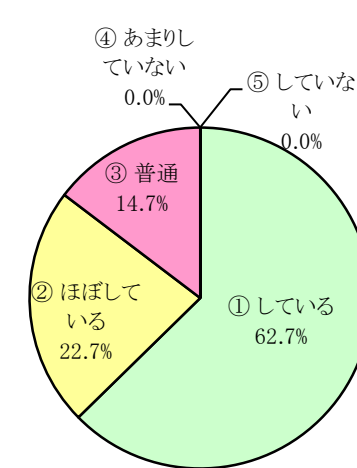
(2)(窓口係の対応について)
商品や本人確認等について説明を行っているか



(3) 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 75人)

① している	47 人	(62.7%)
② ほぼしている	17 人	(22.7%)
③ 普通	11 人	(14.7%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

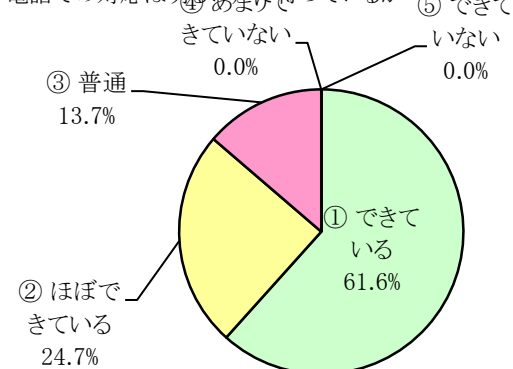
(3)(窓口係の対応について)
ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか



(4) 電話での対応は明るい声で行っているか(回答者数 73人)

① できている	45 人	(61.6%)
② ほぼできている	18 人	(24.7%)
③ 普通	10 人	(13.7%)
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%)

(4)(窓口係の対応について)
電話での対応は明るい声で行っているか



その他、以下のご意見・ご感想をいただきました。

- ・各伝票の字が小さく見えにくい。
- ・他信組で普通預金の記帳が出来る様になって便利になった。
- ・何でも相談できる雰囲気作りに満足しています。
- ・店舗に行けないので、来ていただける事に感謝しています。

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31年2月に326人(訪問先:150人、窓口75人、郵送先:101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、令和元年度以降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。

☆職員の接遇能力・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。