

## <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 令和 2年 2月 7日～令和 2年 3月 19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 327人  
【内訳】 ①窓口回答 75先  
②訪問回答 150先  
③郵送回答 102先(郵送件数150先 有効回答68%)

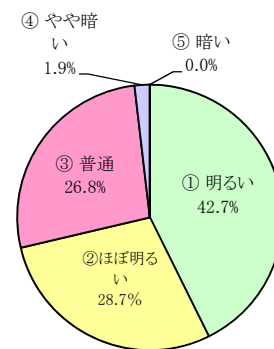
### 2. 調査結果

#### 【共通項目】

#### (1) 店内の雰囲気について(回答者数 321人)

① 明るい	137 人	( 42.7%)
② ほぼ明るい	92 人	( 28.7%)
③ 普通	86 人	( 26.8%)
④ やや暗い	6 人	( 1.9%)
⑤ 暗い	0 人	( 0.0%)

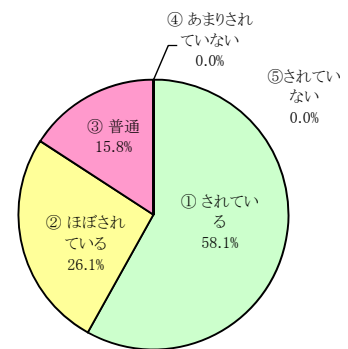
#### (1) 店舗の雰囲気



#### (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 322人)

① されている	187 人	( 58.1%)
② ほぼされている	84 人	( 26.1%)
③ 普通	51 人	( 15.8%)
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%)

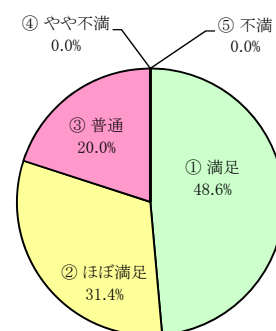
#### (2) 店頭内の掲示物、カウンターの整理状況



#### (3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 325人)

① 満足	158 人	( 48.6%)
② ほぼ満足	102 人	( 31.4%)
③ 普通	65 人	( 20.0%)
④ やや不満	0 人	( 0.0%)
⑤ 不満	0 人	( 0.0%)

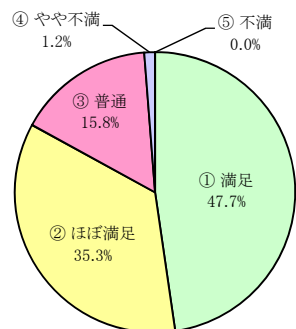
#### (3) 当組合の顧客情報保護への取組み



(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 323人)

① 満足	154 人	( 47.7%)
② ほぼ満足	114 人	( 35.3%)
③ 普通	51 人	( 15.8%)
④ やや不満	4 人	( 1.2%)
⑤ 不満	0 人	( 0.0%)

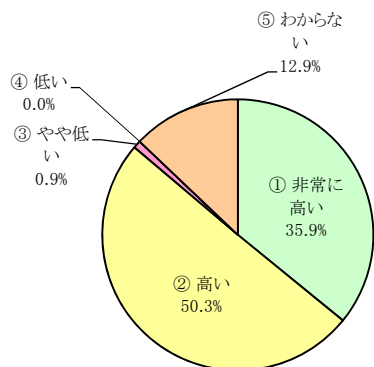
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度



(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 326)

① 非常に高い	117 人	( 35.9%)
② 高い	164 人	( 50.3%)
③ やや低い	3 人	( 0.9%)
④ 低い	0 人	( 0.0%)
⑤ わからない	42 人	( 12.9%)

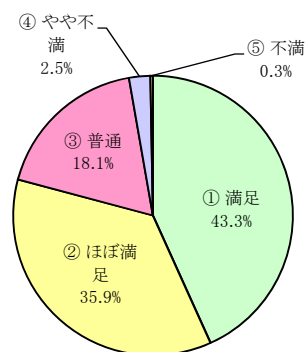
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 326人)

① 満足	141 人	( 43.3%)
② ほぼ満足	117 人	( 35.9%)
③ 普通	59 人	( 18.1%)
④ やや不満	8 人	( 2.5%)
⑤ 不満	1 人	( 0.3%)

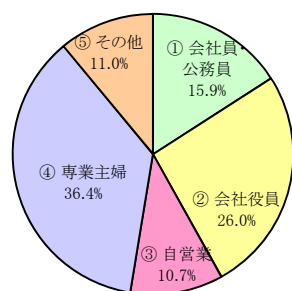
(6) 当組合の商品やサービス内容



(7) あなたの職業は(回答者数 327人)

① 会社員・公務員	52 人	( 15.9%)
② 会社役員	85 人	( 26.0%)
③ 自営業	35 人	( 10.7%)
④ 専業主婦	119 人	( 36.4%)
⑤ その他	36 人	( 11.0%)

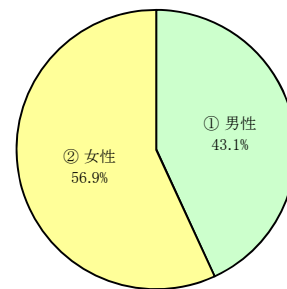
(7)あなたの職業は



(8)あなたの性別は(回答者数 327人)

① 男性	141 人	( 43.1%)
② 女性	186 人	( 56.9%)

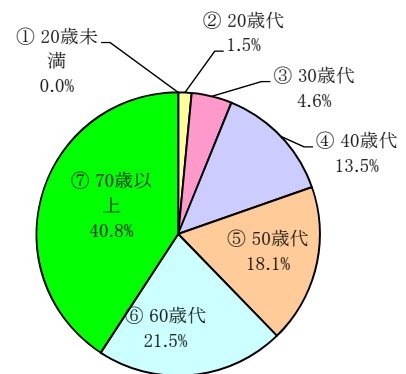
(8) あなたの性別は



(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	5 人	( 1.5%)
③ 30歳代	15 人	( 4.6%)
④ 40歳代	44 人	(13.5%)
⑤ 50歳代	59 人	(18.1%)
⑥ 60歳代	70 人	(21.5%)
⑦ 70歳以上	133 人	(40.8%)

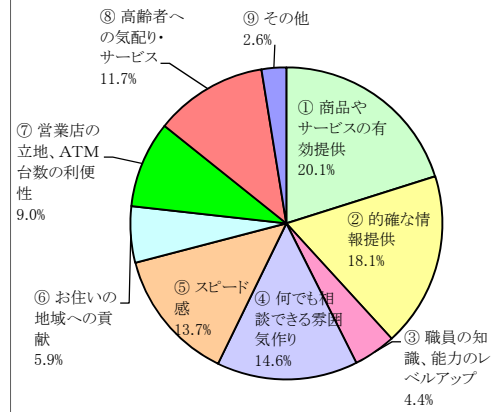
(9)あなたの年齢は



(10)今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 291人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	110 人	( 20.1%)
② 的確な情報提供	99 人	(18.1%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	24 人	( 4.4%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	80 人	(14.6%)
⑤ スピード感	75 人	(13.7%)
⑥ お住いの地域への貢献	32 人	( 5.9%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	49 人	( 9.0%)
⑧ 高齢者への気配り・サービス	64 人	(11.7%)
⑨ その他	14 人	( 2.6%)

(10) 当組合に何を期待されますか



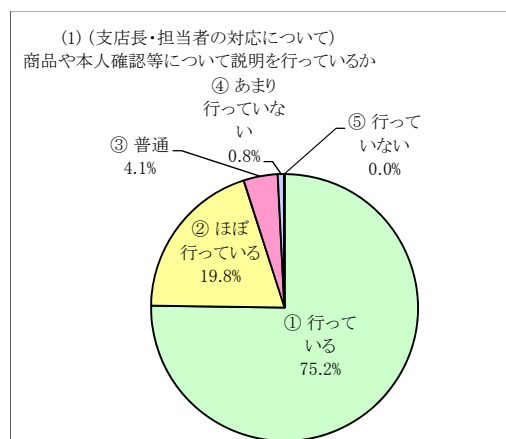
【個別項目】

(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

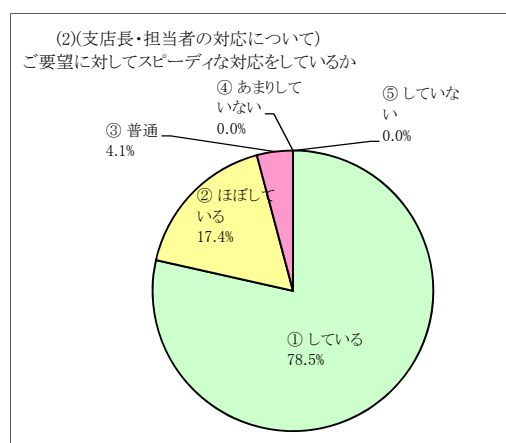
(1) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 121人)

① 行っている	91 人	( 75.2%)
② ほぼ行っている	24 人	( 19.8%)
③ 普通	5 人	( 4.1%)
④ あまり行っていない	1 人	( 0.8%)
⑤ 行っていない	0 人	( 0.0%)



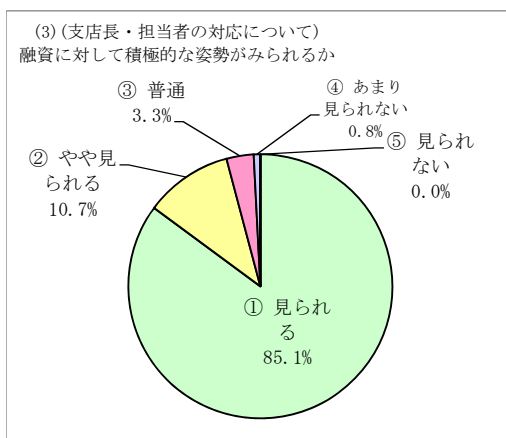
(2) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 121人)

① している	95 人	( 78.5%)
② ほぼしている	21 人	( 17.4%)
③ 普通	5 人	( 4.1%)
④ あまりしていない	0 人	( 0.0%)
⑤ していない	0 人	( 0.0%)



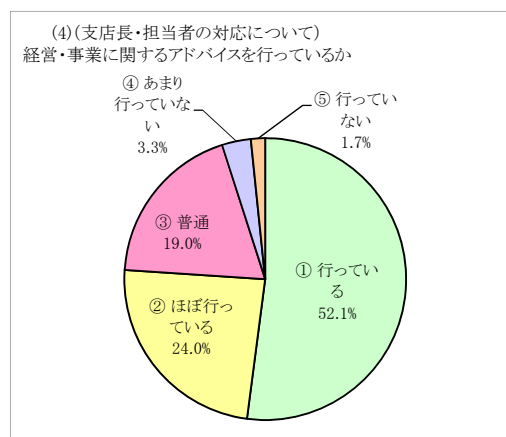
(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 121人)

① 見られる	103 人	( 85.1%)
② やや見られる	13 人	( 10.7%)
③ 普通	4 人	( 3.3%)
④ あまり見られない	1 人	( 0.8%)
⑤ 見られない	0 人	( 0.0%)



(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 121人)

① 行っている	63 人	( 52.1%)
② ほぼ行っている	29 人	( 24.0%)
③ 普通	23 人	( 19.0%)
④ あまり行っていない	4 人	( 3.3%)
⑤ 行っていない	2 人	( 1.7%)



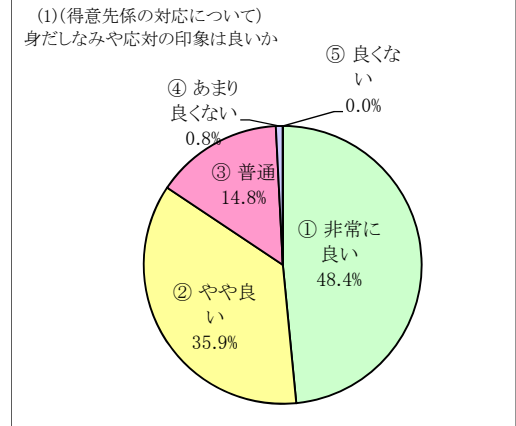
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

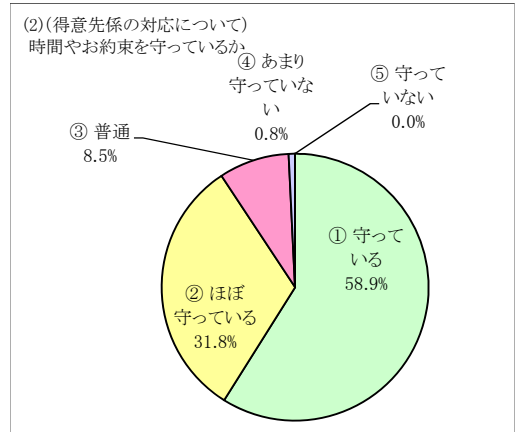
(1)身だしなみや対応の印象は良いか(回答者数 128人)

① 非常に良い	62 人	( 48.4%)
② やや良い	46 人	( 35.9%)
③ 普通	19 人	( 14.8%)
④ あまり良くない	1 人	( 0.8%)
⑤ 良くない	0 人	( 0.0%)



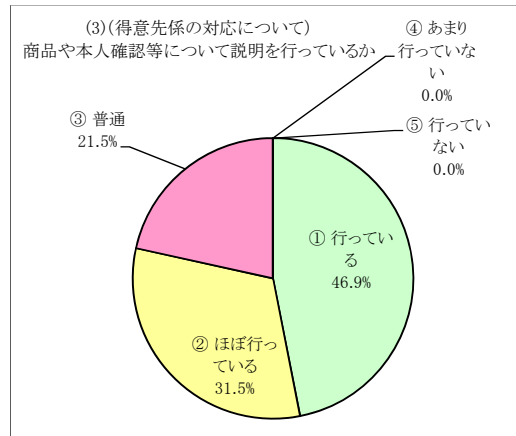
(2)時間やお約束を守っているか(回答者数 129人)

① 守っている	76 人	( 58.9%)
② ほぼ守っている	41 人	( 31.8%)
③ 普通	11 人	( 8.5%)
④ あまり守っていない	1 人	( 0.8%)
⑤ 守っていない	0 人	( 0.0%)



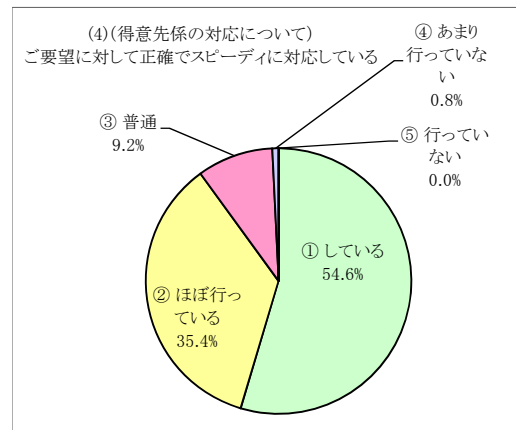
(3)商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 130人)

① 行っている	61 人	( 46.9%)
② ほぼ行っている	41 人	( 31.5%)
③ 普通	28 人	( 21.5%)
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%)



(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 130人)

① している	71 人	( 54.6%)
② ほぼ行っている	46 人	( 35.4%)
③ 普通	12 人	( 9.2%)
④ あまり行っていない	1 人	( 0.8%)
⑤ 行っていない	0 人	( 0.0%)



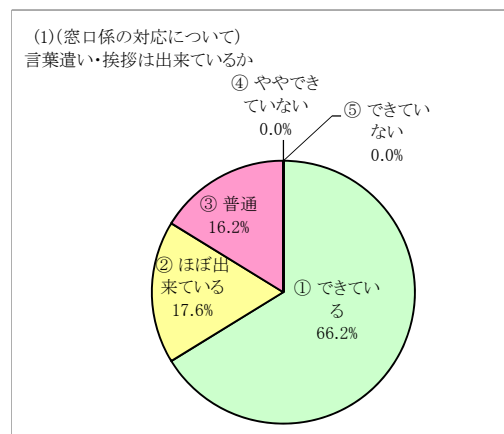
【個別項目】

(窓口)

(窓口係の対応について)

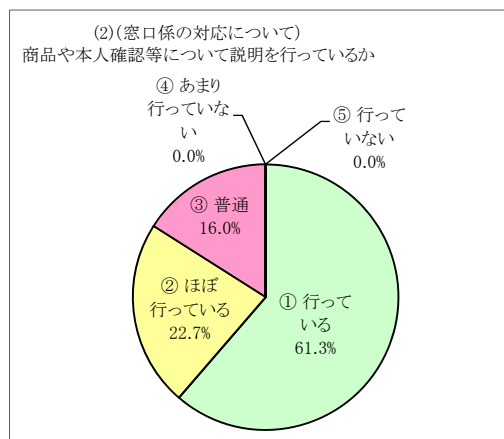
(1) 言葉遣い・挨拶は出来ているか(回答者数 74人)

① できている	49 人	( 66.2%)
② ほぼ出来ている	13 人	( 17.6%)
③ 普通	12 人	( 16.2%)
④ ややできていない	0 人	( 0.0%)
⑤ できていない	0 人	( 0.0%)



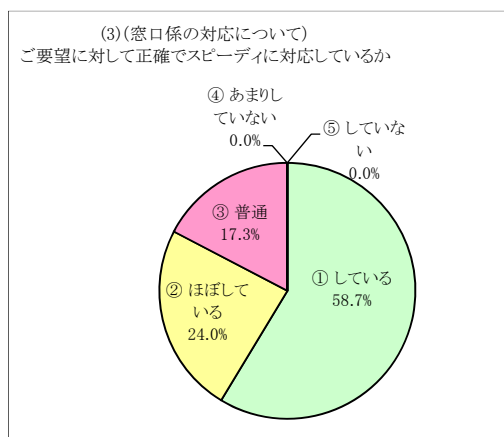
(2) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 75人)

① 行っている	46 人	( 61.3%)
② ほぼ行っている	17 人	( 22.7%)
③ 普通	12 人	( 16.0%)
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%)



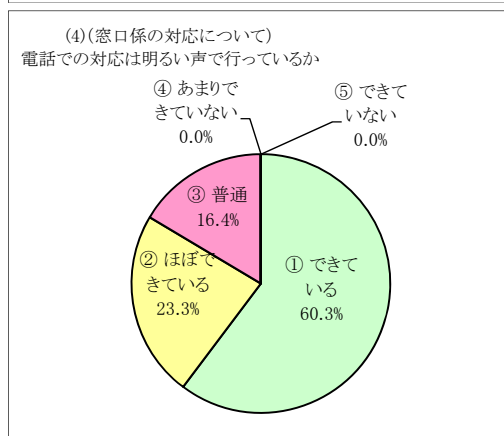
(3) ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか(回答者数 75人)

① している	44 人	( 58.7%)
② ほぼしている	18 人	( 24.0%)
③ 普通	13 人	( 17.3%)
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 73人)

① できている	44 人	( 60.3%)
② ほぼできている	17 人	( 23.3%)
③ 普通	12 人	( 16.4%)
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。

- ・窓口の対応が良くなった。
- ・渉外・窓口の担当者が親切で満足している。
- ・ATMの提携先を増やしてほしい。等

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、令和2年2月に327人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:102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お返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。