

<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 4年 2月 16日～令和 4年 3月 18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 321人
	【内訳】 ①窓口回答 75先
	②訪問回答 150先
	③郵送回答 96先(郵送件数150先 有効回答64%)

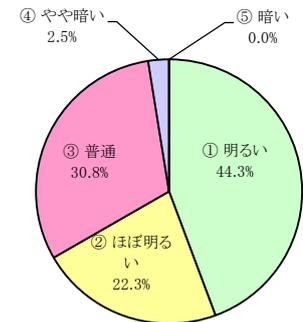
2. 調査結果

【共通項目】

(1) 店内の雰囲気について(回答者数 318人)

① 明るい	141 人	(44.3%)
② ほぼ明るい	71 人	(22.3%)
③ 普通	98 人	(30.8%)
④ やや暗い	8 人	(2.5%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)

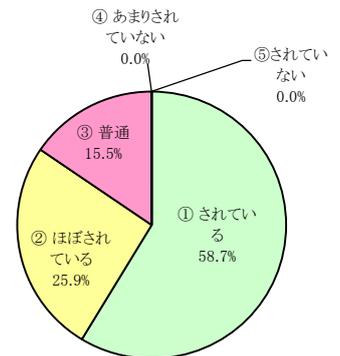
(1) 店舗の雰囲気



(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 317人)

① されている	186 人	(58.7%)
② ほぼされている	82 人	(25.9%)
③ 普通	49 人	(15.5%)
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%)

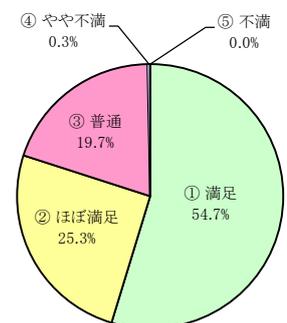
(2) 店頭内の掲示物、カウンターの整理状況



(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 320人)

① 満足	175 人	(54.7%)
② ほぼ満足	81 人	(25.3%)
③ 普通	63 人	(19.7%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

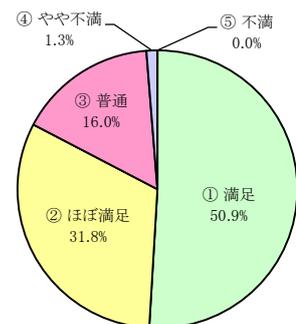
(3) 当組合の顧客情報保護への取組み



(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 318人)

① 満足	162 人	(50.9%)
② ほぼ満足	101 人	(31.8%)
③ 普通	51 人	(16.0%)
④ やや不満	4 人	(1.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

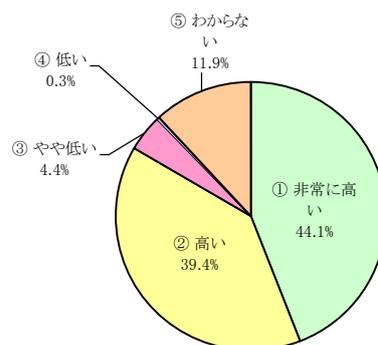
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度



(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 320人)

① 非常に高い	141 人	(44.1%)
② 高い	126 人	(39.4%)
③ やや低い	14 人	(4.4%)
④ 低い	1 人	(0.3%)
⑤ わからない	38 人	(11.9%)

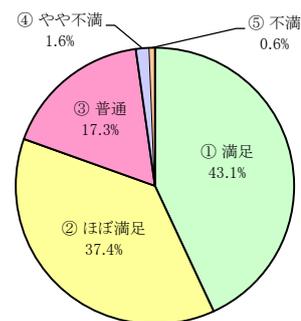
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 318人)

① 満足	137 人	(43.1%)
② ほぼ満足	119 人	(37.4%)
③ 普通	55 人	(17.3%)
④ やや不満	5 人	(1.6%)
⑤ 不満	2 人	(0.6%)

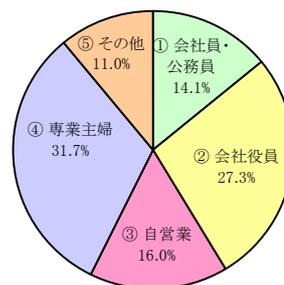
(6) 当組合の商品やサービス内容



(7) あなたの職業は(回答者数 319人)

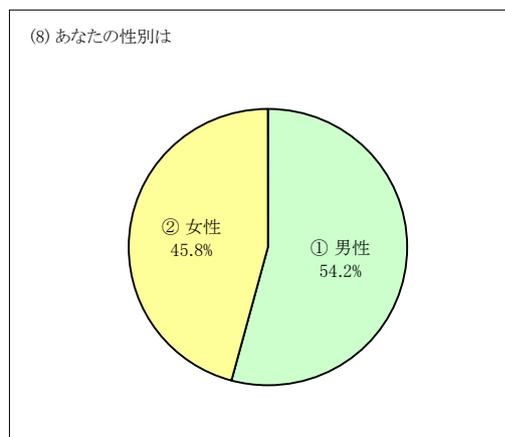
① 会社員・公務員	45 人	(14.1%)
② 会社役員	87 人	(27.3%)
③ 自営業	51 人	(16.0%)
④ 専業主婦	101 人	(31.7%)
⑤ その他	35 人	(11.0%)

(7)あなたの職業は



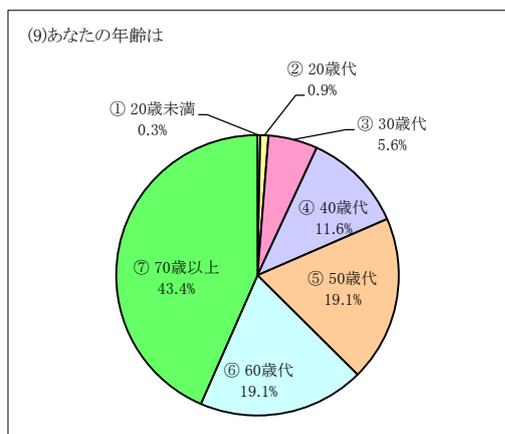
(8) あなたの性別は(回答者数 319人)

① 男性	173 人	(54.2%)
② 女性	146 人	(45.8%)



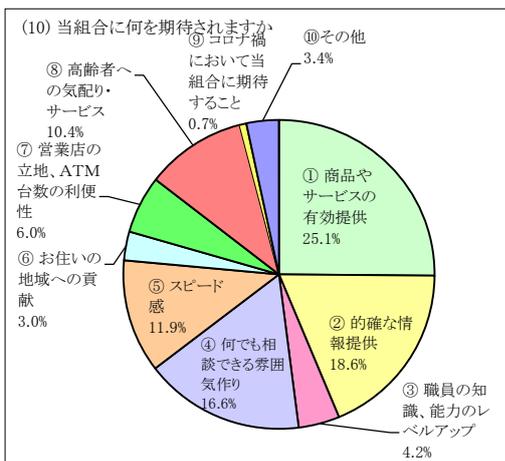
(9) あなたの年齢は(回答者数 320人)

① 20歳未満	1 人	(0.3%)
② 20歳代	3 人	(0.9%)
③ 30歳代	18 人	(5.6%)
④ 40歳代	37 人	(11.6%)
⑤ 50歳代	61 人	(19.1%)
⑥ 60歳代	61 人	(19.1%)
⑦ 70歳以上	139 人	(43.4%)



(10) 今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 321人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	142 人	(25.1%)
② 的確な情報提供	105 人	(18.6%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	24 人	(4.2%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	94 人	(16.6%)
⑤ スピード感	67 人	(11.9%)
⑥ お住いの地域への貢献	17 人	(3.0%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	34 人	(6.0%)
⑧ 高齢者への気配り・サービス	59 人	(10.4%)
⑨ コロナ禍において当組合に期待すること	4 人	(0.7%)
⑩ その他	19 人	(3.4%)



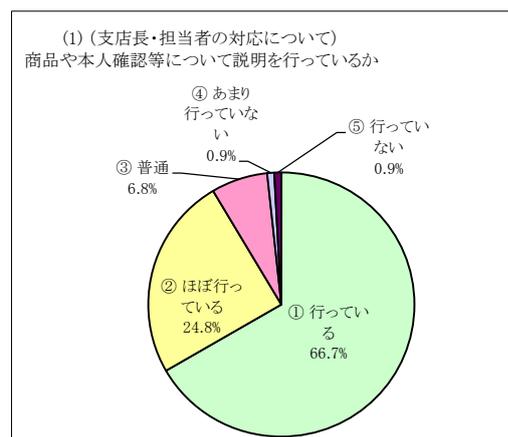
【個別項目】

(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

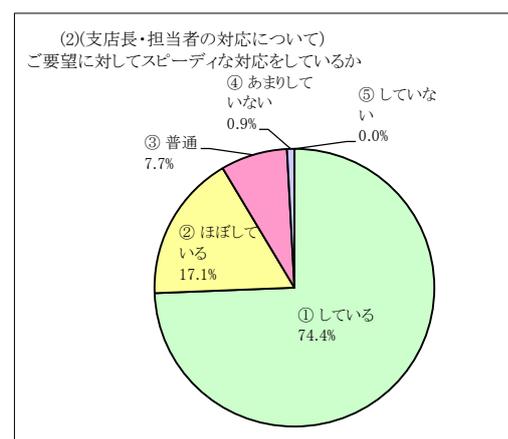
(1) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 117人)

① 行っている	78 人	(66.7%)
② ほぼ行っている	29 人	(24.8%)
③ 普通	8 人	(6.8%)
④ あまり行っていない	1 人	(0.9%)
⑤ 行っていない	1 人	(0.9%)



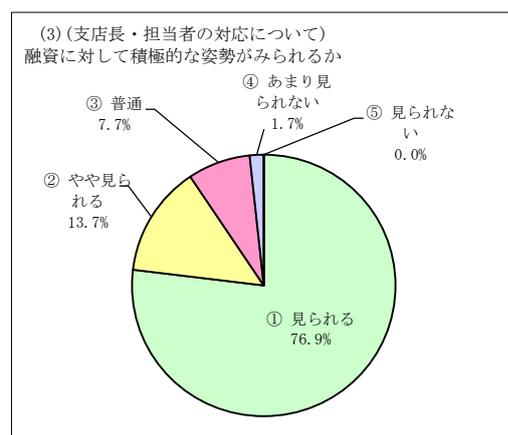
(2) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 117人)

① している	87 人	(74.4%)
② ほぼしている	20 人	(17.1%)
③ 普通	9 人	(7.7%)
④ あまりしていない	1 人	(0.9%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)



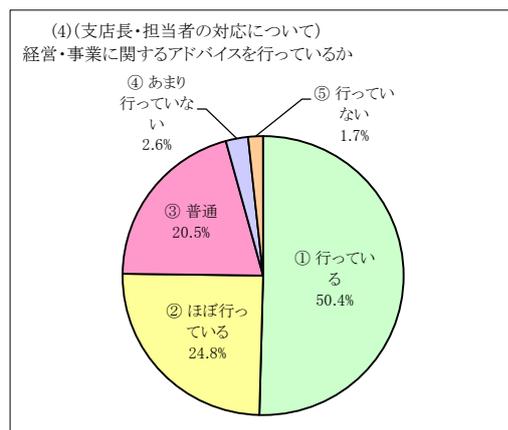
(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 117人)

① 見られる	90 人	(76.9%)
② やや見られる	16 人	(13.7%)
③ 普通	9 人	(7.7%)
④ あまり見られない	2 人	(1.7%)
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 117人)

① 行っている	59 人	(50.4%)
② ほぼ行っている	29 人	(24.8%)
③ 普通	24 人	(20.5%)
④ あまり行っていない	3 人	(2.6%)
⑤ 行っていない	2 人	(1.7%)



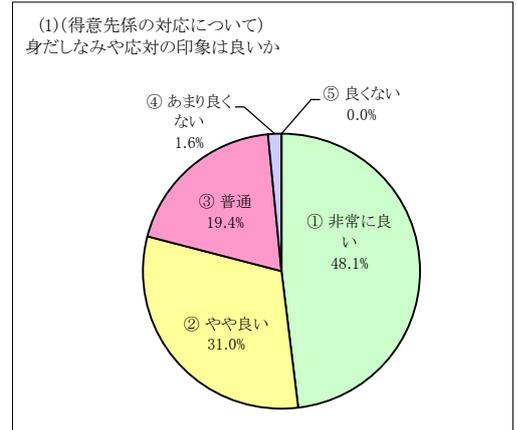
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

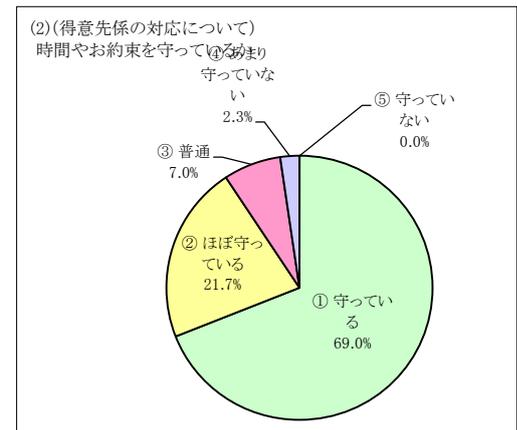
(1)身だしなみや対応の印象は良いか(回答者数 129人)

① 非常に良い	62 人	(48.1%)
② やや良い	40 人	(31.0%)
③ 普通	25 人	(19.4%)
④ あまり良くない	2 人	(1.6%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



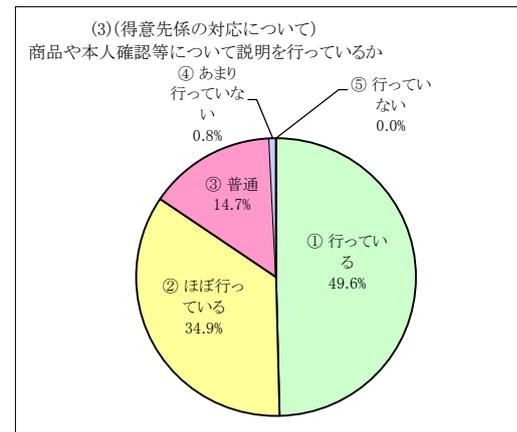
(2)時間やお約束を守っているか(回答者数 129人)

① 守っている	89 人	(69.0%)
② ほぼ守っている	28 人	(21.7%)
③ 普通	9 人	(7.0%)
④ あまり守っていない	3 人	(2.3%)
⑤ 守っていない	0 人	(0.0%)



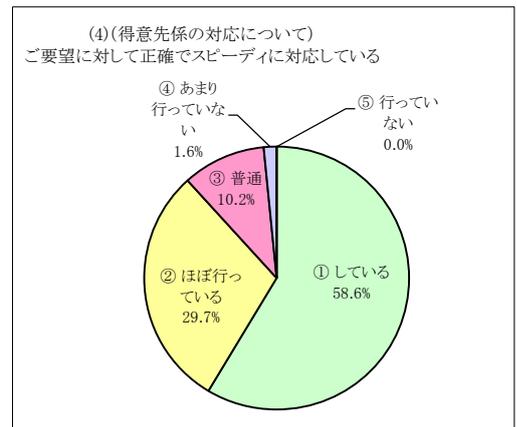
(3)商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 129人)

① 行っている	64 人	(49.6%)
② ほぼ行っている	45 人	(34.9%)
③ 普通	19 人	(14.7%)
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%)



(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 128人)

① している	75 人	(58.6%)
② ほぼ行っている	38 人	(29.7%)
③ 普通	13 人	(10.2%)
④ あまり行っていない	2 人	(1.6%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



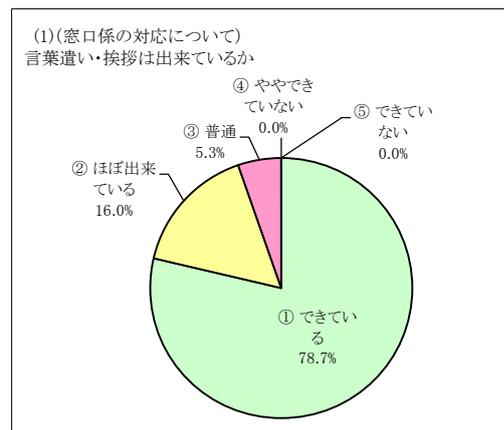
【個別項目】

(窓口)

(窓口係の対応について)

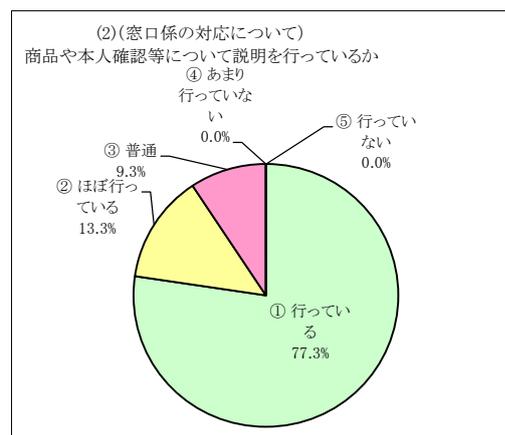
(1) 言葉遣い・挨拶は出来ているか(回答者数 75人)

① できている	59 人	(78.7%)
② ほぼ出来ている	12 人	(16.0%)
③ 普通	4 人	(5.3%)
④ ややできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)



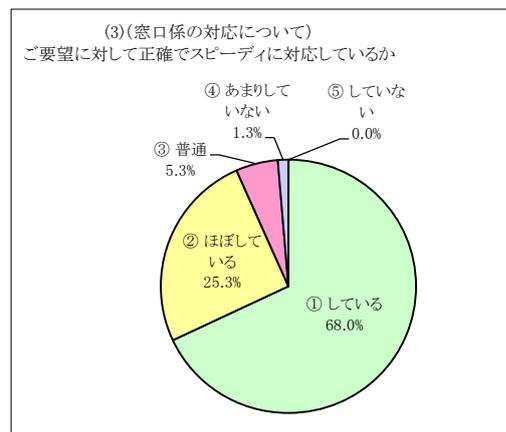
(2) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 75人)

① 行っている	58 人	(77.3%)
② ほぼ行っている	10 人	(13.3%)
③ 普通	7 人	(9.3%)
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%)



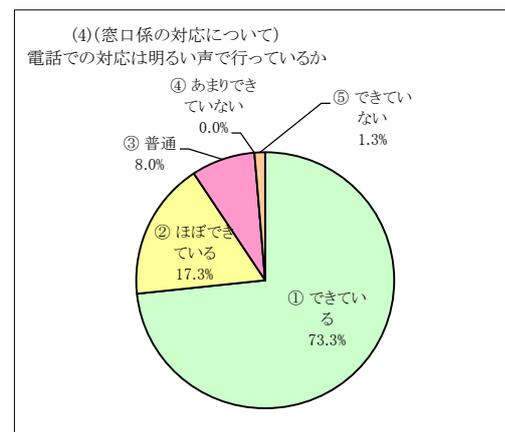
(3) ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか(回答者数 75人)

① している	51 人	(68.0%)
② ほぼしている	19 人	(25.3%)
③ 普通	4 人	(5.3%)
④ あまりしていない	1 人	(1.3%)
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 75人)

① できている	55 人	(73.3%)
② ほぼできている	13 人	(17.3%)
③ 普通	6 人	(8.0%)
④ あまりできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	1 人	(1.3%)



その他、以下のご意見・ご感想をいただきました。

- ・スピード感が素晴らしいので、今後も期待しています。
- ・コロナの対策を丁寧に行っていると思う。
- ・ATMの利便性の向上。(営業時間の延長、硬貨入金ができるように)

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4年2月に321人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:96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4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、各種研修・勉強会を計画的に実施するとともに、日常業務での実践指導により、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。