

<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 6年 2月 26日～令和 6年 3月 27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 310人 【内訳】 ①窓口回答 75先 ②訪問回答 150先 ③郵送回答 85先(郵送件数150先 有効回答56.7%)

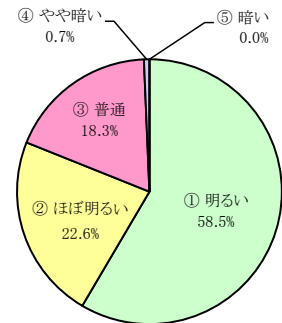
2. 調査結果

【共通項目】

(1) 店内の雰囲気について(回答者数 301人)

① 明るい	176 人 (58.5%)
② ほぼ明るい	68 人 (22.6%)
③ 普通	55 人 (18.3%)
④ やや暗い	2 人 (0.7%)
⑤ 暗い	0 人 (0.0%)

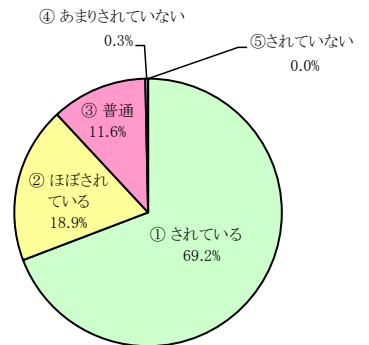
(1) 店舗の雰囲気



(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 302人)

① されている	209 人 (69.2%)
② ほぼされている	57 人 (18.9%)
③ 普通	35 人 (11.6%)
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%)

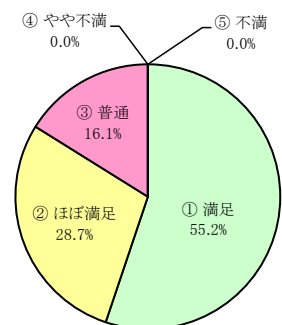
(2) 店頭内の掲示物、カウンターの整理状況



(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 310人)

① 満足	171 人 (55.2%)
② ほぼ満足	89 人 (28.7%)
③ 普通	50 人 (16.1%)
④ やや不満	0 人 (0.0%)
⑤ 不満	0 人 (0.0%)

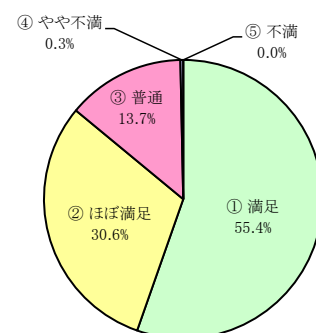
(3) 当組合の顧客情報保護への取組み



(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 307人)

① 満足	170 人	(55.4%)
② ほぼ満足	94 人	(30.6%)
③ 普通	42 人	(13.7%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

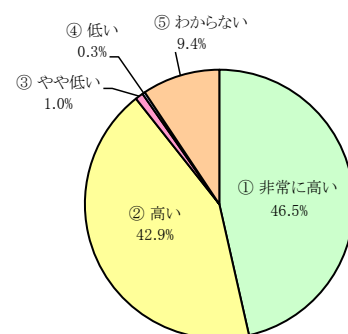
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度



(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 310人)

① 非常に高い	144 人	(46.5%)
② 高い	133 人	(42.9%)
③ やや低い	3 人	(1.0%)
④ 低い	1 人	(0.3%)
⑤ わからない	29 人	(9.4%)

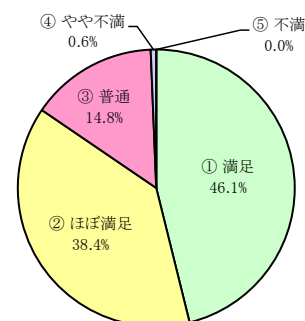
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 310人)

① 満足	143 人	(46.1%)
② ほぼ満足	119 人	(38.4%)
③ 普通	46 人	(14.8%)
④ やや不満	2 人	(0.6%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

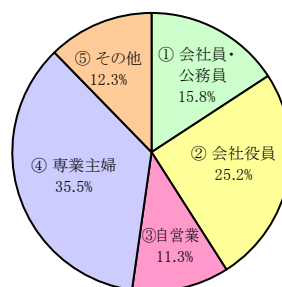
(6) 当組合の商品やサービス内容



(7) あなたの職業は(回答者数 310人)

① 会社員・公務員	49 人	(15.8%)
② 会社役員	78 人	(25.2%)
③ 自営業	35 人	(11.3%)
④ 専業主婦	110 人	(35.5%)
⑤ その他	38 人	(12.3%)

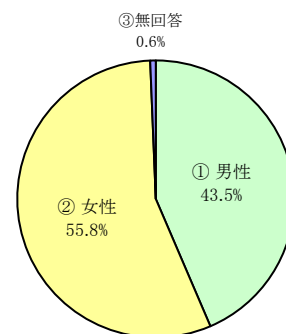
(7)あなたの職業は



(8) あなたの性別は(回答者数 310人)

① 男性	135 人	(43.5%)
② 女性	173 人	(55.8%)
③無回答	2 人	(0.6%)

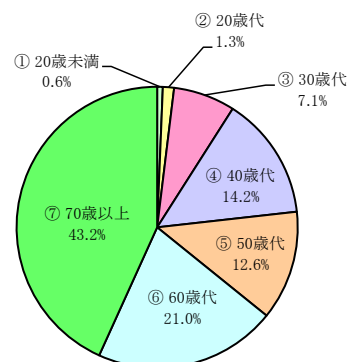
(8) あなたの性別は



(9) あなたの年齢は(回答者数 310人)

① 20歳未満	2 人	(0.6%)
② 20歳代	4 人	(1.3%)
③ 30歳代	22 人	(7.1%)
④ 40歳代	44 人	(14.2%)
⑤ 50歳代	39 人	(12.6%)
⑥ 60歳代	65 人	(21.0%)
⑦ 70歳以上	134 人	(43.2%)

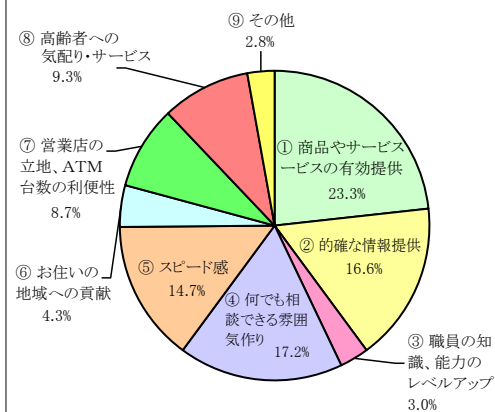
(9)あなたの年齢は



(10) 今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 310人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	123 人	(23.3%)
② 的確な情報提供	88 人	(16.6%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	16 人	(3.0%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	91 人	(17.2%)
⑤ スピード感	78 人	(14.7%)
⑥ お住いの地域への貢献	23 人	(4.3%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	46 人	(8.7%)
⑧ 高齢者への気配り・サービス	49 人	(9.3%)
⑨ その他	15 人	(2.8%)

(10) 当組合に何を期待されますか



【個別項目】

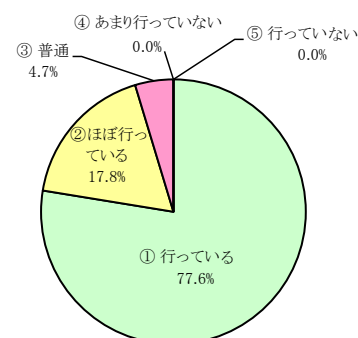
(融資先)

(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 107人)

① 行っている	83 人	(77.6%)
② ほぼ行っている	19 人	(17.8%)
③ 普通	5 人	(4.7%)
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%)

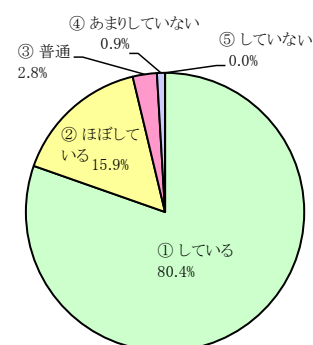
(1)(支店長・担当者の対応について)
商品や本人確認等について説明を行っているか



(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 107人)

① している	86 人	(80.4%)
② ほぼしている	17 人	(15.9%)
③ 普通	3 人	(2.8%)
④ あまりしていない	1 人	(0.9%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

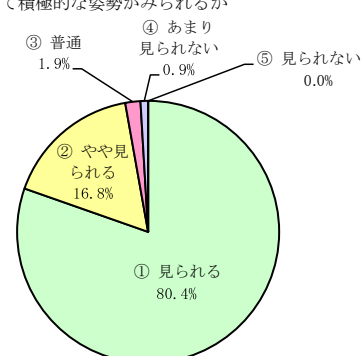
(2)(支店長・担当者の対応について)
ご要望に対してスピーディな対応をしているか



(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 107人)

① 見られる	86 人	(80.4%)
② やや見られる	18 人	(16.8%)
③ 普通	2 人	(1.9%)
④ あまり見られない	1 人	(0.9%)
⑤ 見られない	0 人	(0.0%)

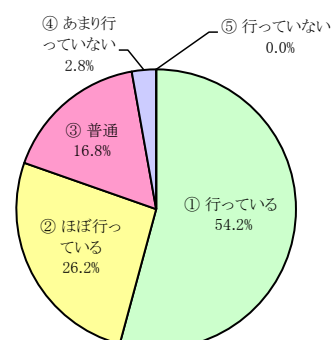
(3)(支店長・担当者の対応について)
融資に対して積極的な姿勢がみられるか



(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 107人)

① 行っている	58 人	(54.2%)
② ほぼ行っている	28 人	(26.2%)
③ 普通	18 人	(16.8%)
④ あまり行っていない	3 人	(2.8%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)

(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



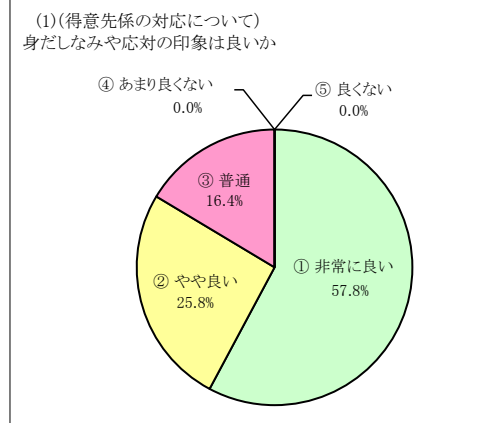
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

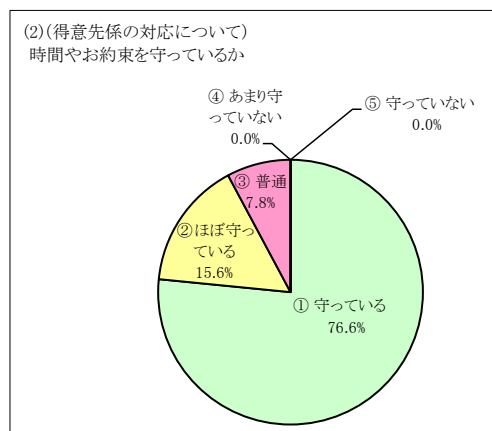
(1) 身だしなみや応対の印象は良いか(回答者数 128人)

① 非常に良い	74 人	(57.8%)
② やや良い	33 人	(25.8%)
③ 普通	21 人	(16.4%)
④ あまり良くない	0 人	(0.0%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



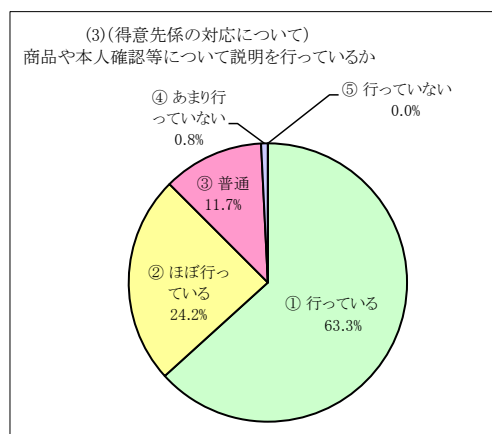
(2) 時間やお約束を守っているか(回答者数 128人)

① 守っている	98 人	(76.6%)
② ほぼ守っている	20 人	(15.6%)
③ 普通	10 人	(7.8%)
④ あまり守っていない	0 人	(0.0%)
⑤ 守っていない	0 人	(0.0%)



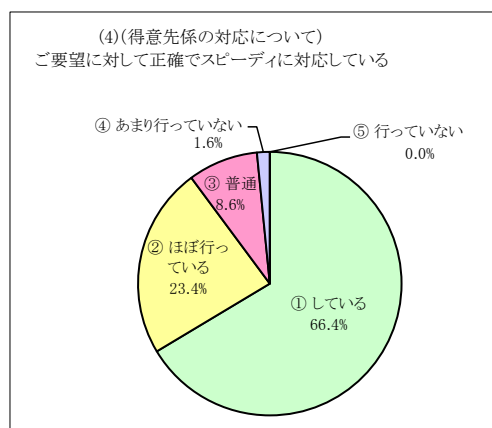
(3) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 128人)

① 行っている	81 人	(63.3%)
② ほぼ行っている	31 人	(24.2%)
③ 普通	15 人	(11.7%)
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	85 人	(66.4%)
② ほぼ行っている	30 人	(23.4%)
③ 普通	11 人	(8.6%)
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%)



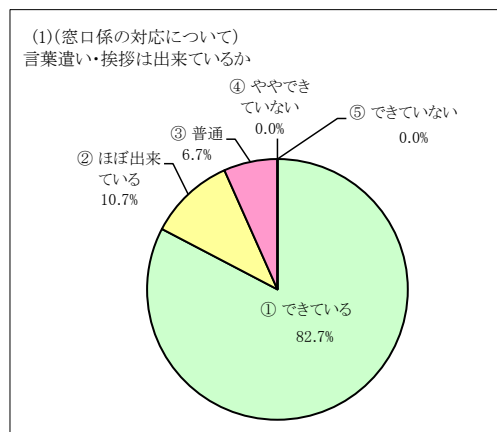
【個別項目】

(窓口)

(窓口係の対応について)

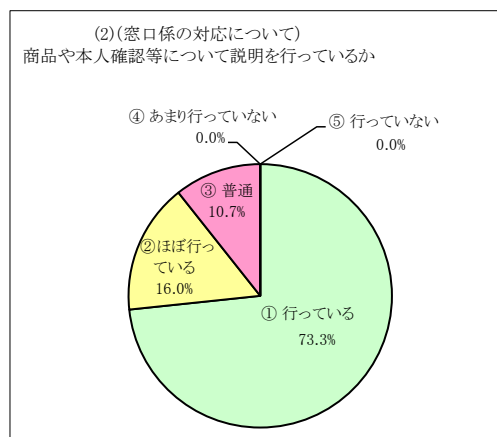
(1) 言葉遣い・挨拶は出来ているか(回答者数 75人)

① できている	62 人	(82.7%)
② ほぼ出来ている	8 人	(10.7%)
③ 普通	5 人	(6.7%)
④ ややできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)



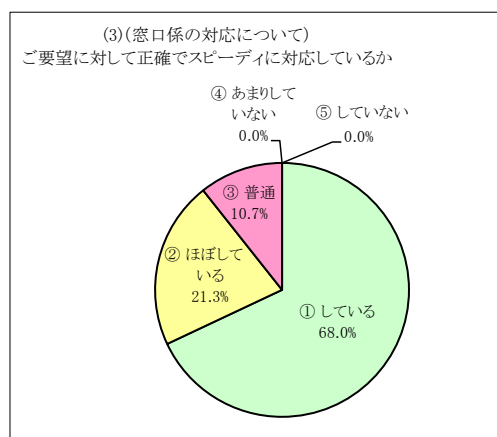
(2) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 75人)

① 行っている	55 人	(73.3%)
② ほぼ行っている	12 人	(16.0%)
③ 普通	8 人	(10.7%)
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%)



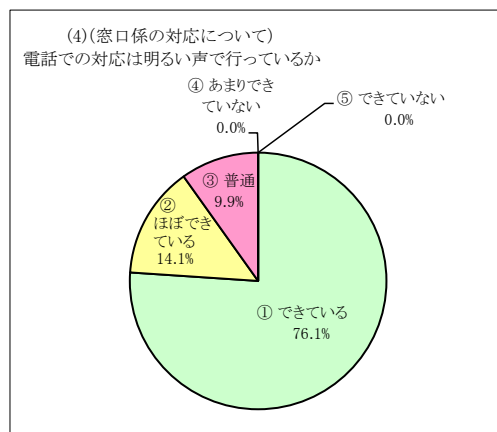
(3) ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか(回答者数 75人)

① している	51 人	(68.0%)
② ほぼしている	16 人	(21.3%)
③ 普通	8 人	(10.7%)
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 71人)

① できている	54 人	(76.1%)
② ほぼできている	10 人	(14.1%)
③ 普通	7 人	(9.9%)
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・電話の対応が良く、丁寧に説明してくれて安心、満足しています。
- ・一千万円以上でも安心して預けられる事を希望。
- ・ATMの利便性の向上。(営業時間等)

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6年2月に310人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:85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6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。