

＜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

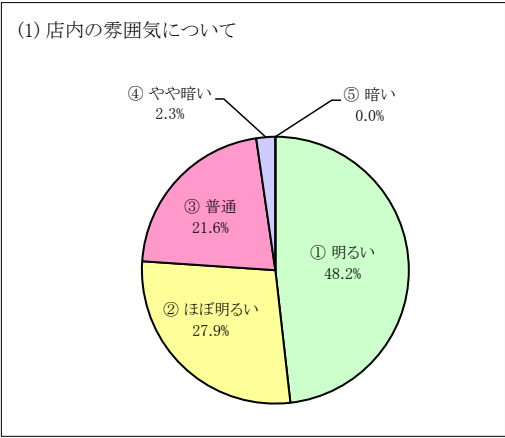
① 実施時期	令和 8年 2月 27日～令和 8年 3月 27日
② 調査方法	窓口調査と訪問配布・訪問回収及び郵送
③ 聴取対象及び人数	総数 312人
	【内訳】 ①窓口回答 75先
	②訪問回答 150先
	③郵送回答 87先(郵送件数150先 有効回答58.0%)

2. 調査結果

【共通項目】

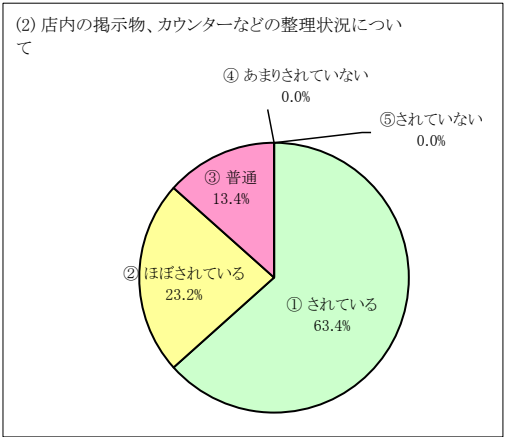
(1) 店内の雰囲気について(回答者数 305人)

① 明るい	147 人	(48.2%)
② ほぼ明るい	85 人	(27.9%)
③ 普通	66 人	(21.6%)
④ やや暗い	7 人	(2.3%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)



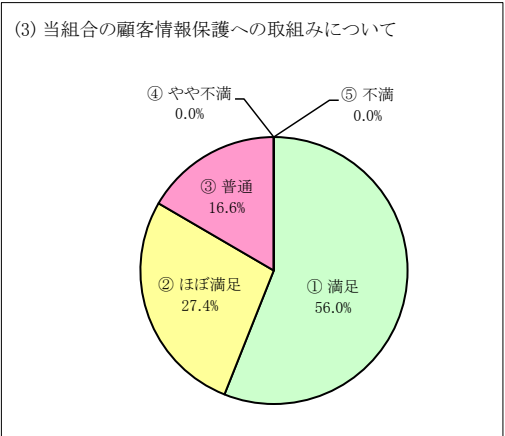
(2) 店内の掲示物、カウンターなどの整理状況について(回答者数 306人)

① されている	194 人	(63.4%)
② ほぼされている	71 人	(23.2%)
③ 普通	41 人	(13.4%)
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 307人)

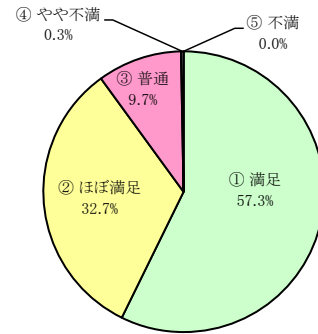
① 満足	172 人	(56.0%)
② ほぼ満足	84 人	(27.4%)
③ 普通	51 人	(16.6%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)



(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 309人)

① 満足	177 人	(57.3%)
② ほぼ満足	101 人	(32.7%)
③ 普通	30 人	(9.7%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

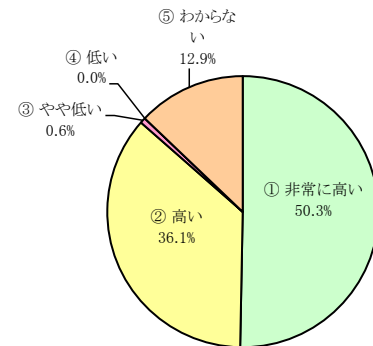
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度について



(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	156 人	(50.3%)
② 高い	112 人	(36.1%)
③ やや低い	2 人	(0.6%)
④ 低い	0 人	(0.0%)
⑤ わからない	40 人	(12.9%)

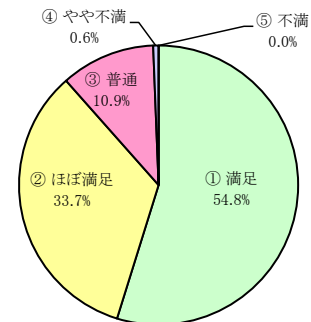
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識について



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 312人)

① 満足	171 人	(54.8%)
② ほぼ満足	105 人	(33.7%)
③ 普通	34 人	(10.9%)
④ やや不満	2 人	(0.6%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

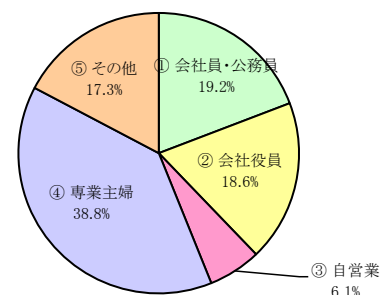
(6) 当組合の商品やサービス内容について



(7) あなたの職業は(回答者数 312人)

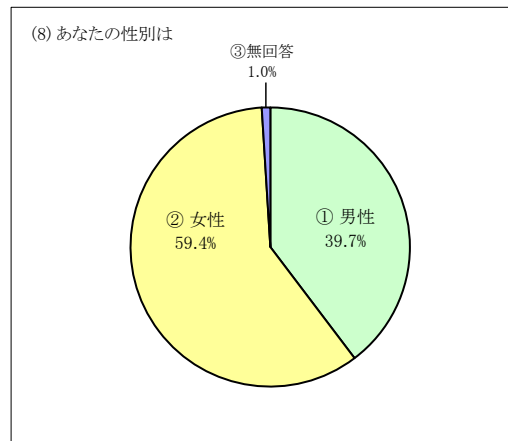
① 会社員・公務員	60 人	(19.2%)
② 会社役員	58 人	(18.6%)
③ 自営業	19 人	(6.1%)
④ 専業主婦	121 人	(38.8%)
⑤ その他	54 人	(17.3%)

(7)あなたの職業は



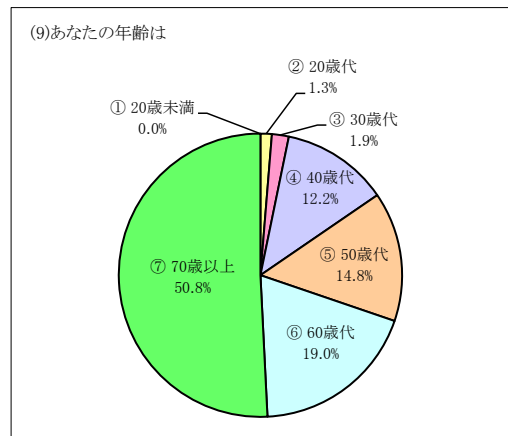
(8) あなたの性別は(回答者数 310人)

① 男性	123 人	(39.7%)
② 女性	184 人	(59.4%)
③無回答	3 人	(1.0%)



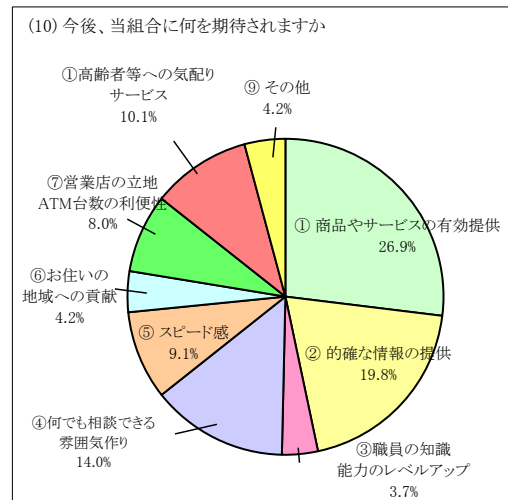
(9) あなたの年齢は(回答者数 311人)

① 20歳未満	0 人	(0.0%)
② 20歳代	4 人	(1.3%)
③ 30歳代	6 人	(1.9%)
④ 40歳代	38 人	(12.2%)
⑤ 50歳代	46 人	(14.8%)
⑥ 60歳代	59 人	(19.0%)
⑦ 70歳以上	158 人	(50.8%)



(10) 今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 312人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	154 人	(26.9%)
② 的確な情報の提供	113 人	(19.8%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	21 人	(3.7%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	80 人	(14.0%)
⑤ スピード感	52 人	(9.1%)
⑥ お住いの地域への貢献	24 人	(4.2%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	46 人	(8.0%)
⑧ 高齢者等への気配り・サービス	58 人	(10.1%)
⑨ その他	24 人	(4.2%)



【個別項目】

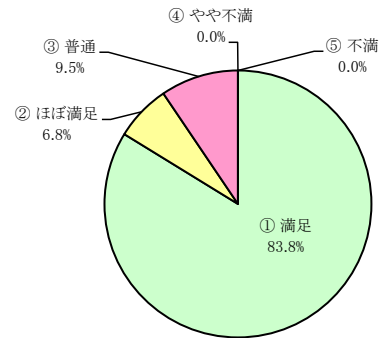
(融資先)

(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 74人)

① 満足	62 人	(83.8%)
② ほぼ満足	5 人	(6.8%)
③ 普通	7 人	(9.5%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

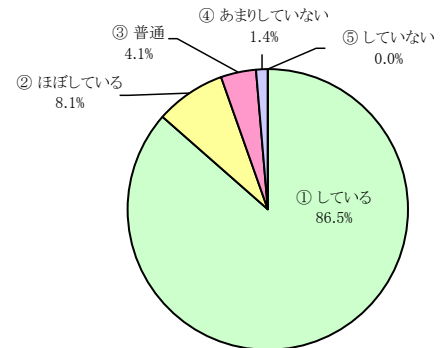
(1) (支店長・担当者の対応について)
商品や本人確認等の説明について



(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 74人)

① している	64 人	(86.5%)
② ほぼしている	6 人	(8.1%)
③ 普通	3 人	(4.1%)
④ あまりしていない	1 人	(1.4%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

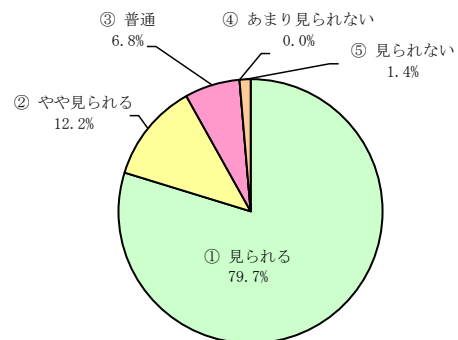
(2) (支店長・担当者の対応について)
ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか



(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 74人)

① 見られる	59 人	(79.7%)
② やや見られる	9 人	(12.2%)
③ 普通	5 人	(6.8%)
④ あまり見られない	0 人	(0.0%)
⑤ 見られない	1 人	(1.4%)

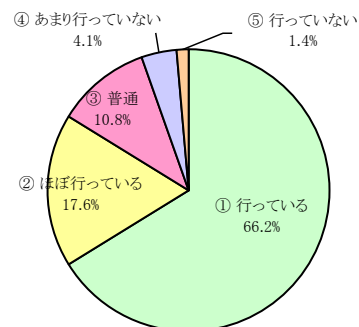
(3) (支店長・担当者の対応について)
融資に対して積極的な姿勢が見られるか



(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 74人)

① 行っている	49 人	(66.2%)
② ほぼ行っている	13 人	(17.6%)
③ 普通	8 人	(10.8%)
④ あまり行っていない	3 人	(4.1%)
⑤ 行っていない	1 人	(1.4%)

(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】

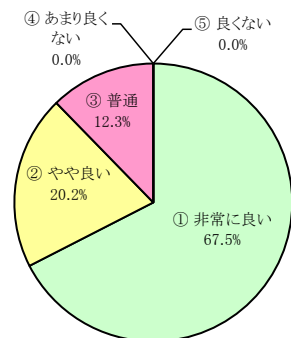
(預金先)

(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 163人)

① 非常に良い	110 人	(67.5%)
② やや良い	33 人	(20.2%)
③ 普通	20 人	(12.3%)
④ あまり良くない	0 人	(0.0%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)

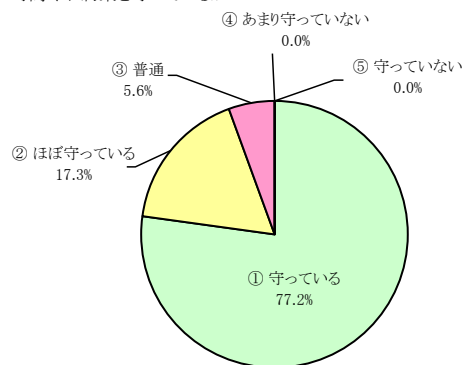
(1) (得意先係の対応について)
身だしなみや態度・言葉遣い・気配りについて



(2) 時間やお約束を守っているか(回答者数 162人)

① 守っている	125 人	(77.2%)
② ほぼ守っている	28 人	(17.3%)
③ 普通	9 人	(5.6%)
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%)

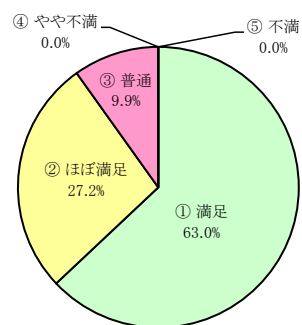
(2) (得意先係の対応について)
時間やお約束を守っているか



(3) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 162人)

① 満足	102 人	(63.0%)
② ほぼ満足	44 人	(27.2%)
③ 普通	16 人	(9.9%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

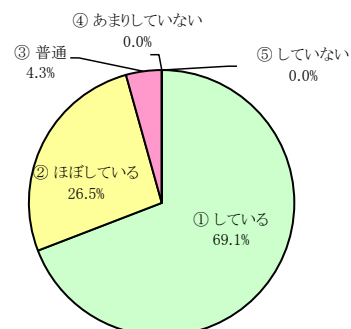
(3) (得意先係の対応について)
商品や本人確認等の説明について



(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 162人)

① している	112 人	(69.1%)
② ほぼしている	43 人	(26.5%)
③ 普通	7 人	(4.3%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

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



【個別項目】

(窓口)

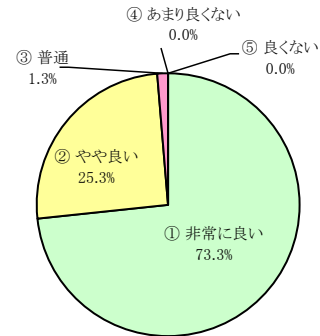
(窓口係の応対について)

(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	55 人	(73.3%)
② やや良い	19 人	(25.3%)
③ 普通	1 人	(1.3%)
④ あまり良くない	0 人	(0.0%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)

(1)(窓口係の応対について)

身だしなみや挨拶・態度・言葉遣い・気配りについて

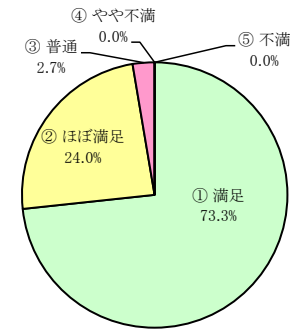


(2) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 75人)

① 満足	55 人	(73.3%)
② ほぼ満足	18 人	(24.0%)
③ 普通	2 人	(2.7%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

(2)(窓口係の応対について)

商品や本人確認等の説明について

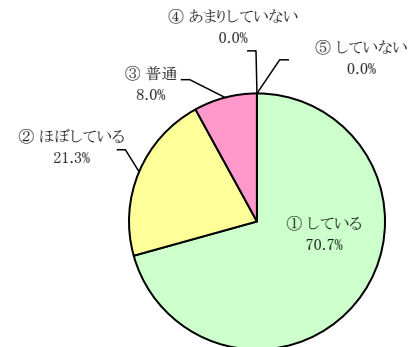


(3) ご要望に対して正確でスピーディな応対をしているか(回答者数 75人)

① している	53 人	(70.7%)
② ほぼしている	16 人	(21.3%)
③ 普通	6 人	(8.0%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

(3)(窓口係の応対について)

ご要望に対して正確でスピーディな応対をしているか

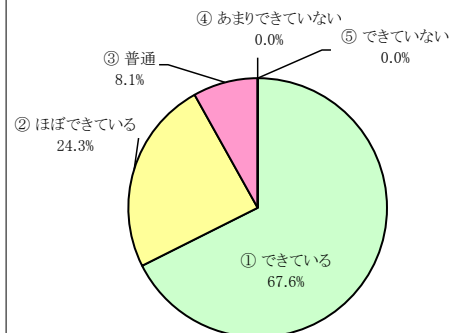


(4) 電話での応対は明るい声で行っているか(回答者数 74人)

① できている	50 人	(67.6%)
② ほぼできている	18 人	(24.3%)
③ 普通	6 人	(8.1%)
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)(窓口係の応対について)

電話での応対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。

- ・店に行く必要が無いほど親切にしてください。
- ・手続き等を改善し、もっとスピーディーにしたい。
- ・ATMの利便性の向上。(硬貨の入出金や通帳記帳等)

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8年2月に312人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:87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、忌憚り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8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ー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。