

お客さま満足度の向上を目指して

当信用組合では、お客さまへより良いサービスの提供を行うため、年に1回「利用者満足度のアンケート調査」を実施しております。

今回は令和2年12月～令和3年1月にアンケート調査を実施いたしました。

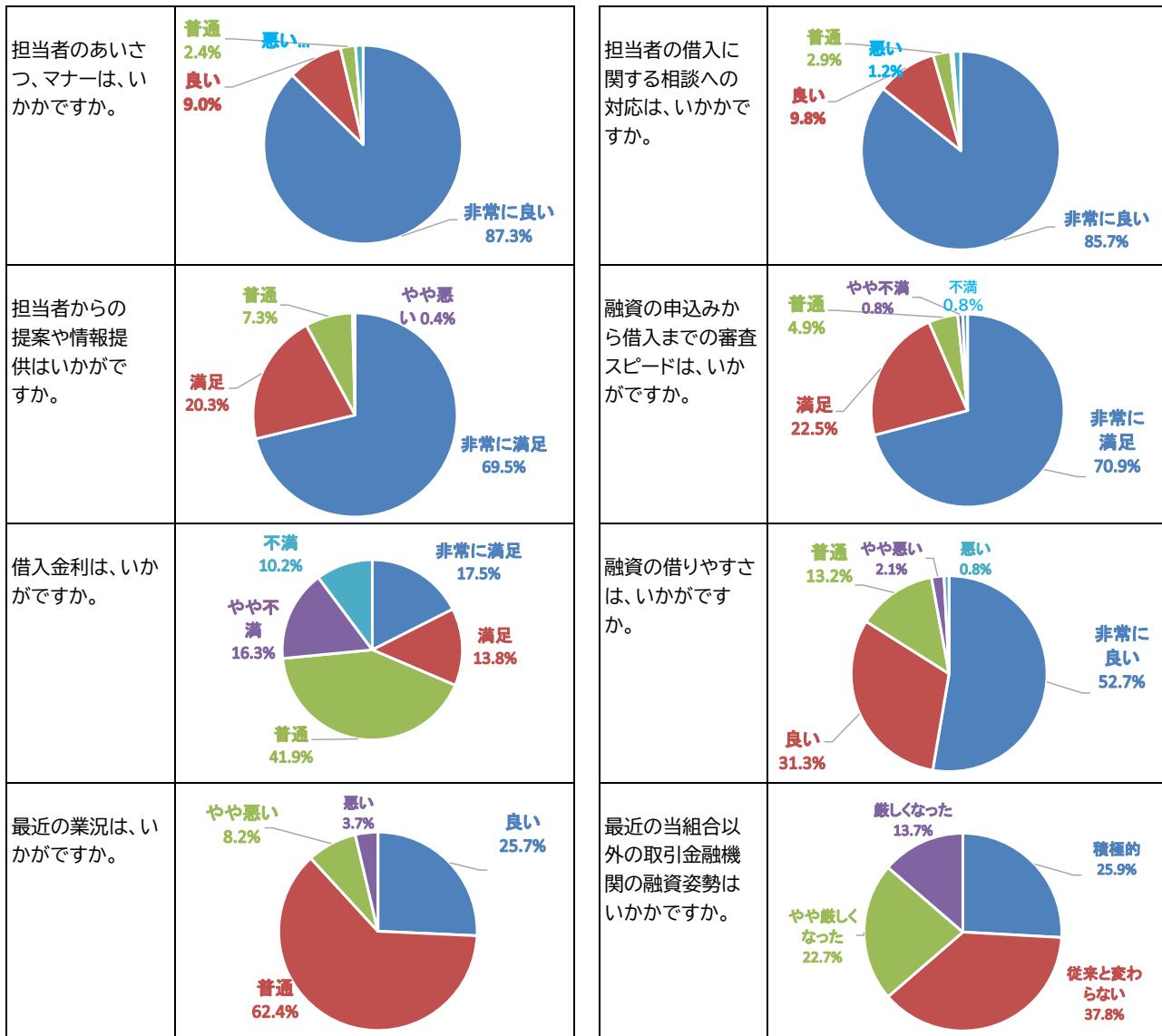
アンケート調査では、昨年と同様「窓口に来店されたお客さま」と「ご融資を受けておられるお客さま」に質問を分けて実施し、1,214名のお客さまからご回答を頂きました。お客さまから頂いたご回答をもとに、お客さま満足度のさらなる向上を目指し、今後とも努力を重ねてまいります。

«アンケート調査の概要»

○ アンケート実施時期	令和2年12月～令和3年1月
○ アンケート対象	窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けておられるお客さま
○ アンケート回答数	1,214名
うち、窓口に来店されたお客さま	968名
うち、ご融資を受けておられるお客さま	246名

«アンケート調査結果»

(ご融資を受けておられるお客さま)



(窓口に来店されたお客さま)

店内ロビーの快適さは、いかがですか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>快適</td><td>64.7%</td></tr> <tr><td>まあまあ快適</td><td>24.3%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>10.1%</td></tr> <tr><td>やや不快</td><td>0.6%</td></tr> <tr><td>不快</td><td>0.2%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	快適	64.7%	まあまあ快適	24.3%	普通	10.1%	やや不快	0.6%	不快	0.2%	職員のあいさつは、いかがですか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>非常に良い</td><td>56.5%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>34.6%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>7.4%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>1.0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0.4%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	非常に良い	56.5%	良い	34.6%	普通	7.4%	やや悪い	1.0%	悪い	0.4%								
評価	割合																																		
快適	64.7%																																		
まあまあ快適	24.3%																																		
普通	10.1%																																		
やや不快	0.6%																																		
不快	0.2%																																		
評価	割合																																		
非常に良い	56.5%																																		
良い	34.6%																																		
普通	7.4%																																		
やや悪い	1.0%																																		
悪い	0.4%																																		
職員の応対は、明るくて感じが良いですか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>非常に良い</td><td>57.7%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>34.6%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>7.0%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0.4%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0.3%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	非常に良い	57.7%	良い	34.6%	普通	7.0%	やや悪い	0.4%	悪い	0.3%	お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>非常に早い</td><td>34.1%</td></tr> <tr><td>早い</td><td>36.6%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>25.3%</td></tr> <tr><td>やや遅い...</td><td>0.2%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	非常に早い	34.1%	早い	36.6%	普通	25.3%	やや遅い...	0.2%										
評価	割合																																		
非常に良い	57.7%																																		
良い	34.6%																																		
普通	7.0%																																		
やや悪い	0.4%																																		
悪い	0.3%																																		
評価	割合																																		
非常に早い	34.1%																																		
早い	36.6%																																		
普通	25.3%																																		
やや遅い...	0.2%																																		
当信用組合の定期預金の金利について、お伺いします。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>非常に満足</td><td>23.2%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>50.5%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>18.8%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>5.8%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0.9%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	非常に満足	23.2%	満足	50.5%	普通	18.8%	やや不満	5.8%	不満	0.9%	当信用組合以外のお取引金融機関の定期預金の金利について、お伺いします。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>満足</td><td>10.2%</td></tr> <tr><td>非常に満足</td><td>3.4%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>34.5%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>25.8%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>23.2%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	満足	10.2%	非常に満足	3.4%	普通	34.5%	やや不満	25.8%	不満	23.2%								
評価	割合																																		
非常に満足	23.2%																																		
満足	50.5%																																		
普通	18.8%																																		
やや不満	5.8%																																		
不満	0.9%																																		
評価	割合																																		
満足	10.2%																																		
非常に満足	3.4%																																		
普通	34.5%																																		
やや不満	25.8%																																		
不満	23.2%																																		
当信用組合の経営内容を公開しているディスカロジャーニー誌(経営情報誌)について、お伺いします。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>全く 관심がない</td><td>11.7%</td></tr> <tr><td>あまり 관심がない</td><td>35.4%</td></tr> <tr><td>やや 관심がある</td><td>27.8%</td></tr> <tr><td> 관심がある</td><td>16.3%</td></tr> <tr><td>非常に 관심がある</td><td>3.9%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>4.9%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	全く 관심がない	11.7%	あまり 관심がない	35.4%	やや 관심がある	27.8%	관심がある	16.3%	非常に 관심がある	3.9%	無回答	4.9%	当信用組合のホームページ上をご覧になったことがありますか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>見たことがある</td><td>38.8%</td></tr> <tr><td>見たことがない</td><td>45.2%</td></tr> <tr><td>インターネットはしない</td><td>13.9%</td></tr> <tr><td>無回答</td><td>2.0%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	見たことがある	38.8%	見たことがない	45.2%	インターネットはしない	13.9%	無回答	2.0%								
評価	割合																																		
全く 관심がない	11.7%																																		
あまり 관심がない	35.4%																																		
やや 관심がある	27.8%																																		
관심がある	16.3%																																		
非常に 관심がある	3.9%																																		
無回答	4.9%																																		
評価	割合																																		
見たことがある	38.8%																																		
見たことがない	45.2%																																		
インターネットはしない	13.9%																																		
無回答	2.0%																																		
(定期預金のお預入れ手続きをされたお客さま)当信用組合のことば、どこでお知りになりましたか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>チラシ</td><td>21.8%</td></tr> <tr><td>ポスター</td><td>21.8%</td></tr> <tr><td>金利情報サイト</td><td>9.3%</td></tr> <tr><td>当組HP</td><td>13.8%</td></tr> <tr><td>親類・知人...</td><td>21.8%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>4.8%</td></tr> </tbody> </table>	評価	割合	チラシ	21.8%	ポスター	21.8%	金利情報サイト	9.3%	当組HP	13.8%	親類・知人...	21.8%	その他	4.8%	当信用組合に望むことは何ですか。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>希望</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>高水準の預金金利の維持</td><td>65.7%</td></tr> <tr><td>今までよい</td><td>16.2%</td></tr> <tr><td>ATMの設置</td><td>10.1%</td></tr> <tr><td>インターネットバンキング</td><td>4.7%</td></tr> <tr><td>営業時間の延長</td><td>2.0%</td></tr> <tr><td>相談業務</td><td>0.6%</td></tr> <tr><td>投資信託</td><td>0.4%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>0.4%</td></tr> </tbody> </table>	希望	割合	高水準の預金金利の維持	65.7%	今までよい	16.2%	ATMの設置	10.1%	インターネットバンキング	4.7%	営業時間の延長	2.0%	相談業務	0.6%	投資信託	0.4%	その他	0.4%
評価	割合																																		
チラシ	21.8%																																		
ポスター	21.8%																																		
金利情報サイト	9.3%																																		
当組HP	13.8%																																		
親類・知人...	21.8%																																		
その他	4.8%																																		
希望	割合																																		
高水準の預金金利の維持	65.7%																																		
今までよい	16.2%																																		
ATMの設置	10.1%																																		
インターネットバンキング	4.7%																																		
営業時間の延長	2.0%																																		
相談業務	0.6%																																		
投資信託	0.4%																																		
その他	0.4%																																		