

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)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 87.3%</p> <p>良い 9.0%</p> <p>普通 2.4%</p> <p>悪い 1.2%</p>	<p>担当者の借入に関する相談への対応は、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 85.7%</p> <p>良い 9.8%</p> <p>普通 2.9%</p> <p>悪い 1.2%</p>
<p>担当者からの提案や情報提供はいかがですか。</p>	<p>非常に満足 69.5%</p> <p>満足 20.3%</p> <p>普通 7.3%</p> <p>やや悪い 0.4%</p> <p>悪い 2.5%</p>	<p>融資の申込みから借入までの審査スピードは、いかがですか。</p>	<p>非常に満足 70.9%</p> <p>満足 22.5%</p> <p>普通 4.9%</p> <p>やや不満 0.8%</p> <p>不満 0.8%</p>
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<p>非常に満足 17.5%</p> <p>満足 13.8%</p> <p>普通 41.9%</p> <p>やや不満 16.3%</p> <p>不満 10.2%</p>	<p>融資の借りやすさは、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 52.7%</p> <p>良い 31.3%</p> <p>普通 13.2%</p> <p>やや悪い 2.1%</p> <p>悪い 0.8%</p>
<p>最近の業況は、いかがですか。</p>	<p>良い 25.7%</p> <p>普通 62.4%</p> <p>やや悪い 8.2%</p> <p>悪い 3.7%</p>	<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢は、いかがですか。</p>	<p>積極的 25.9%</p> <p>従来と変わらない 37.8%</p> <p>やや厳しくなった 22.7%</p> <p>厳しくなった 13.7%</p>

(窓口に来店されたお客さま)

