

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3年11月～令和4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、1,251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3年11月～令和4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 1,251名
 - うち、窓口に来店されたお客さま 1,023名
 - うち、ご融資を受けておられるお客さま 228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)

担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。	<p>普通 0.9% 良い 8.8% 非常に良い 90.3%</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>普通 2.2% 良い 10.6% 非常に良い 87.2%</p>
担当者からの提案や情報提供はいかがですか。	<p>普通 7.5% 満足 18.9% 非常に満足 72.8% やや悪い 0.4%</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>普通 6.6% 満足 18.5% 非常に満足 74.9%</p>
借入金利は、いかがですか。	<p>不満 8.4% 非常に満足 21.3% 満足 16.0% 普通 36.0% やや不満 18.2%</p>	融資の借りやすさは、いかがですか。	<p>普通 12.5% やや悪い 0.9% 非常に良い 64.3% 良い 22.3%</p>
最近の業況は、いかがですか。	<p>悪い 2.7% 良い 37.6% 普通 43.4% やや悪い 16.4%</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>厳しくなった 7.8% 積極的 40.4% 従来と変わらない 35.7% やや厳しくなった 16.1%</p>

(窓口に来店されたお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	<p>快適 73.0% まあまあ快適 22.0% やや不快 4.9% 普通 0.1%</p>	<p>職員のあいさつや対応は、いかがですか。</p>	<p>非常に良い 69.7% 良い 27.0% 普通 3.1%</p>
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>非常に早い 42.8% 早い 39.2% 普通 17.2% やや遅い 0.8%</p>	<p>当信用組合の定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>非常に満足 29.8% 満足 53.1% 普通 11.4% やや不満... 0.8%</p>
<p>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。</p>	<p>満足 13.9% 非常に満足 5.1% 普通 33.5% やや不満 23.0% 不満 21.1%</p>	<p>当信用組合の経営内容を公開しているディスクロージャー誌(経営情報誌)について、お伺いします。</p>	<p>関心がある 31.0% あまり関心がない 52.1% 全く関心がない 9.7% 無回答 4.0% 非常に関心がある... 0.8%</p>
<p>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。</p>	<p>見たことがある 47.3% 見たことが無い 42.4% インターネットはしない 9.0% 無回答 1.3%</p>	<p>(定期預金のお預入れ手続きをされたお客さま)当信用組合のことは、どこでお知りになりましたか。</p>	<p>当組HP 14.3% チラシ 22.1% 親類・知人 18.2% ポスター 17.0% Web/パンナー広告 8.7% 金利情報サイト 8.1% Web検索広告 5.4% その他 6.2%</p>
<p>当信用組合に望むことは何ですか。</p>	<p>高水準の預金金利の維持 71.0% 今のままでよい 14.3% ATMの設置 7.4% インターネットバンキング 3.2% 営業時間の延長 2.0% 相談業務 1.0% 投資信託 0.8%</p>		