

## お客様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4年11月～令和5年1月にアンケート調査を実施いたしました。

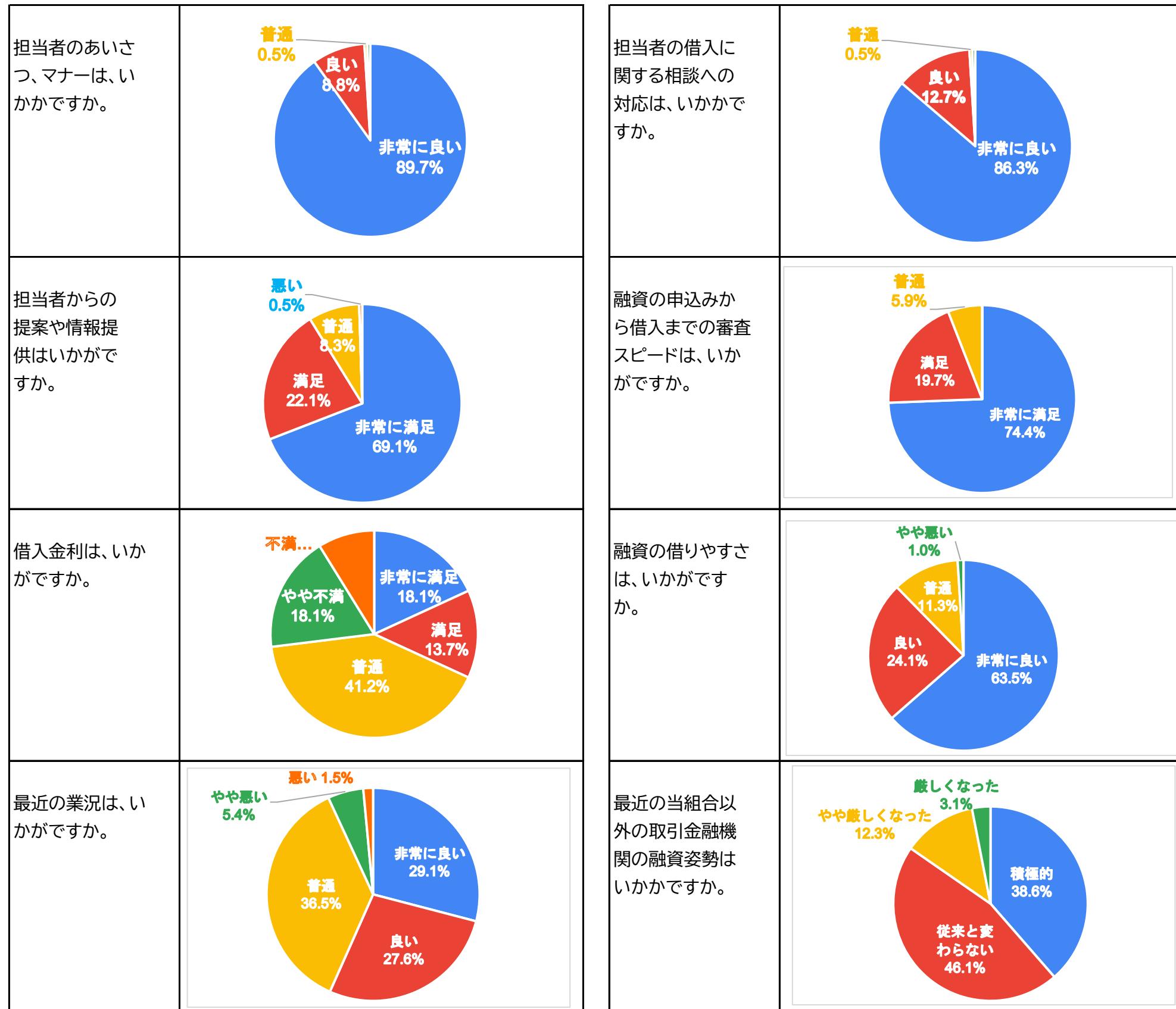
アンケート調査では、昨年と同様「窓口に来店されたお客さま」と「ご融資を受けておられるお客さま」に質問を分けて実施し、1,051名のお客さまからご回答を頂きました。お客さまから頂いたご回答をもとに、お客さま満足度のさらなる向上を目指し、今後とも努力を重ねてまいります。

### «アンケート調査の概要»

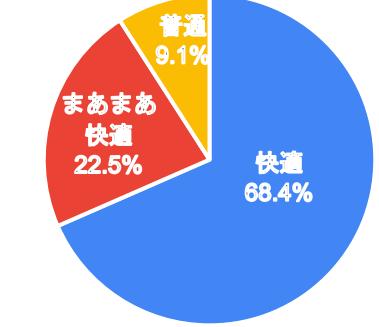
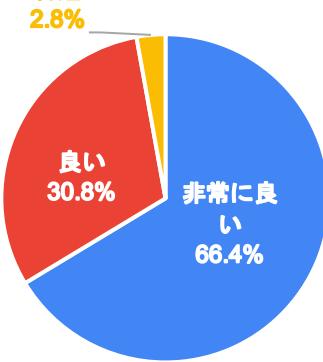
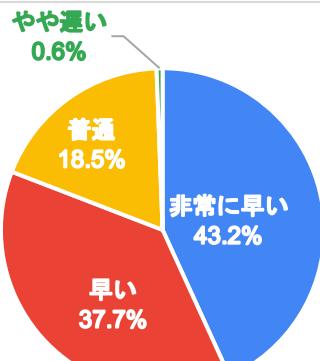
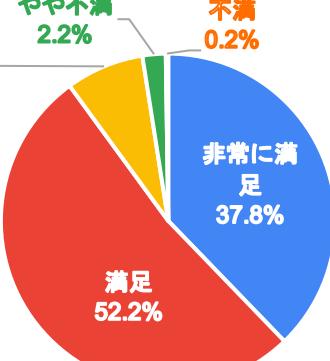
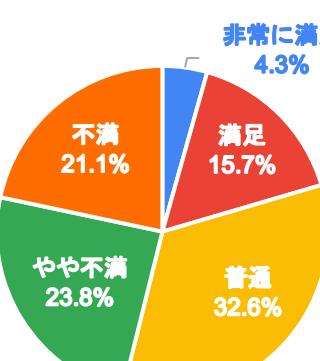
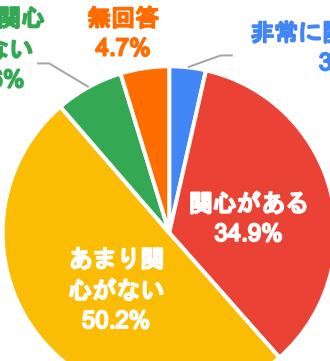
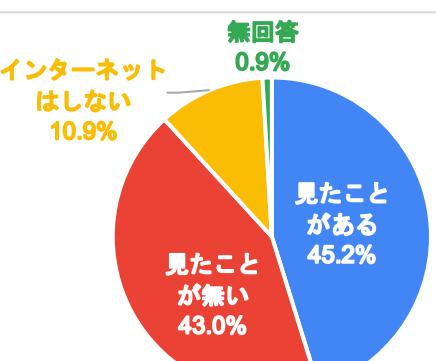
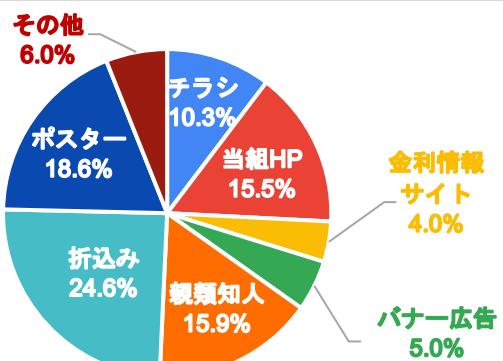
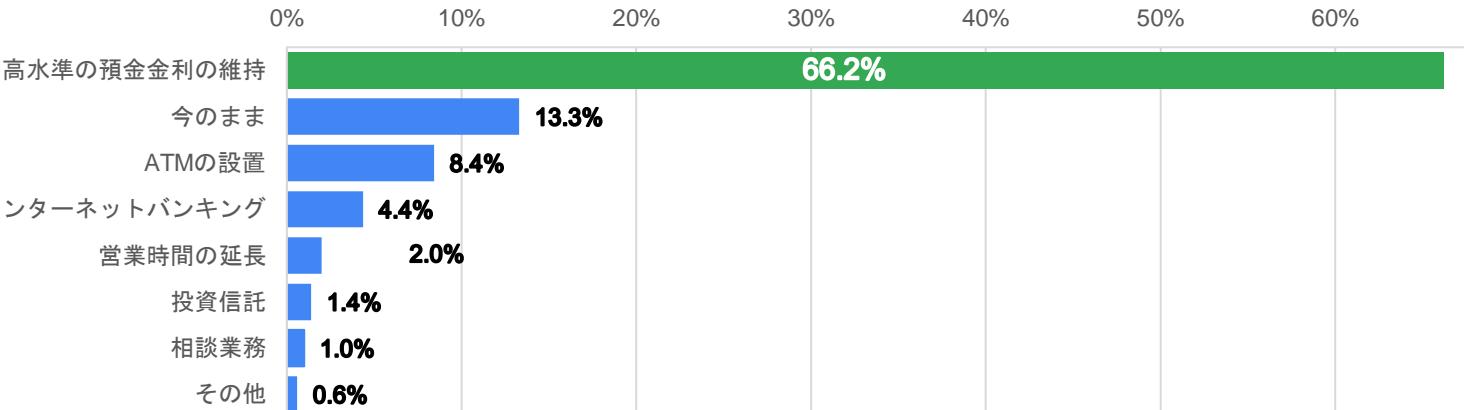
|                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| ○ アンケート実施時期        | 令和4年11月～令和5年1月               |
| ○ アンケート対象          | 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けておられるお客さま |
| ○ アンケート回答数         | 1,051名                       |
| うち、窓口に来店されたお客さま    | 847名                         |
| うち、ご融資を受けておられるお客さま | 204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>68.4%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ</td> <td>22.5%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>9.1%</td> </tr> </tbody> </table>  | 評価 | 割合 | 快適          | 68.4% | まあまあ    | 22.5% | 普通          | 9.1%  | 職員のあいさつや応対は、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>66.4%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>30.8%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>2.8%</td> </tr> </tbody> </table> | 評価   | 割合   | 非常に良い  | 66.4%  | 良い    | 30.8% | 普通       | 2.8%  |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
|-------------------------------------|---|----|----|-------------|-------|---------|-------|-------------|-------|---------------------|--|--|--|--|--|-------|-------|----------|-------|-------|-------|----------|-------|---------|-------|-------|------|---------|------|-----|------|
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 快適                                  | 68.4%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| まあまあ                                | 22.5%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 普通                                  | 9.1%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 非常に良い                               | 66.4%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 良い                                  | 30.8%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 普通                                  | 2.8%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 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>43.2%</td> </tr> <tr> <td>早い</td> <td>37.7%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>18.5%</td> </tr> <tr> <td>やや遅い</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table>  | 評価 | 割合 | 非常に早い       | 43.2% | 早い      | 37.7% | 普通          | 18.5% | やや遅い                | 0.6%   | 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>37.8%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>52.2%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>7.6%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>2.2%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0.2%</td> </tr> </tbody> </table>  | 評価   | 割合   | 非常に満足 | 37.8% | 満足       | 52.2% | 普通    | 7.6%  | やや不満     | 2.2%  | 不満      | 0.2%  |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 非常に早い                               | 43.2%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 早い                                  | 37.7%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 普通                                  | 18.5%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| やや遅い                                | 0.6%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 非常に満足                               | 37.8%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 満足                                  | 52.2%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 普通                                  | 7.6%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| やや不満                                | 2.2%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 不満                                  | 0.2%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 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>非常に満足</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>32.6%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>23.8%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>21.1%</td> </tr> </tbody> </table>   | 評価 | 割合 | 非常に満足       | 4.3%  | 満足      | 15.7% | 普通          | 32.6% | やや不満                | 23.8%  | 不満   | 21.1%  | 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。 |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非常に关心がある</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>关心がある</td> <td>34.9%</td> </tr> <tr> <td>あまり关心がない</td> <td>50.2%</td> </tr> <tr> <td>全く关心がない</td> <td>6.6%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>4.7%</td> </tr> </tbody> </table> | 評価    | 割合    | 非常に关心がある | 3.5%  | 关心がある | 34.9% | あまり关心がない | 50.2% | 全く关心がない | 6.6%  | 無回答   | 4.7% |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 非常に満足                               | 4.3%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 満足                                  | 15.7%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 普通                                  | 32.6%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| やや不満                                | 23.8%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 不満                                  | 21.1%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 非常に关心がある                            | 3.5%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 关心がある                               | 34.9%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| あまり关心がない                            | 50.2%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 全く关心がない                             | 6.6%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 無回答                                 | 4.7%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 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>45.2%</td> </tr> <tr> <td>見たことがない</td> <td>43.0%</td> </tr> <tr> <td>インターネットはしない</td> <td>10.9%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>0.9%</td> </tr> </tbody> </table>  | 評価 | 割合 | 見たことがある     | 45.2% | 見たことがない | 43.0% | インターネットはしない | 10.9% | 無回答                 | 0.9%   | (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。 |  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>折込み</td> <td>24.6%</td> </tr> <tr> <td>ポスター</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>チラシ</td> <td>10.3%</td> </tr> <tr> <td>当組HP</td> <td>15.5%</td> </tr> <tr> <td>親類知人</td> <td>15.9%</td> </tr> <tr> <td>バナー広告</td> <td>5.0%</td> </tr> <tr> <td>金利情報サイト</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6.0%</td> </tr> </tbody> </table> | 評価   | 割合   | 折込み   | 24.6% | ポスター     | 18.6% | チラシ   | 10.3% | 当組HP     | 15.5% | 親類知人    | 15.9% | バナー広告 | 5.0% | 金利情報サイト | 4.0% | その他 | 6.0% |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 見たことがある                             | 45.2%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 見たことがない                             | 43.0%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| インターネットはしない                         | 10.9%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 無回答                                 | 0.9%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 折込み                                 | 24.6%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| ポスター                                | 18.6%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| チラシ                                 | 10.3%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 当組HP                                | 15.5%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 親類知人                                | 15.9%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| バナー広告                               | 5.0%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 金利情報サイト                             | 4.0%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| その他                                 | 6.0%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 当信用組合に望むことは何ですか。                    | <p>高水準の預資金利の維持</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>高水準の預資金利の維持</td> <td>66.2%</td> </tr> <tr> <td>今ま</td> <td>13.3%</td> </tr> <tr> <td>ATMの設置</td> <td>8.4%</td> </tr> <tr> <td>インターネットバンキング</td> <td>4.4%</td> </tr> <tr> <td>営業時間の延長</td> <td>2.0%</td> </tr> <tr> <td>投資信託</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>相談業務</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0.6%</td> </tr> </tbody> </table> | 評価 | 割合 | 高水準の預資金利の維持 | 66.2% | 今ま      | 13.3% | ATMの設置      | 8.4%  | インターネットバンキング        | 4.4%   | 営業時間の延長  | 2.0%   | 投資信託   | 1.4%   | 相談業務  | 1.0%  | その他      | 0.6%  |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 評価                                  | 割合  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 高水準の預資金利の維持                         | 66.2%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 今ま                                  | 13.3%   |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| ATMの設置                              | 8.4%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| インターネットバンキング                        | 4.4%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 営業時間の延長                             | 2.0%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 投資信託                                | 1.4%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| 相談業務                                | 1.0%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |
| その他                                 | 0.6%  |    |    |             |       |         |       |             |       |                     |  |  |  |  |  |       |       |          |       |       |       |          |       |         |       |       |      |         |      |     |      |