

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」を実施することとし、本年は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、毎年「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、約500名のお客さまからご回答を頂きましたので、ご紹介いたします。

当信用組合では、お客さまからいただ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 平成21年1月8日より約1ヶ月
- アンケート対象 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けているお客さま
- アンケート回答数 (1) 窓口のお客さま 351名 (2) ご融資を受けているお客さま 119名 合計470名 (昨年) (475名)

《アンケート調査結果》

(窓口のお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>快適</td><td>55%</td></tr> <tr><td>まあまあ快適</td><td>25%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>20%</td></tr> <tr><td>やや不快</td><td>0%</td></tr> <tr><td>不快</td><td>0%</td></tr> </table>	快適	55%	まあまあ快適	25%	普通	20%	やや不快	0%	不快	0%	<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>52%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>41%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>7%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん良い	52%	良い	41%	普通	7%	やや悪い	0%	悪い	0%						
快適	55%																												
まあまあ快適	25%																												
普通	20%																												
やや不快	0%																												
不快	0%																												
たいへん良い	52%																												
良い	41%																												
普通	7%																												
やや悪い	0%																												
悪い	0%																												
<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん早い</td><td>18%</td></tr> <tr><td>早い</td><td>43%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>37%</td></tr> <tr><td>やや遅い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>遅い</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん早い	18%	早い	43%	普通	37%	やや遅い	1%	遅い	1%	<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>53%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>40%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>7%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん良い	53%	良い	40%	普通	7%	やや悪い	0%	悪い	0%						
たいへん早い	18%																												
早い	43%																												
普通	37%																												
やや遅い	1%																												
遅い	1%																												
たいへん良い	53%																												
良い	40%																												
普通	7%																												
やや悪い	0%																												
悪い	0%																												
<p>当組合以外のお取引金融機関の定期預金の金利について。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>8%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>23%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>40%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>16%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>13%</td></tr> </table>	たいへん満足	8%	満足	23%	普通	40%	やや不満	16%	不満	13%	<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>19%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>54%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>23%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>3%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん満足	19%	満足	54%	普通	23%	やや不満	3%	不満	1%						
たいへん満足	8%																												
満足	23%																												
普通	40%																												
やや不満	16%																												
不満	13%																												
たいへん満足	19%																												
満足	54%																												
普通	23%																												
やや不満	3%																												
不満	1%																												
<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。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん関心がある</td><td>8%</td></tr> <tr><td>関心がある</td><td>25%</td></tr> <tr><td>やや関心がある</td><td>28%</td></tr> <tr><td>あまり関心がない</td><td>34%</td></tr> <tr><td>全く関心がない</td><td>5%</td></tr> </table>	たいへん関心がある	8%	関心がある	25%	やや関心がある	28%	あまり関心がない	34%	全く関心がない	5%	<p>出資金は、預金保険の対象外であることご存知でしたか。</p>	<table border="1"> <tr><td>はい</td><td>60%</td></tr> <tr><td>いいえ</td><td>31%</td></tr> </table>	はい	60%	いいえ	31%												
たいへん関心がある	8%																												
関心がある	25%																												
やや関心がある	28%																												
あまり関心がない	34%																												
全く関心がない	5%																												
はい	60%																												
いいえ	31%																												
<p>定期預金のお手続きをされたお客さまにお伺いします。当信用組合のことは、どこでお知りになりましたか。</p>	<table border="1"> <tr><td>新聞チラシ</td><td>53%</td></tr> <tr><td>親類・知人</td><td>25%</td></tr> <tr><td>ポスター</td><td>13%</td></tr> <tr><td>ホームページ</td><td>3%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>6%</td></tr> </table>	新聞チラシ	53%	親類・知人	25%	ポスター	13%	ホームページ	3%	その他	6%	<p>当信用組合のインターネット上に公開しているホームページをご覧になったことがありますか。</p>	<table border="1"> <tr><td>よく見る</td><td>2%</td></tr> <tr><td>見た事あり</td><td>17%</td></tr> <tr><td>見た事なし</td><td>81%</td></tr> </table>	よく見る	2%	見た事あり	17%	見た事なし	81%										
新聞チラシ	53%																												
親類・知人	25%																												
ポスター	13%																												
ホームページ	3%																												
その他	6%																												
よく見る	2%																												
見た事あり	17%																												
見た事なし	81%																												
<p>最後に、当信用組合でご不満な点などがございましたら、遠慮なくご記入ください。</p>	<table border="1"> <tr><td>その他</td><td>87%</td></tr> <tr><td>特になし</td><td>5%</td></tr> <tr><td>事務ミスが多い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>交通の便が悪い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>待ち時間が長い</td><td>7%</td></tr> <tr><td>対応が悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	その他	87%	特になし	5%	事務ミスが多い	0%	交通の便が悪い	1%	待ち時間が長い	7%	対応が悪い	0%	<p>当信用組合に望むことは何ですか。(複数回答可)</p>	<table border="1"> <tr><td>高水準の預金金利の維持</td><td>64%</td></tr> <tr><td>今のままで良い</td><td>19%</td></tr> <tr><td>ATMの設置</td><td>8%</td></tr> <tr><td>インターネットバンク</td><td>3%</td></tr> <tr><td>営業時間延長</td><td>3%</td></tr> <tr><td>相談業務</td><td>0%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>2%</td></tr> </table>	高水準の預金金利の維持	64%	今のままで良い	19%	ATMの設置	8%	インターネットバンク	3%	営業時間延長	3%	相談業務	0%	その他	2%
その他	87%																												
特になし	5%																												
事務ミスが多い	0%																												
交通の便が悪い	1%																												
待ち時間が長い	7%																												
対応が悪い	0%																												
高水準の預金金利の維持	64%																												
今のままで良い	19%																												
ATMの設置	8%																												
インターネットバンク	3%																												
営業時間延長	3%																												
相談業務	0%																												
その他	2%																												

(ご融資を受けているお客さま)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>56%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>37%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>6%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>0%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん良い	56%	良い	37%	普通	6%	やや悪い	0%	悪い	1%	<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>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>50%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>41%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>8%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>1%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん良い	50%	良い	41%	普通	8%	やや悪い	1%	悪い	0%
たいへん良い	56%																						
良い	37%																						
普通	6%																						
やや悪い	0%																						
悪い	1%																						
たいへん良い	50%																						
良い	41%																						
普通	8%																						
やや悪い	1%																						
悪い	0%																						
<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>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>35%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>40%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>24%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>1%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>0%</td></tr> </table>	たいへん満足	35%	満足	40%	普通	24%	やや不満	1%	不満	0%	<p>融資必要金額に対する借入額について。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>14%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>42%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>31%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>11%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>2%</td></tr> </table>	たいへん満足	14%	満足	42%	普通	31%	やや不満	11%	不満	2%
たいへん満足	35%																						
満足	40%																						
普通	24%																						
やや不満	1%																						
不満	0%																						
たいへん満足	14%																						
満足	42%																						
普通	31%																						
やや不満	11%																						
不満	2%																						
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん満足</td><td>3%</td></tr> <tr><td>満足</td><td>13%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>37%</td></tr> <tr><td>やや不満</td><td>34%</td></tr> <tr><td>不満</td><td>13%</td></tr> </table>	たいへん満足	3%	満足	13%	普通	37%	やや不満	34%	不満	13%	<p>融資の借りやすさについて。</p>	<table border="1"> <tr><td>たいへん良い</td><td>21%</td></tr> <tr><td>良い</td><td>49%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>21%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>8%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>1%</td></tr> </table>	たいへん良い	21%	良い	49%	普通	21%	やや悪い	8%	悪い	1%
たいへん満足	3%																						
満足	13%																						
普通	37%																						
やや不満	34%																						
不満	13%																						
たいへん良い	21%																						
良い	49%																						
普通	21%																						
やや悪い	8%																						
悪い	1%																						
<p>最近の業況について。</p>	<table border="1"> <tr><td>良い</td><td>9%</td></tr> <tr><td>普通</td><td>39%</td></tr> <tr><td>やや悪い</td><td>31%</td></tr> <tr><td>悪い</td><td>21%</td></tr> </table>	良い	9%	普通	39%	やや悪い	31%	悪い	21%	<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢について。</p>	<table border="1"> <tr><td>積極的</td><td>12%</td></tr> <tr><td>従来と変わらない</td><td>33%</td></tr> <tr><td>やや厳しくなった</td><td>33%</td></tr> <tr><td>厳しくなった</td><td>22%</td></tr> </table>	積極的	12%	従来と変わらない	33%	やや厳しくなった	33%	厳しくなった	22%				
良い	9%																						
普通	39%																						
やや悪い	31%																						
悪い	21%																						
積極的	12%																						
従来と変わらない	33%																						
やや厳しくなった	33%																						
厳しくなった	22%																						
<p>景気の回復時期について。</p>	<table border="1"> <tr><td>今年中</td><td>15%</td></tr> <tr><td>1~2年後</td><td>49%</td></tr> <tr><td>2~3年後</td><td>25%</td></tr> <tr><td>3年以上先</td><td>5%</td></tr> <tr><td>不明</td><td>6%</td></tr> </table>	今年中	15%	1~2年後	49%	2~3年後	25%	3年以上先	5%	不明	6%	<p>緊急保証制度融資について。</p>	<table border="1"> <tr><td>申込み</td><td>46%</td></tr> <tr><td>申込みせず</td><td>54%</td></tr> </table>	申込み	46%	申込みせず	54%						
今年中	15%																						
1~2年後	49%																						
2~3年後	25%																						
3年以上先	5%																						
不明	6%																						
申込み	46%																						
申込みせず	54%																						