

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、今回は平成21年12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、500名強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12月1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 386名 (2) ご融資を受けているお客さま 134名 合計520名

《アンケート調査結果》

(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>		<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>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>融資必要金額に対する借入額について。</p>	
<p>借入金利は、いかがですか。</p>		<p>融資の借りやすさについて。</p>	
<p>最近の業況について。</p>		<p>景気回復の時期について。</p>	
<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。(複数回答あり)</p>		<p>政府の中小企業向け融資の返済猶予などを柱とする金融円滑化法案について。</p>	

(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>	<p>快適 50% まあまあ快適 25% やや不快 17% 不快 7% 普通 0%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<p>悪い 43% 普通 44% やや悪い 13% やや悪い 0% 悪い 0%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>良い 43% 普通 46% やや悪い 12% やや悪い 0% 悪い 0%</p>	<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>早い 38% 普通 49% やや遅い 7% やや遅い 0% 遅い 15%</p>
<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>満足 60% 普通 27% やや不満 10% やや不満 0% 不満 0%</p>	<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>	<p>満足 14% 普通 27% やや不満 27% やや不満 27% 不満 24%</p>
<p>出資金は、預金保険の対象外であることがご存知でしたか。</p>	<p>はい 72% いいえ 28%</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</p>	<p>興味がある 25% やや興味がある 27% あまり関心がない 36% 全く関心がない 4% 興味がある 7%</p>
<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>	<p>見た事あり 25% よく見る 4% 見た事なし 70%</p>	<p>(定期預金のお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。(複数回答あり)</p>	<p>新聞チラシ 59% ホームページ 6% 親類・知人 16% その他 11% ポスター 8%</p>
<p>(定期預金のご出金手続きをされたお客様)ご出金された資金のお使い道は。</p>	<p>消費財購入 18% 住宅資金 6% ローン返済 5% 他 23%</p>	<p>当信用組合に望むことは何ですか。(複数回答可)</p>	<p>高水準の預金金利の維持 266 その他 8 営業時間延長 1 相談業務 1 インターネットバンキング 1 A T M の設置 1 今のままで良い 1 投資信託・保険 1</p>
<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。(複数回答あり)</p>	<p>なし 301 事務ミスが多い 0 交通の便が悪い 0 待ち時間が長い 0 対応が悪い 0</p>		