

## 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24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、883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。また、お客さまから頂いたご意見、ご要望につきまして、改善した事項や当組合の考え方についても、アンケート調査結果の最後に掲載させて頂きました。

### 〈アンケート調査の概要〉

- アンケート実施時期 平成24年1月4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 669名 (2) ご融資を受けているお客さま 214名 合計883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>たいへん良い 66% 良い 31% 普通 3% やや悪い 0% 悪い 0%</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>たいへん良い 65% 良い 29% 普通 6% やや悪い 0% 悪い 0%</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>たいへん満足 46% 満足 36% 普通 16% やや不満 2% 不満 0%</p>	<p>融資必要金額に対する借入額について。</p>	<p>たいへん満足 29% 満足 46% 普通 18% やや不満 7% 不満 0%</p>
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<p>普通 37% やや不満 31% 不満 10% たいへん満足 9% 満足 13%</p>	<p>融資の借りやすさについて。</p>	<p>たいへん良い 37% 良い 46% 普通 16% やや悪い 1% 悪い 0%</p>
<p>最近の業況について。</p>	<p>普通 54% 良い 24% やや悪い 14% 悪い 8%</p>	<p>景気回復の時期について。</p>	<p>1~2年後 36% 2~3年後 24% 今年中 15% 3年以上先 8% 見通したたず 17%</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>積極的 43% 従来と変わらない 46% やや厳しくなった 7% 厳しくなった 4%</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の延長について。</p>	<p>延長した方が良い 29% どちらでも良い 27% 延長しない方が良い 34% 興味(関係)なし 10%</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 28% 普通 22% やや不快 0% 不快 0%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>たいへん良い 45% 良い 43% 普通 12% やや悪い 0% 悪い 0%</p>
<p>定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>満足 55% たいへん満足 17% 普通 22% やや不満 4% 不満 2%</p>
<p>出資金は、預金保険の対象外であることをご存知でしたか。</p>	<p>はい 64% いいえ 36%</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>見たことがある 23% 見たことがない 74% よく見る 3%</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>他の銀行 23% 住宅資金 19% その他 47% ローン返済 3% 消費財購入 8%</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 84.5% 交通の便が悪い 8.9% 待ち時間が長い 1.4% 対応が悪い 0.2% 事務ミスが多い 0.2% その他 4.9%</p>

<p>職員のあいさつは、いかがでしたか。</p>	<p>たいへん良い 44% 良い 43% 普通 13% 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% たいへん早い 18% 普通 40% やや遅い 4% 遅い 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 33% 普通 15% たいへん満足 4% やや不満 29% 不満 19%</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 22% やや興味がある 20% 全く興味がない 8% あまり興味がない 20% 関心がある 4%</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 45% 親類・知人 28% ホームページ 10% ポスター 17%</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 68.2% ATMの設置 12.4% 今のままで良い 10.8% インターネットバンク 2.5% 営業時間延長 2.2% 相談業務 1.4% 投資信託・保険 0.9% その他 1.7%</p>

お客さまの要望・意見に対する当組合の対応・改善内容等

お客さまの要望・意見内容	要望・意見に対する当組合の対応・改善内容等
窓口のお客さま	
① もう少し、自信を持って答えて欲しい。	商品知識不足及び経験不足によるものと思われます。業務研修の実施で知識の蓄積を図り、ロールプレイングの反復継続により経験と自信をつけるようにスキルアップに努めてまいります。
② 専用の駐車場が欲しい。公共の駐車場が満車で、いつ空くかわからず45分も待たされた。	ご迷惑をお掛けした事については、お詫びを申し上げます。当該店舗には、専用の駐車場がなく、公共の駐車場をご利用頂いております。今回のようなご意見をお伺いしたのは初めてであり、今後も常時満車の状態が続くとは考えにくく、同様の意見が多く寄せられない限りは現状のままの対応とさせていただきます。
③ ノベルティがなくなった。気持ちの問題なので、何でも良いと思うが、何かあればと思います。	当組合では、粗品をお渡しするより、定期預金の金利を常に高めに設定することがお客さまへのサービスと考えておりまして、申し訳ございませんが、現状以上の粗品はご用意できません。
ご融資を受けているお客さま	
① 不動産業者にとって採算の合う物件が少ない折、融資枠を増やして欲しい。	当組合には、融資枠という概念はなく、あくまでも物件の収益性・立地条件・会社業況などを総合的に検討した上で、融資の可否を決定しております。
② お金を貸していただく際に、火災保険に質権を設定するのは、大阪協栄信用組合だけなことに少し戸惑いました。	当組合では、商品物件購入の短期融資でも火災保険の質権の設定をお願いしております。お客様の大事な資産・商品等に万が一のリスク（火災等の事故）が発生した時のことも考慮し、火災で建物が焼失した際は再建資金の管理をさせて頂く面からも、質権を設定させて頂いております。