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27年12月~平成28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、996名のお客さまからご回答を頂きました。

当信用組合では、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。また、お客さまから頂いたご意見、ご要望につきまして、当組合の対応・考え方について、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27年12月~平成28年1月

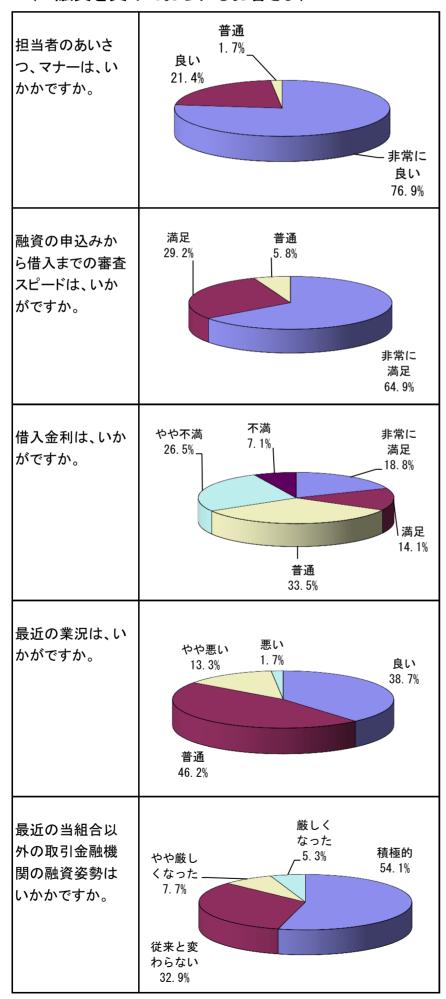
○ アンケート対象 窓口に来店されたお客さま、ご融資を受けておられるお客さま

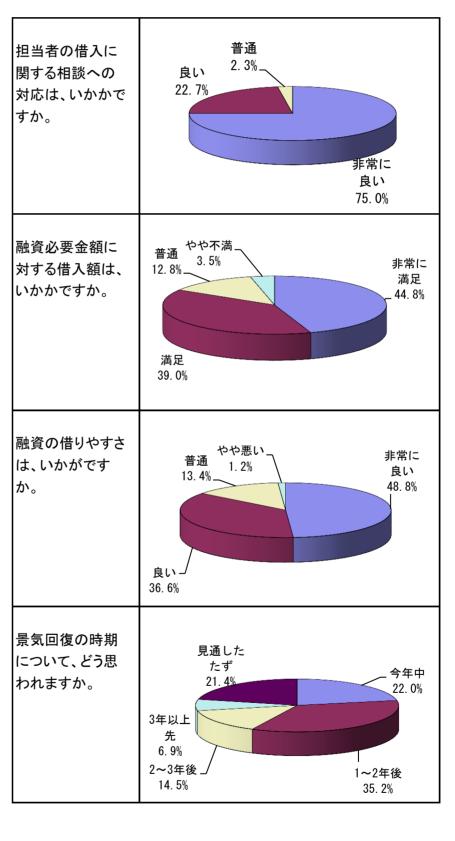
○ アンケート回答数 (1)窓口に来店されたお客さま 820名

(2)ご融資を受けておられるお客さま 176名 合計996名

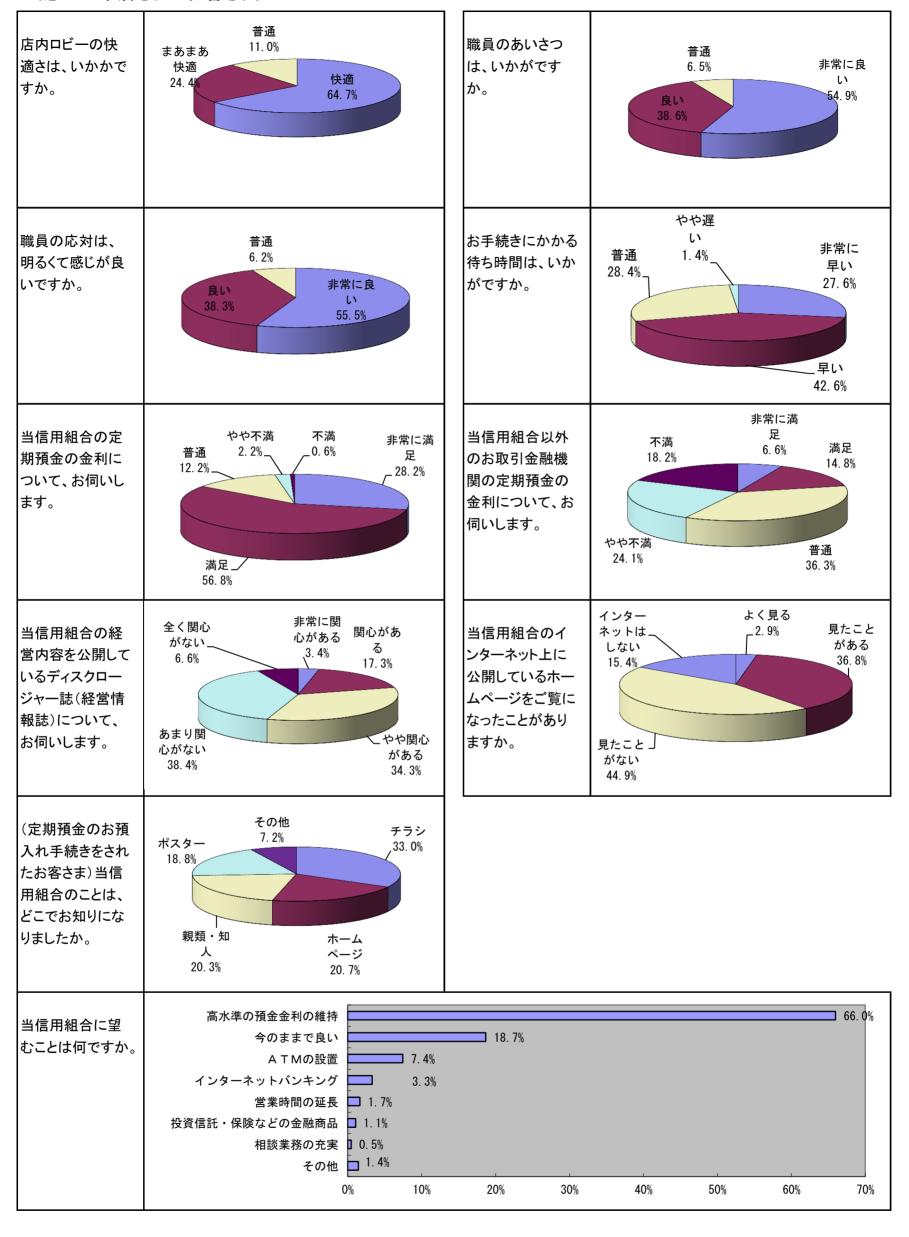
≪アンケート調査結果≫

(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)



お客さまの意見・要望に対する当組合の対応・考え方

	* F
お客さまの意見・要望内容	意見・要望に対する当組合の対応・考え方
窓口に来店されたお客さま	
① 以前のように来てほしい	当組合では、経営資源(人・物・金)を集中させ、徹底
	した業務の効率化を図る事で、高い預金金利を付ける事
	ができております。
	ご預金の取引を頂いているお客さまには窓口にお越し頂け
	る事を基本としているのも同じ理由によるものですので、
	何卒ご理解いただければ幸いです。
	なお、ご来店が難しいお客さまには来店不要のメール定期
	預金をご用意しておりますので、ぜひご検討下さい。
② (平成27年4月に導入した	タブレット端末内には、個人情報は保有しておらず、お客
電子記帳システムについて)	さまの情報は手続き完了後に消去されます。また、タブ
タブレット端末より用紙に記	レットを社外に持ち出しても印刷できない仕組みになって
入する方が、個人情報の点か	おりますので、ご安心してお使いください。
らも好ましい気がします。	タブレットへの入力が馴染めないお客さまには用紙に直
	直ご記入いただくことも出来ますので、窓口にお申し付け
	ください。
③ 前店舗ではお茶を出されてい	混雑時には、お客さまの待ち時間を少しでも短くするため
たと思います。	お茶のご提供を控えさせていただいております。
飲物を置いてほしい。	何卒ご理解いただければ幸いです。
ご融資を受けておられるお客さま	
④ 出資金の基準値を決めて	ご融資させていただく為には、一部の例外を除き、当組合
欲しいです。	に出資を頂き当組合の組合員になっていただく必要があり
	ますが、出資額の多寡は融資をする条件ではありません。
	あくまで、お客さまが当組合の経営姿勢にご賛同頂いた上
	で、ご協力頂いているものと考えております。
	1, 2 mm, 300 1 C 3/C 1, 10 / 31 / 10