

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28年12月～平成29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、957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28年12月～平成29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 789名
(2)ご融資を受けておられるお客さま 168名 合計957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)

<p>担当者のあいさつ、マナーは、いかがですか。</p>	<p>普通 1.2% 良い 24.0% 非常に良い 74.9%</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>普通 3.0% 良い 22.0% 非常に良い 75.0%</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>満足 24.6% 普通 8.4% 非常に満足 67.1%</p>	<p>融資必要金額に対する借入額は、いかがですか。</p>	<p>やや不満 5.4% 普通 13.8% 満足 36.5% 非常に満足 44.3%</p>
<p>借入金利は、いかがですか。</p>	<p>やや不満 23.4% 不満 4.8% 非常に満足 18.6% 満足 15.6% 普通 37.7%</p>	<p>融資の借りやすさは、いかがですか。</p>	<p>やや悪い 1.2% 悪い 0.6% 非常に良い 48.8% 良い 36.9% 普通 12.5%</p>
<p>最近の業況は、いかがですか。</p>	<p>やや悪い 5.4% 悪い 1.2% 良い 48.8% 普通 44.6%</p>	<p>景気回復の時期について、どう思われますか。</p>	<p>見通したず 17.4% 3年以上先 6.8% 2～3年後 12.4% 1～2年後 36.6% 今年中 26.7%</p>
<p>最近の当組合以外の取引金融機関の融資姿勢は、いかがですか。</p>	<p>やや厳しくなった 8.0% 厳しくなった 2.0% 積極的 56.7% 従来と変わらない 33.3%</p>		

(窓口に来店されたお客さま)

<p>店内ロビーの快適さは、いかがですか。</p>	<p>普通 13.8% 快適 50.6% まあまあ快適 35.6%</p>	<p>職員のあいさつは、いかがですか。</p>	<p>普通 6.3% 非常に良い 52.9% 良い 40.7%</p>
<p>職員の対応は、明るくて感じが良いですか。</p>	<p>普通 5.8% 非常に良い 52.6% 良い 41.6%</p>	<p>お手続きにかかる待ち時間は、いかがですか。</p>	<p>やや遅い 0.7% 非常に早い 25.4% 早い 42.6% 普通 31.3%</p>
<p>当信用組合の定期預金の金利について、お伺いします。</p>	<p>やや不満 2.9% 不満 0.3% 非常に満足 25.3% 普通 17.7% 満足 53.9%</p>	<p>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。</p>	<p>非常に満足 3.8% 満足 12.7% 普通 32.5% やや不満 26.4% 不満 24.6%</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、お伺いします。</p>	<p>全く関心がない 7.3% 非常に関心がある 4.3% 関心がある 19.3% あまり関心がない 37.6% やや関心がある 31.5%</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>インターネットはしない 16.3% よく見る 3.5% 見たことがある 38.7% 見たことがない 41.5%</p>
<p>(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。</p>	<p>その他 4.3% チラシ 32.0% ホームページ 21.0% 親類・知人 28.3% ポスター 14.5%</p>		
<p>当信用組合に望むことは何ですか。</p>	<p>高水準の預金金利の維持 66.5% 今のままで良い 15.1% ATMの設置 8.4% インターネットバンキング 3.7% 営業時間の延長 2.6% 投資信託・保険などの金融商品 1.2% 相談業務の充実 0.7% その他 1.9%</p>		