

<利用者満足度調査結果について>

当組合ではお客さまの満足度を把握し、お客さまのご意見・ご要望を踏まえて様々な取組みを行なえるよう、全14項目にわたるアンケート調査結果を実施致しました。

1. 調査実施要項

- ① 実施時期 令和 5年 2月 10日～令和 5年 3月 17日
- ② 調査方法 窓口調査と訪問配布・訪問回収及び郵送
- ③ 聴取対象及び人数 総数 312人
【内訳】 ①窓口回答 75先
②訪問回答 150先
③郵送回答 87先(郵送件数150先 有効回答58%)

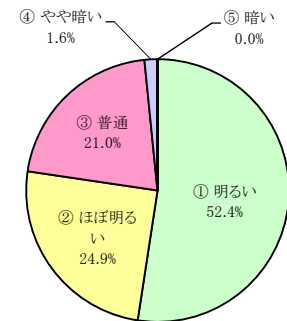
2. 調査結果

【共通項目】

(1) 店内の雰囲気について(回答者数 309人)

① 明るい	162 人	(52.4%)
② ほぼ明るい	77 人	(24.9%)
③ 普通	65 人	(21.0%)
④ やや暗い	5 人	(1.6%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)

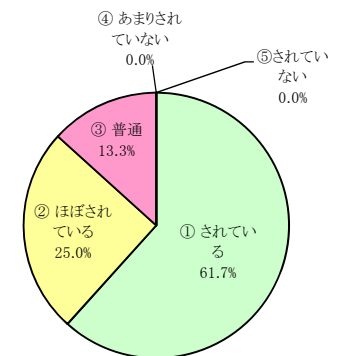
(1) 店舗の雰囲気



(2) 店内の掲示物、カウンターなどの整理状況について(回答者数 308人)

① されている	190 人	(61.7%)
② ほぼされている	77 人	(25.0%)
③ 普通	41 人	(13.3%)
④ あまりされていない	0 人	(0.0%)
⑤ されていない	0 人	(0.0%)

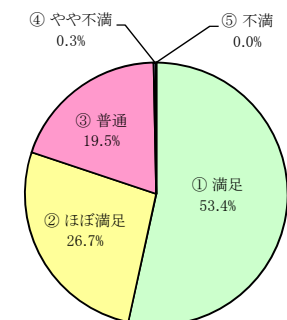
(2) 店頭内の掲示物、カウンターの整理状況



(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 307人)

① 満足	164 人	(53.4%)
② ほぼ満足	82 人	(26.7%)
③ 普通	60 人	(19.5%)
④ やや不満	1 人	(0.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

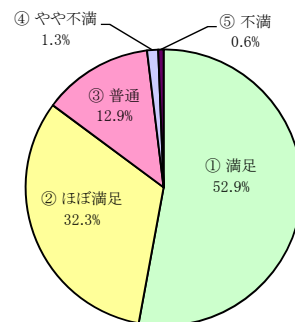
(3) 当組合の顧客情報保護への取組み



(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度について(回答者数 310人)

① 満足	164 人	(52.9%)
② ほぼ満足	100 人	(32.3%)
③ 普通	40 人	(12.9%)
④ やや不満	4 人	(1.3%)
⑤ 不満	2 人	(0.6%)

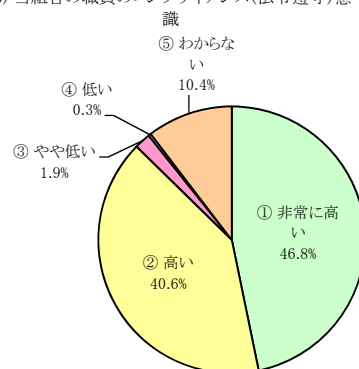
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度



(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識について(回答者数 308人)

① 非常に高い	144 人	(46.8%)
② 高い	125 人	(40.6%)
③ やや低い	6 人	(1.9%)
④ 低い	1 人	(0.3%)
⑤ わからない	32 人	(10.4%)

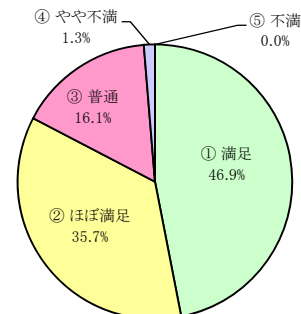
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 311人)

① 満足	146 人	(46.9%)
② ほぼ満足	111 人	(35.7%)
③ 普通	50 人	(16.1%)
④ やや不満	4 人	(1.3%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

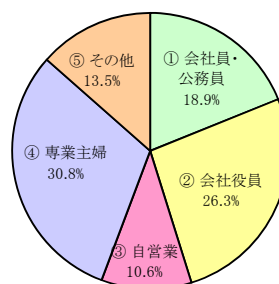
(6) 当組合の商品やサービス内容



(7) あなたの職業は(回答者数 312人)

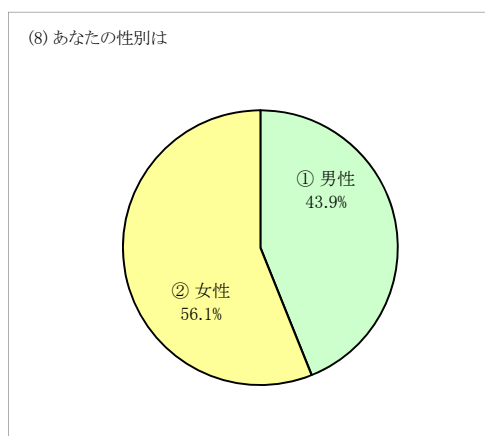
① 会社員・公務員	59 人	(18.9%)
② 会社役員	82 人	(26.3%)
③ 自営業	33 人	(10.6%)
④ 専業主婦	96 人	(30.8%)
⑤ その他	42 人	(13.5%)

(7)あなたの職業は



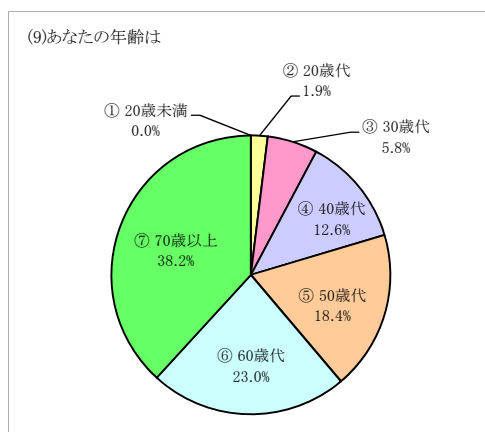
(8)あなたの性別は(回答者数 312人)

① 男性	137 人	(43.9%)
② 女性	175 人	(56.1%)



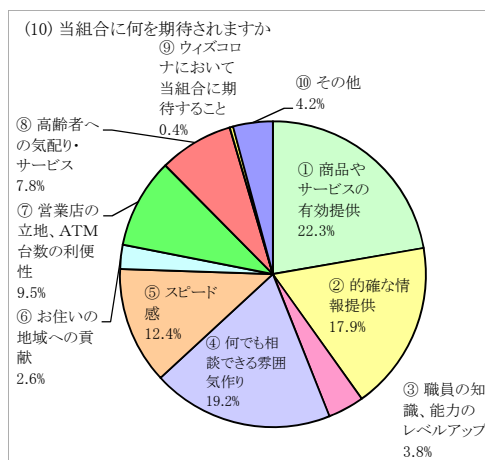
(9)あなたの年齢は(回答者数 309人)

① 20歳未満	0 人	(0.0%)
② 20歳代	6 人	(1.9%)
③ 30歳代	18 人	(5.8%)
④ 40歳代	39 人	(12.6%)
⑤ 50歳代	57 人	(18.4%)
⑥ 60歳代	71 人	(23.0%)
⑦ 70歳以上	118 人	(38.2%)



(10)今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 312人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	122 人	(22.3%)
② 的確な情報提供	98 人	(17.9%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	21 人	(3.8%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	105 人	(19.2%)
⑤ スピード感	68 人	(12.4%)
⑥ お住いの地域への貢献	14 人	(2.6%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	52 人	(9.5%)
⑧ 高齢者への気配り・サービス	43 人	(7.8%)
⑨ ウイズコロナにおいて当組合に期待すること	2 人	(0.4%)
⑩ その他	23 人	(4.2%)



【個別項目】

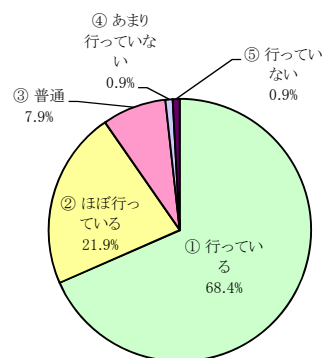
(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

(1) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 114人)

① 行っている	78 人	(68.4%)
② ほぼ行っている	25 人	(21.9%)
③ 普通	9 人	(7.9%)
④ あまり行っていない	1 人	(0.9%)
⑤ 行っていない	1 人	(0.9%)

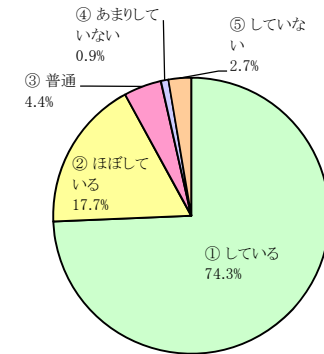
(1) (支店長・担当者の対応について)
商品や本人確認等について説明を行っているか



(2) ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか(回答者数 113人)

① している	84 人	(74.3%)
② ほぼしている	20 人	(17.7%)
③ 普通	5 人	(4.4%)
④ あまりしていない	1 人	(0.9%)
⑤ していない	3 人	(2.7%)

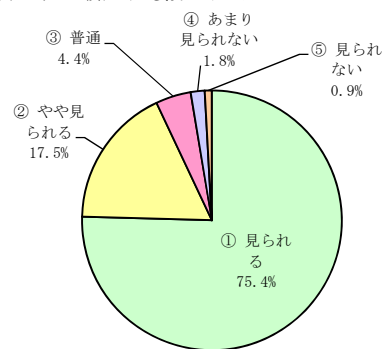
(2) (支店長・担当者の対応について)
ご要望に対してスピーディな対応をしているか



(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 114人)

① 見られる	86 人	(75.4%)
② やや見られる	20 人	(17.5%)
③ 普通	5 人	(4.4%)
④ あまり見られない	2 人	(1.8%)
⑤ 見られない	1 人	(0.9%)

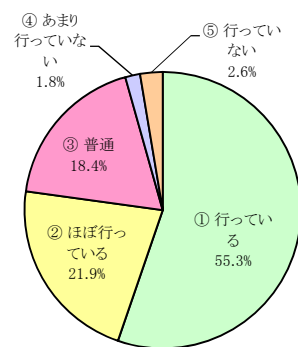
(3) (支店長・担当者の対応について)
融資に対して積極的な姿勢がみられるか



(4) 経営・事業に関するアドバイスをを行っているか(回答者数 114人)

① 行っている	63 人	(55.3%)
② ほぼ行っている	25 人	(21.9%)
③ 普通	21 人	(18.4%)
④ あまり行っていない	2 人	(1.8%)
⑤ 行っていない	3 人	(2.6%)

(4) (支店長・担当者の対応について)
経営・事業に関するアドバイスをを行っているか



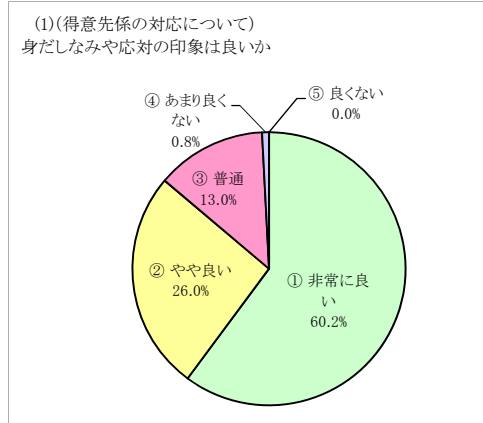
【個別項目】

(預金先)

(得意先係の対応について)

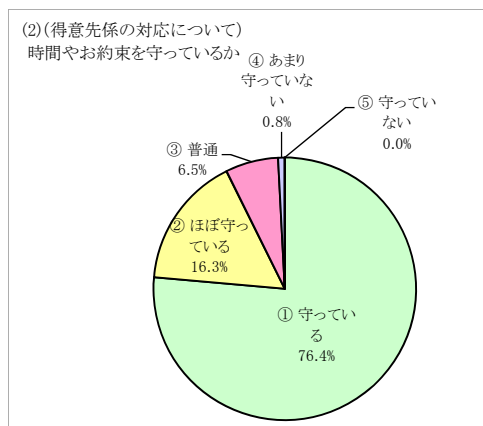
(1) 身だしなみや対応の印象は良いか(回答者数 123人)

① 非常に良い	74 人	(60.2%)
② やや良い	32 人	(26.0%)
③ 普通	16 人	(13.0%)
④ あまり良くない	1 人	(0.8%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)



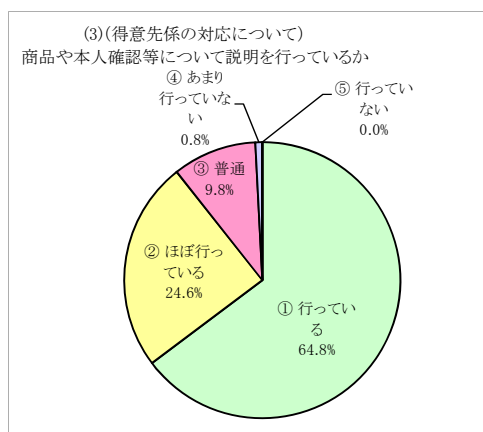
(2) 時間やお約束を守っているか(回答者数 123人)

① 守っている	94 人	(76.4%)
② ほぼ守っている	20 人	(16.3%)
③ 普通	8 人	(6.5%)
④ あまり守っていない	1 人	(0.8%)
⑤ 守っていない	0 人	(0.0%)



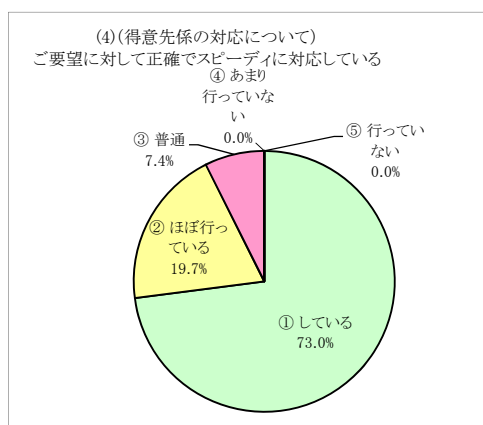
(3) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 122人)

① 行っている	79 人	(64.8%)
② ほぼ行っている	30 人	(24.6%)
③ 普通	12 人	(9.8%)
④ あまり行っていない	1 人	(0.8%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



(4) ご要望に対して正確でスピーディに対応している(回答者数 122人)

① している	89 人	(73.0%)
② ほぼ行っている	24 人	(19.7%)
③ 普通	9 人	(7.4%)
④ あまり行っていない	0 人	(0.0%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



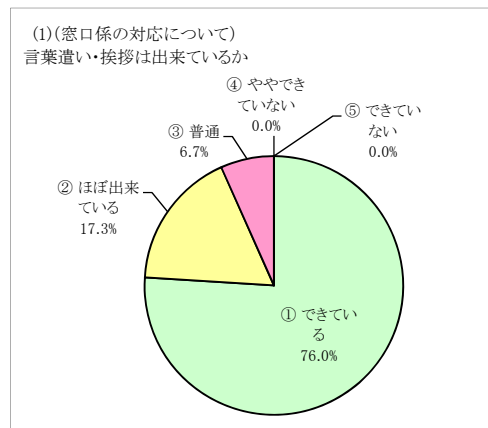
【個別項目】

(窓口)

(窓口係の対応について)

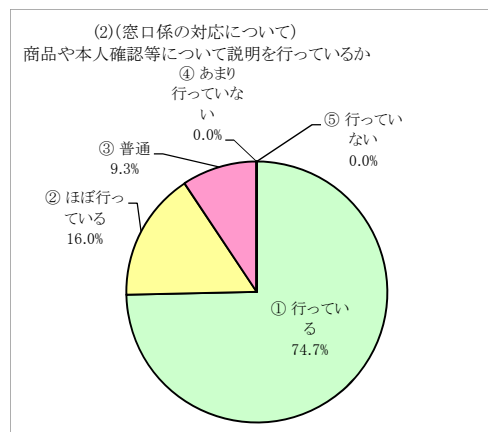
(1) 言葉遣い・挨拶は出来ているか(回答者数 75人)

① できている	57 人	(76.0%)
② ほぼ出来ている	13 人	(17.3%)
③ 普通	5 人	(6.7%)
④ ややできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)



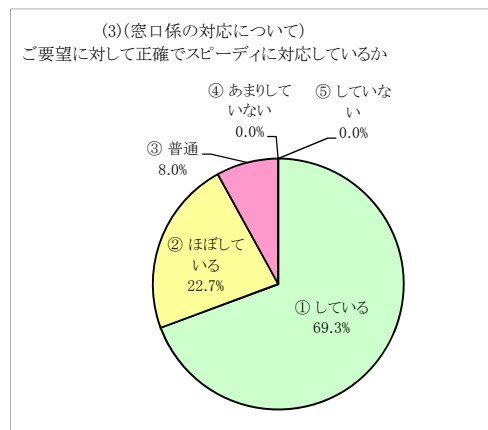
(2) 商品や本人確認等について説明を行っているか(回答者数 75人)

① 行っている	56 人	(74.7%)
② ほぼ行っている	12 人	(16.0%)
③ 普通	7 人	(9.3%)
④ あまり行っていない	0 人	(0.0%)
⑤ 行っていない	0 人	(0.0%)



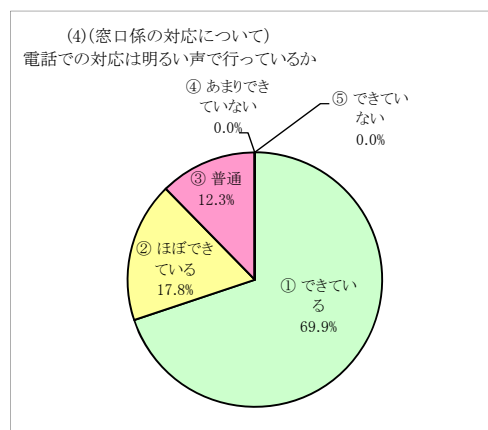
(3) ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか(回答者数 75人)

① している	52 人	(69.3%)
② ほぼしている	17 人	(22.7%)
③ 普通	6 人	(8.0%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)



(4) 電話での対応は明るい声で行っているか(回答者数 73人)

① できている	51 人	(69.9%)
② ほぼできている	13 人	(17.8%)
③ 普通	9 人	(12.3%)
④ あまりできていない	0 人	(0.0%)
⑤ できていない	0 人	(0.0%)



その他、以下のご意見・ご感想をいただきました。

- ・窓口の対応がとても良いと思います。満足しています。
- ・ネット上で残高や明細が見れるようになると良い。
- ・ATMの利便性の向上。(土曜日の入金対応)

お客様からの貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

当組合では、お客様の当組合に対する日頃の満足度を把握するため、令和5年2月に312人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:87人)のお客様を対象に14項目にわたるアンケート調査を実施しました。前年に引き続き、一部郵送による調査を実施し、忌憚りの無い貴重なご意見をいただきました。調査結果では、概ねご満足いただいているとのご回答が寄せられましたが、令和5年度以降も以下の取組みを中心に、お客様の目線に立ち満足度向上に一層努めて参ります。

☆地域金融機関として積極的にコンサルティング機能を発揮し、経営・事業に関する的確なアドバイスを行い
お客様のご要望にスピーディな対応を心掛けます。

☆個人情報保護・コンプライアンス(法令遵守)については組合方針に基づき、これまで以上に分かり易い説明を
心掛けるとともに、一層強化、徹底し、お客様が安心してお取引していただけるように致します。

☆職員の接遇能力・知識の向上をはかる為、各種研修・勉強会を計画的に実施するとともに、日常業務での
実践指導により、職員の能力のレベルアップを図り、お客様によりご満足いただけますように努めます。