

<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 7年 2月 28日～令和 7年 3月 27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 315人
	【内訳】 ①窓口回答 75先
	②訪問回答 150先
	③郵送回答 90先(郵送件数150先 有効回答60.0%)

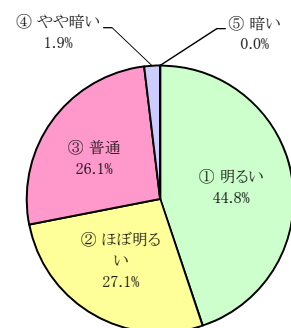
2. 調査結果

【共通項目】

(1) 店内の雰囲気について(回答者数 310人)

① 明るい	139 人	(44.8%)
② ほぼ明るい	84 人	(27.1%)
③ 普通	81 人	(26.1%)
④ やや暗い	6 人	(1.9%)
⑤ 暗い	0 人	(0.0%)

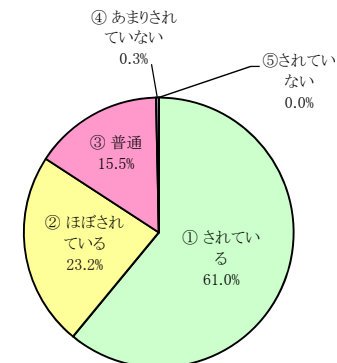
(1) 店内の雰囲気について



(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 310人)

① されている	189 人	(61.0%)
② ほぼされている	72 人	(23.2%)
③ 普通	48 人	(15.5%)
④ あまりされていない	1 人	(0.3%)
⑤ されていない	0 人	(0.0%)

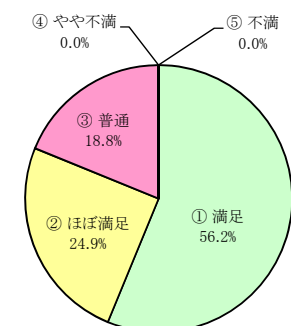
(2) 店内の掲示物、カウンターなどの整理状況について



(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて(回答者数 313人)

① 満足	176 人	(56.2%)
② ほぼ満足	78 人	(24.9%)
③ 普通	59 人	(18.8%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

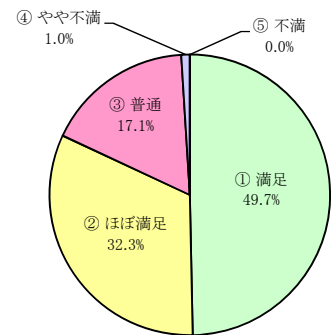
(3) 当組合の顧客情報保護への取組みについて



(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	154 人	(49.7%)
② ほぼ満足	100 人	(32.3%)
③ 普通	53 人	(17.1%)
④ やや不満	3 人	(1.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

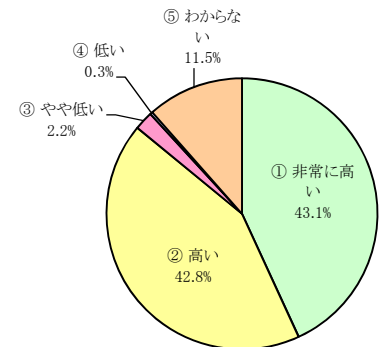
(4) 当組合の1年前と比較した総合的な満足度について



(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 313人)

① 非常に高い	135 人	(43.1%)
② 高い	134 人	(42.8%)
③ やや低い	7 人	(2.2%)
④ 低い	1 人	(0.3%)
⑤ わからない	36 人	(11.5%)

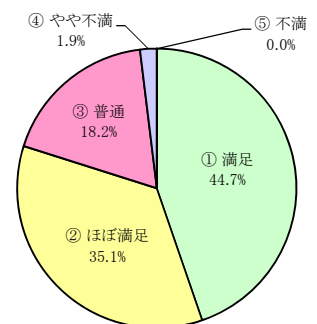
(5) 当組合の職員のコンプライアンス(法令遵守)意識について



(6) 当組合の商品やサービス内容について(回答者数 313人)

① 満足	140 人	(44.7%)
② ほぼ満足	110 人	(35.1%)
③ 普通	57 人	(18.2%)
④ やや不満	6 人	(1.9%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

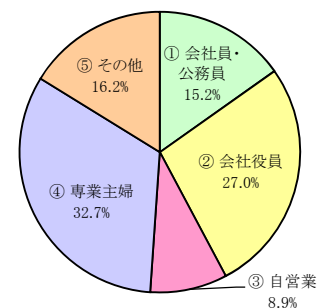
(6) 当組合の商品やサービス内容について



(7) あなたの職業は(回答者数 315人)

① 会社員・公務員	48 人	(15.2%)
② 会社役員	85 人	(27.0%)
③ 自営業	28 人	(8.9%)
④ 専業主婦	103 人	(32.7%)
⑤ その他	51 人	(16.2%)

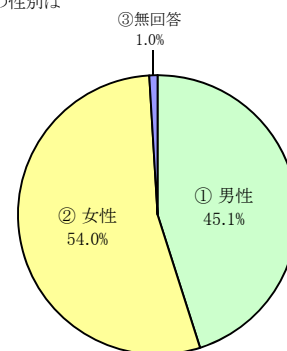
(7)あなたの職業は



(8) あなたの性別は(回答者数 315人)

① 男性	142 人	(45.1%)
② 女性	170 人	(54.0%)
③無回答	3 人	(1.0%)

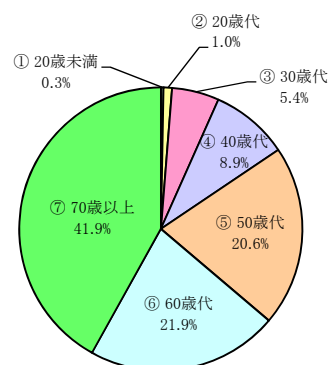
(8) あなたの性別は



(9) あなたの年齢は(回答者数 315人)

① 20歳未満	1 人	(0.3%)
② 20歳代	3 人	(1.0%)
③ 30歳代	17 人	(5.4%)
④ 40歳代	28 人	(8.9%)
⑤ 50歳代	65 人	(20.6%)
⑥ 60歳代	69 人	(21.9%)
⑦ 70歳以上	132 人	(41.9%)

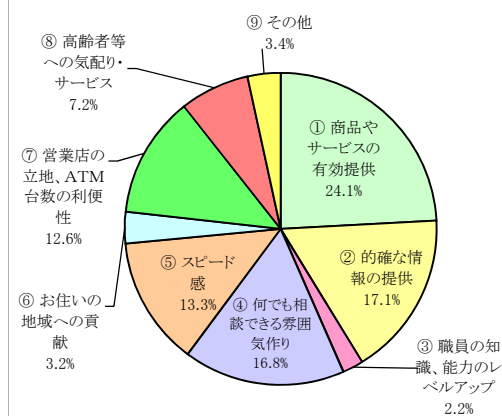
(9)あなたの年齢は



(10) 今後、当組合に何を期待されますか(回答者数 315人、複数回答可)

① 商品やサービスの有効提供	134 人	(24.1%)
② 的確な情報の提供	95 人	(17.1%)
③ 職員の知識、能力のレベルアップ	12 人	(2.2%)
④ 何でも相談できる雰囲気作り	93 人	(16.8%)
⑤ スピード感	74 人	(13.3%)
⑥ お住いの地域への貢献	18 人	(3.2%)
⑦ 営業店の立地、ATM台数の利便性	70 人	(12.6%)
⑧ 高齢者等への気配り・サービス	40 人	(7.2%)
⑨ その他	19 人	(3.4%)

(10) 今後、当組合に何を期待されますか



【個別項目】

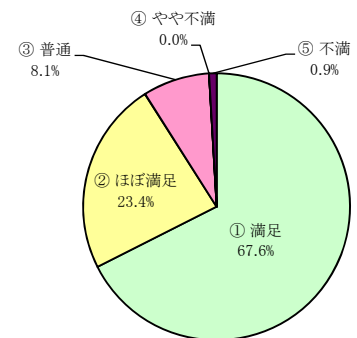
(融資先)

(支店長・担当者の対応について)

(1) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 111人)

① 満足	75 人	(67.6%)
② ほぼ満足	26 人	(23.4%)
③ 普通	9 人	(8.1%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	1 人	(0.9%)

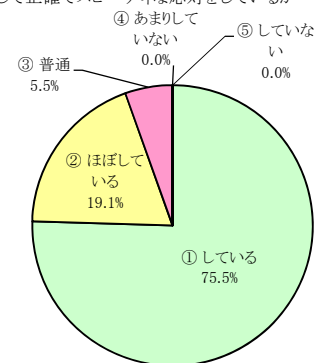
(1) (支店長・担当者の対応について)
商品や本人確認等の説明について



(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 110人)

① している	83 人	(75.5%)
② ほぼしている	21 人	(19.1%)
③ 普通	6 人	(5.5%)
④ あまりしていない	0 人	(0.0%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

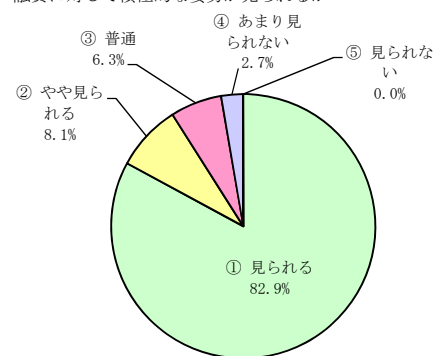
(2) (支店長・担当者の対応について)
ご要望に対して正確でスピーディな対応をしているか



(3) 融資に対して積極的な姿勢が見られるか(回答者数 111人)

① 見られる	92 人	(82.9%)
② やや見られる	9 人	(8.1%)
③ 普通	7 人	(6.3%)
④ あまり見られない	3 人	(2.7%)
⑤ 見られない	0 人	(0.0%)

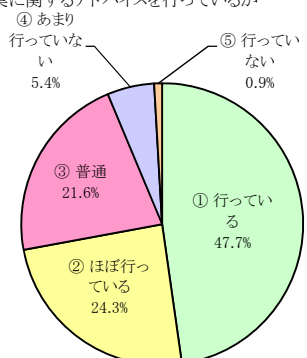
(3) (支店長・担当者の対応について)
融資に対して積極的な姿勢が見られるか



(4) 経営・事業に関するアドバイスを行っているか(回答者数 111人)

① 行っている	53 人	(47.7%)
② ほぼ行っている	27 人	(24.3%)
③ 普通	24 人	(21.6%)
④ あまり行っていない	6 人	(5.4%)
⑤ 行っていない	1 人	(0.9%)

(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行っているか



【個別項目】

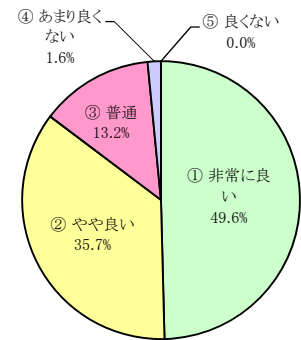
(預金先)

(得意先係の応対について)

(1) 身だしなみや態度・言葉遣い・気配りについて(回答者数 129人)

① 非常に良い	64 人	(49.6%)
② やや良い	46 人	(35.7%)
③ 普通	17 人	(13.2%)
④ あまり良くない	2 人	(1.6%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)

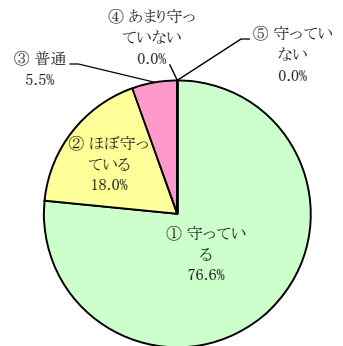
(1) (得意先係の応対について)
身だしなみや態度・言葉遣い・気配りについて



(2) 時間やお約束を守っているか(回答者数 128人)

① 守っている	98 人	(76.6%)
② ほぼ守っている	23 人	(18.0%)
③ 普通	7 人	(5.5%)
④ あまり守っていない	0 人	(0.0%)
⑤ 守っていない	0 人	(0.0%)

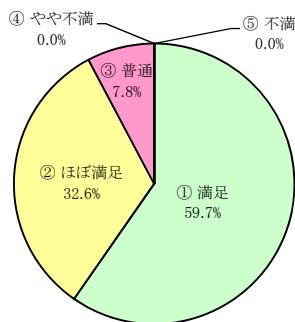
(2) (得意先係の応対について)
時間やお約束を守っているか



(3) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 129人)

① 満足	77 人	(59.7%)
② ほぼ満足	42 人	(32.6%)
③ 普通	10 人	(7.8%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

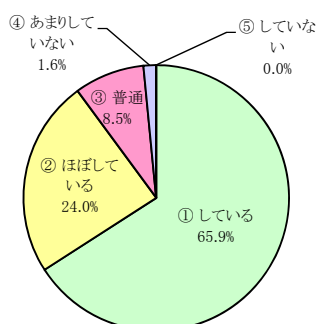
(3) (得意先係の応対について)
商品や本人確認等の説明について



(4) 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 129人)

① している	85 人	(65.9%)
② ほぼしている	31 人	(24.0%)
③ 普通	11 人	(8.5%)
④ あまりしていない	2 人	(1.6%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

(4) (得意先係の応対について)
ご要望に対して正確でスピーディに対応しているか



【個別項目】

(窓口)

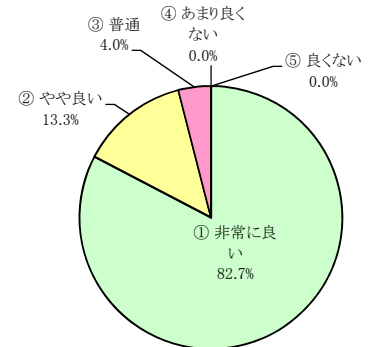
(窓口係の応対について)

(1) 身だしなみや挨拶・態度・言葉遣い・気配りについて(回答者数 75人)

① 非常に良い	62 人	(82.7%)
② やや良い	10 人	(13.3%)
③ 普通	3 人	(4.0%)
④ あまり良くない	0 人	(0.0%)
⑤ 良くない	0 人	(0.0%)

(1)(窓口係の応対について)

身だしなみや挨拶・態度・言葉遣い・気配りについて

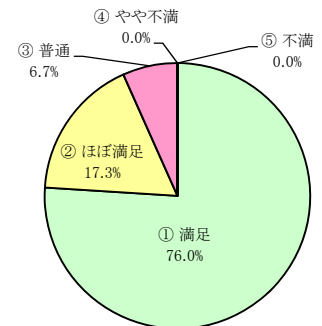


(2) 商品や本人確認等の説明について(回答者数 75人)

① 満足	57 人	(76.0%)
② ほぼ満足	13 人	(17.3%)
③ 普通	5 人	(6.7%)
④ やや不満	0 人	(0.0%)
⑤ 不満	0 人	(0.0%)

(2)(窓口係の応対について)

商品や本人確認等の説明について

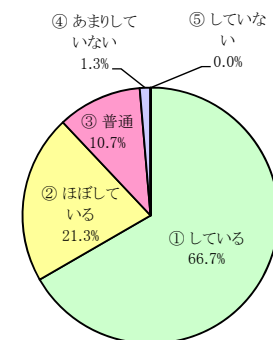


(3) ご要望に対して正確でスピーディな応対をしているか(回答者数 75人)

① している	50 人	(66.7%)
② ほぼしている	16 人	(21.3%)
③ 普通	8 人	(10.7%)
④ あまりしていない	1 人	(1.3%)
⑤ していない	0 人	(0.0%)

(3)(窓口係の応対について)

ご要望に対して正確でスピーディな応対をしているか

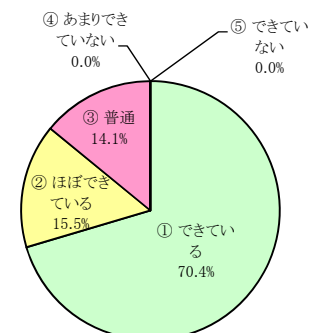


(4) 電話での応対は明るい声で行っているか(回答者数 71人)

① できている	50 人	(70.4%)
② ほぼできている	11 人	(15.5%)
③ 普通	10 人	(14.1%)
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%)

(4)(窓口係の応対について)

電話での応対は明るい声で行っているか



その他、以下のご意見・ご感想をいただきました。

- ・電話をくれたり、ご丁寧な対応で満足しています。
- ・顧客ニーズを迅速に察知、対応能力の向上。
- ・ATMの利便性の向上。(硬貨の入出金)

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7年2月に315人(訪問先:150人、窓口:75人、郵送先:90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7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。