

地域のお客様の利便性向上について

当組合をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう「お客様満足度アンケート」を実施いたしました。調査結果を下記のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

みなさまからいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後の経営や施策の参考とさせていただきます。これからも末永く当組合をお引き立て下さいますようお願いいたします。

< アンケート調査の内容 >

1. 調査時期 平成24年1月
2. 調査対象 当組合と取引のあるお客様 340名
3. 調査回答 回収数 115先 (回収率 33.8%)
4. 調査方法 無記名式によるアンケート調査

アンケート項目に未回答があるため、回収数と回答数が一致しない項目があります。

【性別】

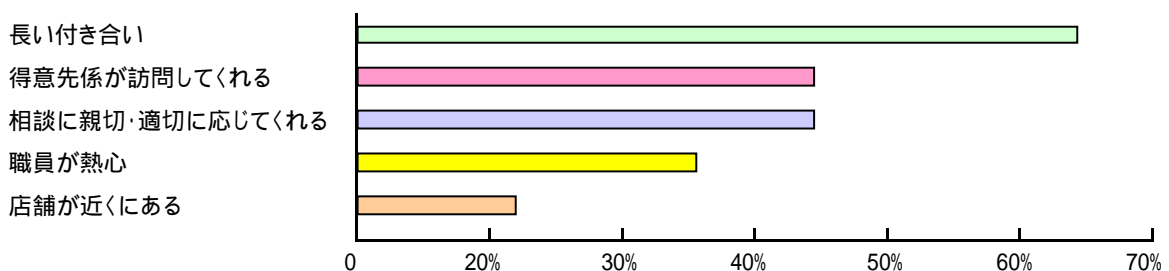
男性	42名	36%
女性	72名	63%
不明	1名	1%

【年齢別】

20～40歳	0名	・・・
41～60歳	8名	7%
61歳～	106名	92%
不明	1名	1%

『お客様満足度アンケートの実施結果』

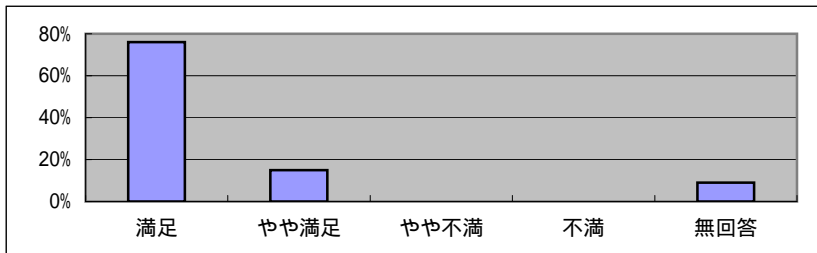
1. 当組合選別理由について



ご利用いただいている理由として(複数回答可)、「長い付き合い」64.3%、「得意先係が訪問してくれる」と「相談に親切・適切に応じてくれる」が44.3%と、利便性のよい点が主な理由でした。また、「職員が熱心」も36.5%と高い回答をいただきました。

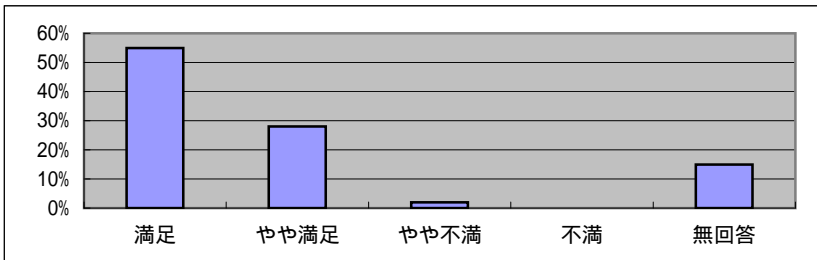
2. 窓口係の対応について

(1) 挨拶、言葉づかい、身だしなみはいかがですか



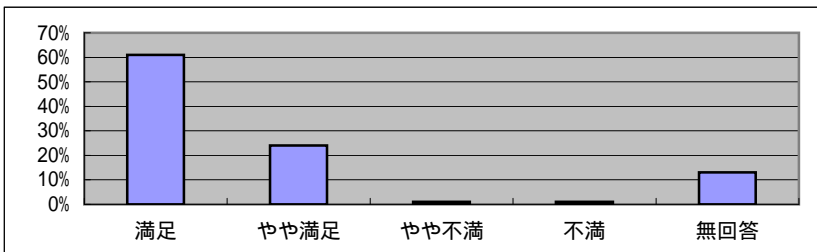
満足	76%
やや満足	15%
やや不満	0%
不満	0%
無回答	9%

(2) 商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか



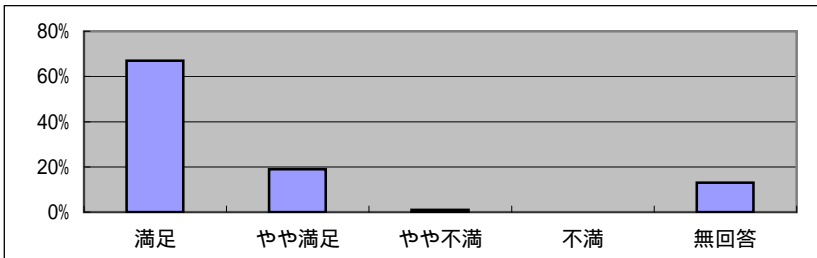
満足	55%
やや満足	28%
やや不満	2%
不満	0%
無回答	15%

(3) 窓口での待ち時間はいかがですか



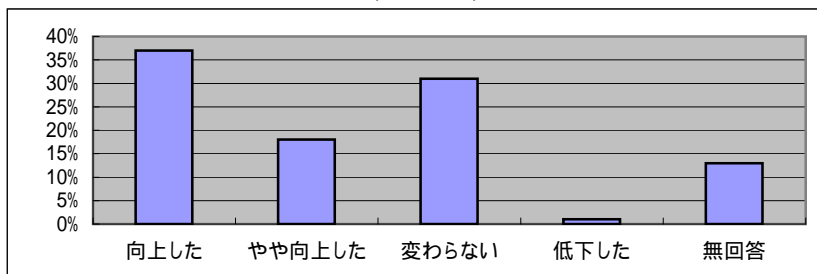
満足	61%
やや満足	24%
やや不満	1%
不満	1%
無回答	13%

(4) ご相談、ご質問、ご依頼事項についての対応はいかがですか



満足	67%
やや満足	19%
やや不満	1%
不満	0%
無回答	13%

(5) 1年前と比較した総合的な評価(満足度)はいかがですか

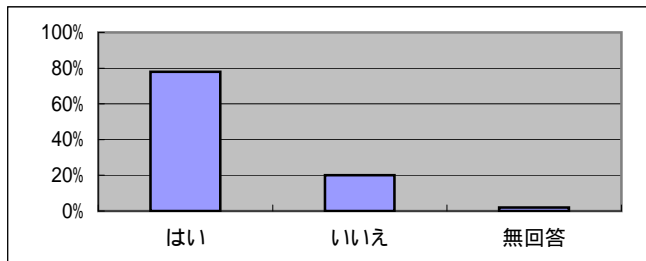


向上した	37%
やや向上した	18%
変わらない	31%
低下した	1%
無回答	13%

窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか」と「窓口の待ち時間」については、2%のお客様から「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。

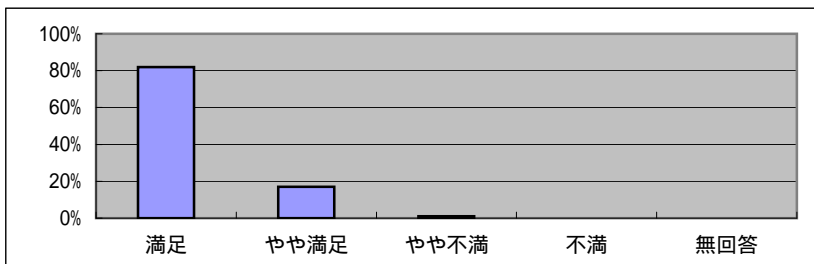
3. 得意先係の対応について

(1) 得意先係が訪問していますか



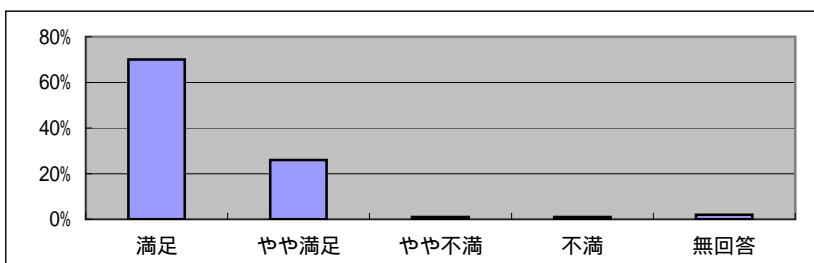
はい	78%
いいえ	20%
無回答	2%

(2) 挨拶、言葉づかい、身だしなみはいかがですか



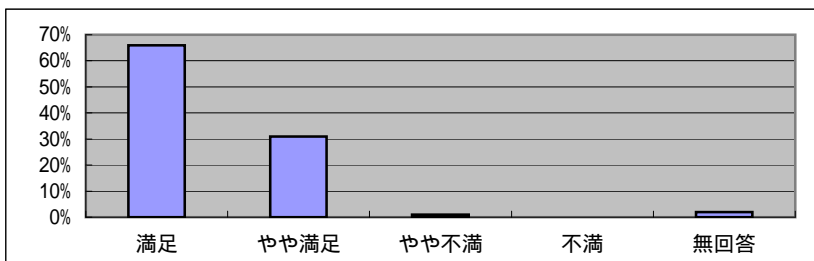
満足	82%
やや満足	17%
やや不満	1%
不満	0%
無回答	0%

(3) 訪問の時間やお約束は守られていますか



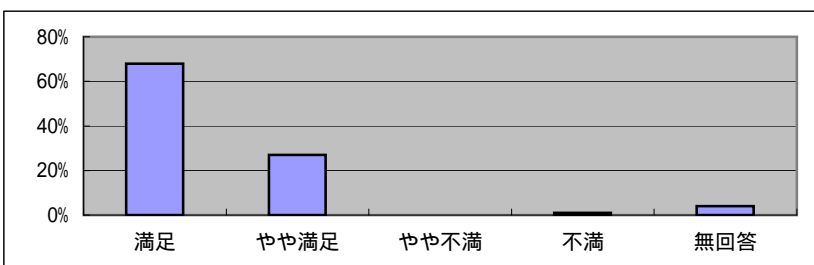
満足	70%
やや満足	26%
やや不満	1%
不満	1%
無回答	2%

(4) 商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか



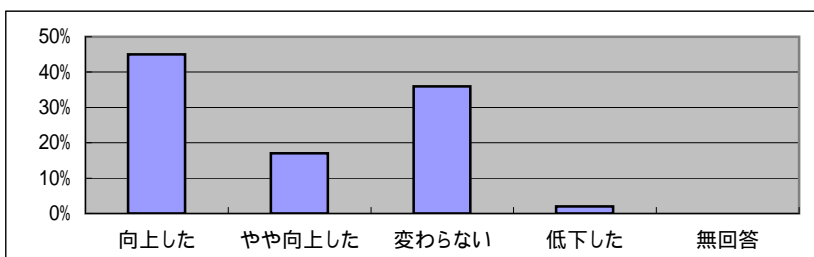
満足	66%
やや満足	31%
やや不満	1%
不満	0%
無回答	2%

(5) お客様のご要望に対して正確でスピーディな対応がされていますか



満足	68%
やや満足	27%
やや不満	0%
不満	1%
無回答	4%

(6) 1年前と比較した総合的な評価(満足度)はいかがですか



向上した	45%
やや向上した	17%
変わらない	36%
低下した	2%
無回答	0%

得意先係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「訪問の時間やお約束は守られていますか」については、2%のお客様から「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。

4. 今後、「当組合」利用のご意向については、どのようにお考えですか

a もっともっと増やしたいと思っている	9名	8%
b 多少増やしたいと思っている	18名	16%
c 現状を維持したいと思っている	80名	69%
d 縮小したいと思っている	3名	3%
e 他の金融機関に移りたいと思っている	0名	・・・
無回答	5名	4%

5. ご意見・ご要望に対する取り組みについて

(1)店舗の整備を順次進めていただきたい。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。より便利にご利用いただくため、平成23年度は泉支店の移転新築と土崎支店の移転整備を行いました。店舗のリニューアルについては、各店舗の状況等を勘案して順次計画的に実施し、ご利用者のご要望にお応えしてまいります。

(2)もう少し明るい声、元気な声がほしい。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。職員の接遇能力・知識の向上をはかる為、内部研修の他、外部講師による研修も計画的に実施しております。今後も、職員の能力・知識等のレベルアップをはかり、お客さまによりご満足いただけますように努めてまいります。

(3)ATMの増設と機能の追加を要望します。

ATMの増設・機能拡充については、ご利用者の利便性を第一に考え、順次計画的に具体化を進めております。平成23年度は泉支店のATMを1台増設したほか、全店の全てのATMに振込機能を持たせ利便性の向上をはかりました。今後も利用状況や店舗の整備・改装の計画等を検討して利便性の向上に努めてまいります。

(4)地域専門金融機関として、今後も中小企業者の良き相談相手でいてください。

あたたかいお言葉誠にありがとうございます。今後も地域の皆さまの金融機関として、事業者や住民の皆さまの資金ニーズにお応えするため各種の融資商品を提供するとともに、地域の発展を第一に考え取り組んでまいります。

(5)しんくみネットに期待しています。

あたたかいお言葉誠にありがとうございます。取引先の販路拡大への支援のツールとして「しんくみネット(インターネットを利用した取引)」活用による情報の提供や利用促進策について、本部と営業店が一体となり積極的に推進して地域経済の発展に努めてまいります。

【本件に対するお問合せ先】

秋田県信用組合/総務部 018(831)3551