

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提供できるよう「お客様満足アンケート」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。

皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後の組合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くだ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28年2月
2. 調査対象 当組合と取引のあるお客様 360名
3. 調査回答 回収数 113先（回収率31.4%）
4. 調査方法 無記名式によるアンケート調査

【性別】

男性	61名	54%
女性	48名	43%
不明	4名	3%

【年齢別】

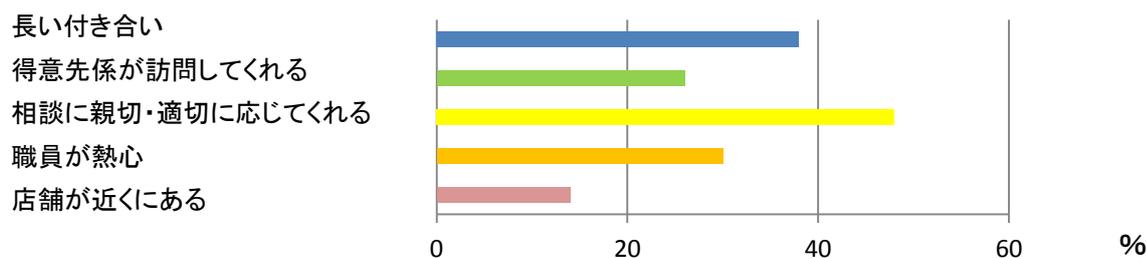
30歳未満	2名	2%
30歳代	5名	4%
40歳代	16名	14%
50歳代	29名	26%
60歳代	37名	33%
70歳以上	23名	20%
不明	1名	1%

【職業】

会社(役)員	46名	41%
公務員	0名	0%
自営業	30名	27%
パート・アルバイト	8名	7%
その他	16名	14%
無回答	13名	11%

『お客様満足度アンケートの実施結果』

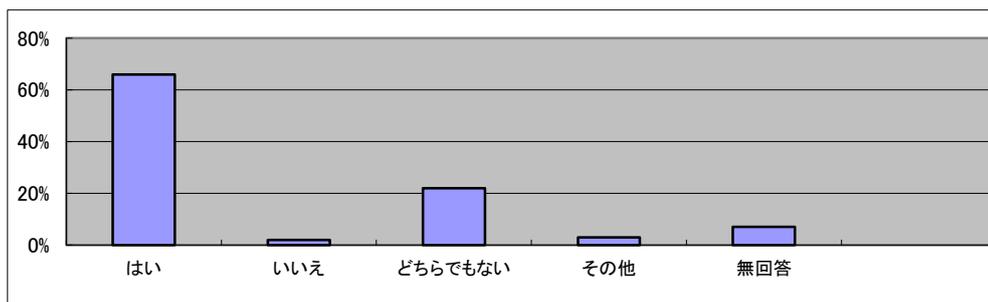
1. 当組合選別理由について(複数回答あり)



※ ご利用いただいている理由として(複数回答可)、「相談に親切・適切に応じてくれる」48%、「長い付き合い」38%、また「職員が熱心」30%と、職員に対する好感度が主な理由でした。また、「得意先が訪問してくれる」も26%と高いご回答をいただきました。

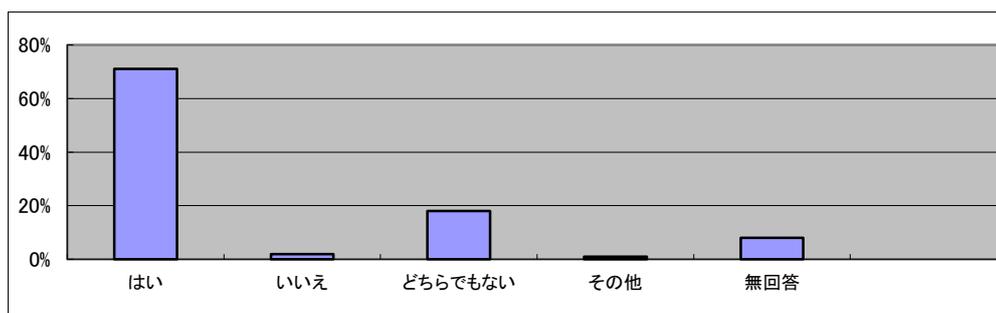
2. 窓口係の対応について

(1) けんしん窓口は明るく活気がありますか



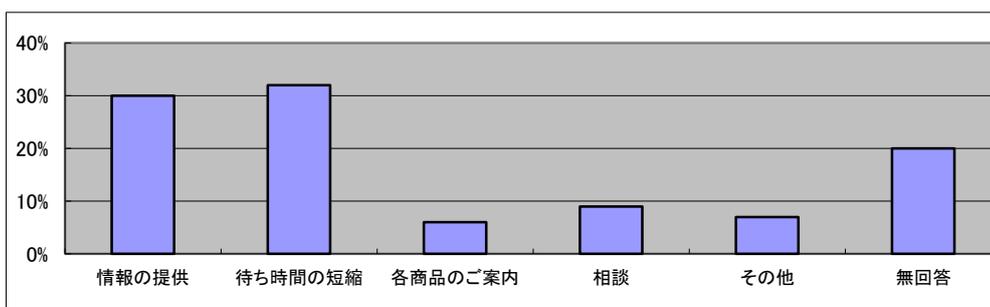
はい	66.0%
いいえ	2.0%
どちらでもない	22.0%
その他	3.0%
無回答	7.0%

(2) けんしん窓口の事務処理は正確スピーディな対応ですか



はい	71.0%
いいえ	2.0%
どちらでもない	18.0%
その他	1.0%
無回答	8.0%

(3) 窓口係に何を期待しますか(複数回答あり)

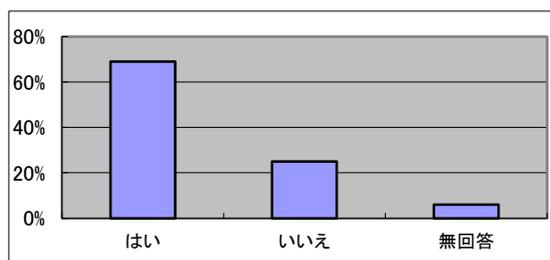


情報の提供	30.0%
待ち時間の短縮	32.0%
各商品のご案内	6.0%
相談	9.0%
その他	7.0%
無回答	20.0%

※ 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、32%のお客様から「待ち時間の短縮」を期待するとの回答をいただきました。

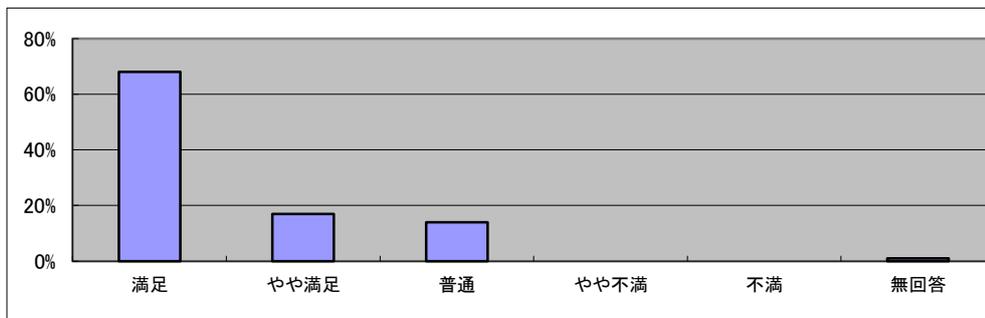
3. 得意先係の対応について

(1) 得意先係が訪問していますか



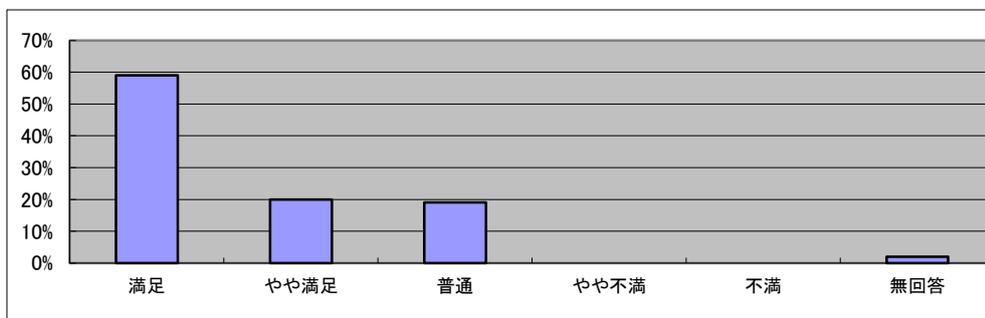
はい	69.0%
いいえ	25.0%
無回答	6.0%

(2) 訪問の時間やお約束は守られていますか



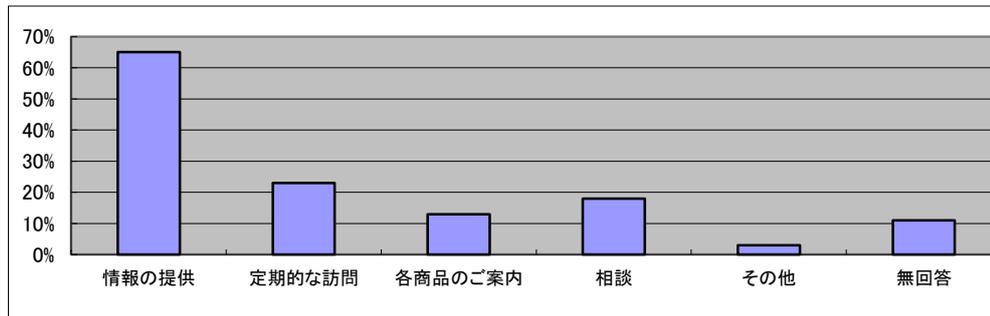
満足	68.0%
やや満足	17.0%
普通	14.0%
やや不満	0.0%
不満	0.0%
無回答	1.0%

(3) 商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか



満足	59.0%
やや満足	20.0%
普通	19.0%
やや不満	0.0%
不満	0.0%
無回答	2.0%

(4) 得意先係に何を期待しますか(複数回答あり)



情報の提供	65.0%
定期的な訪問	23.0%
各商品のご案内	13.0%
相談	18.0%
その他	3.0%
無回答	11.0%

※ 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。「商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか」の項目について「普通」と回答されたお客様が19%でしたので、「満足」と回答していただけるよう、より一層努力してまいります。

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
b 現状を維持したいと思っている
c 縮小したいと思っている
d 他の金融機関に移りたいと思っている
e その他
f 無回答

23名	20%
81名	72%
2名	2%
1名	1%
0名	0%
6名	5%

5. ご意見・ご要望に対する取組みについて

①もう少し明るい声と、笑顔での対応がほしい。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。

職員の接客能力・知識の向上を図る為、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図り、お客様によりご満足いただけるように努めてまいります。

②私達のような企業にも融資相談にのってもらい、地域の発展に頑張ってください。

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、地域の発展を第一に考え皆さまの資金ニーズにお応えするための融資商品を提供してまいります。

③キャッシュコーナーが年中AM8:00～PM9:00迄利用できることがありがたく感謝しております。

当組合のATMは、平日はもちろん土・日・祝日・年末年始も午前8:00から午後9:00までご利用できます。休日・時間外手数料は無料です。さらに便利になった「けんしんATM」をぜひご利用ください。

④各地域店舗との交流を図ってみてはどうですか。

貴重な意見をいただき誠にありがとうございます。

当組合では、田舎ベンチャービジネスクラブ会員など事業者の皆さまの交流会や勉強会を開催しております。

また、現在『豪華客船で行く船の旅』のご案内をさせていただいておりますが、このようなかたちでの交流の機会を増やすよう努めてまいります。

これからも地域の金融機関として末永く愛されるようさまざまなご意見などにしっかりと応えてまいります。

【本件に対するお問合せ先】

秋田県信用組合/総務部 018(831)3551