

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29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 105先（回収率29.2%）
4. 調査方法 無記名式によるアンケート調査

【性別】

男性	34名	32%
女性	71名	68%

【年齢別】

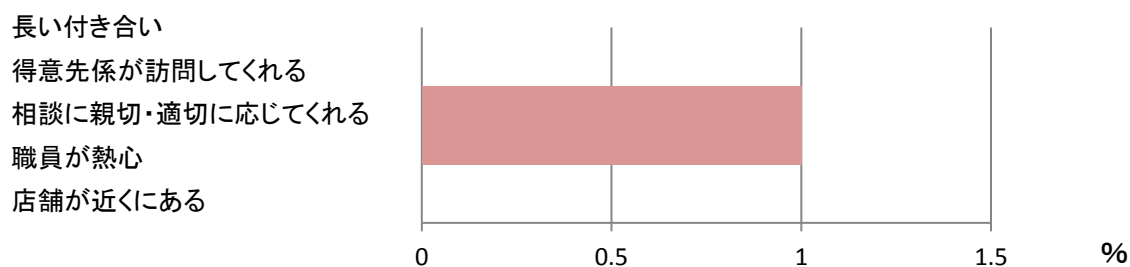
30歳未満	0名	0%
30歳代	2名	2%
40歳代	17名	16%
50歳代	45名	43%
60歳代	41名	39%
70歳以上	0名	0%

【職業】

会社（役員）	38名	36%
公務員	9名	9%
自営業	25名	24%
パート・アルバイト	12名	11%
その他	18名	17%
不明	3名	3%

『お客様満足度アンケートの実施結果』

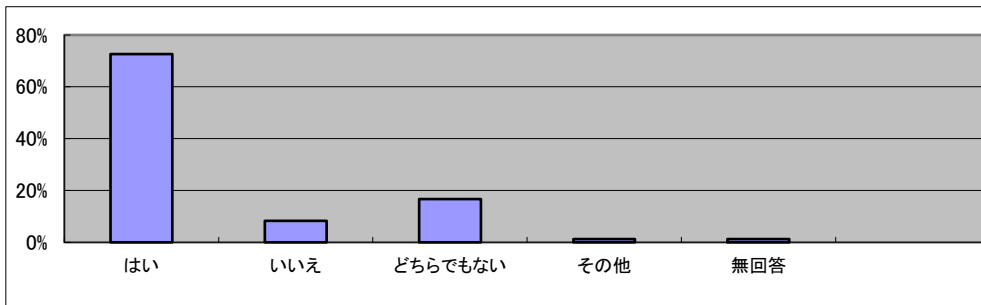
1. 当組合選別理由について（複数回答あり）



※ ご利用いただいている理由として（複数回答可）、「長い付き合い」81%、「得意先が訪問してくれる」67%、「相談に親切・適切に応じてくれる」42%と利便性のよい点が主な理由でした。また、「職員が熱心」との回答は35%でした。

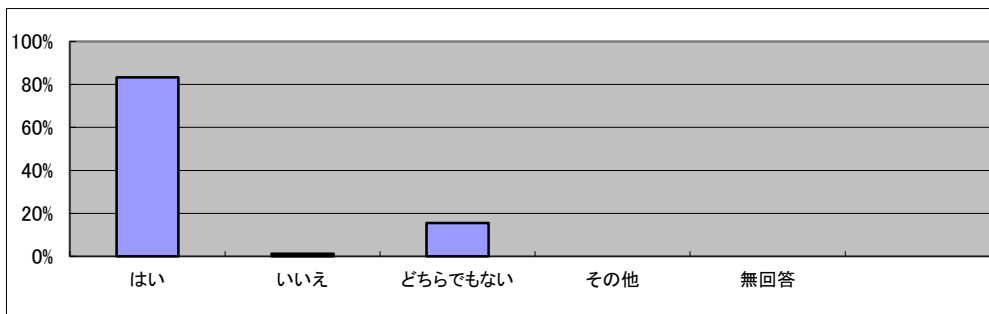
2. 窓口係の対応について

(1) けんしん窓口は明るく活気がありますか



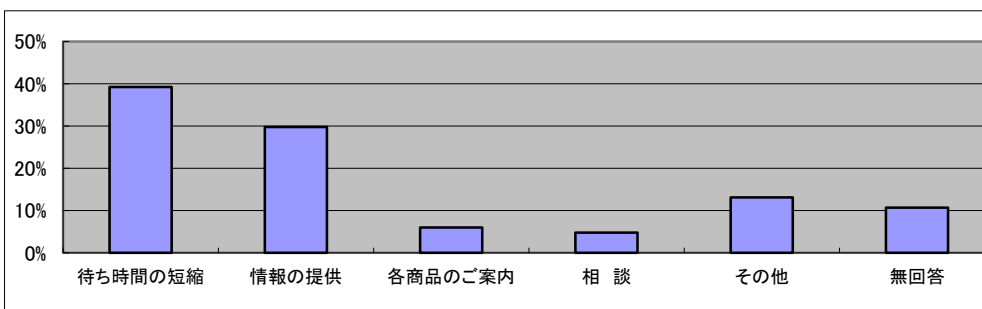
はい	72.6%
いいえ	8.3%
どちらでもない	16.7%
その他	1.2%
無回答	1.2%

(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	83.3%
いいえ	1.2%
どちらでもない	15.5%
その他	0.0%
無回答	0.0%

(3) 窓口係に何を期待しますか(複数回答あり)

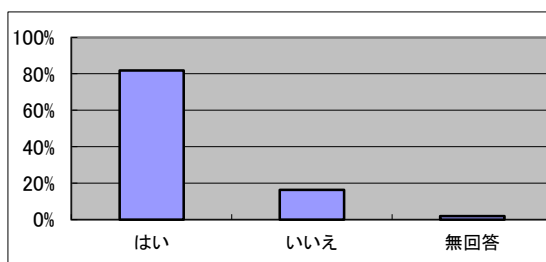


待ち時間の短縮	39.3%
情報の提供	29.8%
各商品のご案内	6.0%
相談	4.8%
その他	13.1%
無回答	10.7%

※ 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、39%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。

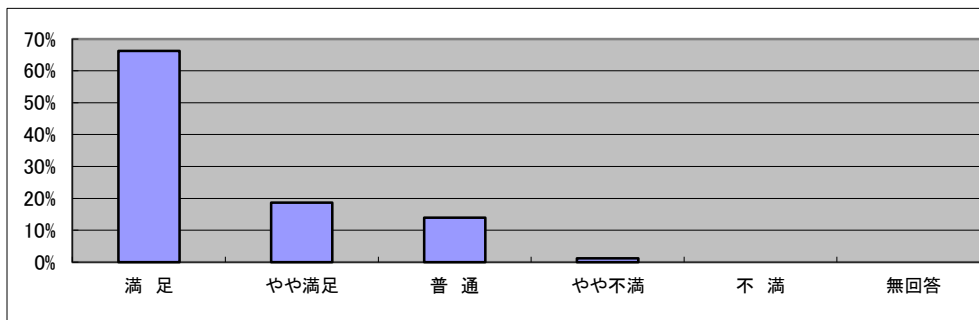
3. 得意先係の対応について

(1) 得意先係が訪問していますか



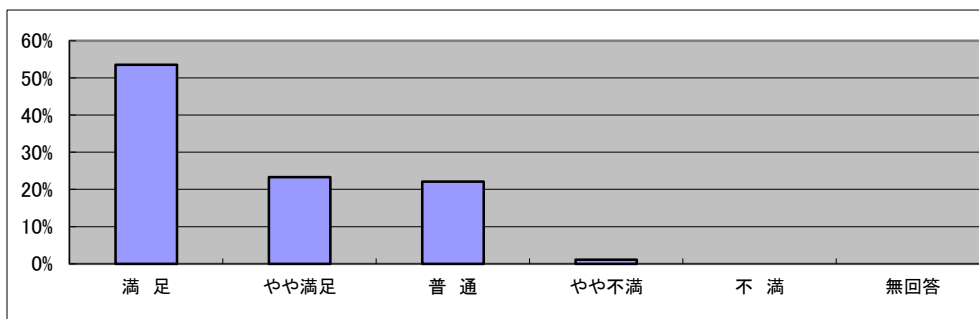
はい	81.9%
いいえ	16.2%
無回答	1.9%

(2) 訪問の時間やお約束は守られていますか



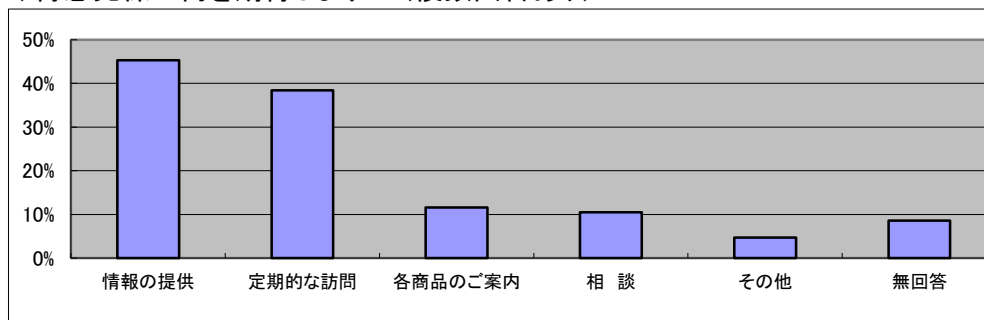
満足	66.3%
やや満足	18.6%
普通	13.9%
やや不満	1.2%
不満	0.0%
無回答	0.0%

(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	53.5%
やや満足	23.3%
普通	22.1%
やや不満	1.1%
不満	0.0%
無回答	0.0%

(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	45.3%
定期的な訪問	38.4%
各商品のご案内	11.6%
相談	10.5%
その他	4.7%
無回答	8.6%

※ 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22%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

12名	11%
91名	87%
1名	1%
0名	0%
1名	1%
0名	0%

5. ご意見・ご要望に対する取組みについて

①冬のライトアップ、夕方通るたび心がなごみます。地域に貢献していますね。

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、地域が明るく元気になって心温かくなるようなオリジナルのイルミネーションを各店作り上げてまいります。

②金利アップ商品や、グルメが当たる商品があればいい。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。

当組合では、懸賞金付定期預金やグルメ商品等が当たる夢列車応援定期を取扱っております。

また、社会貢献となる少子化対策支援定期預金など様々な商品を取扱いしております。

今後も地域の皆様に、利用しやすい商品をご提供できるよう商品開発に努めてまいります。

③店内に活気がないと感じるが、窓口の方々は常に明るい。笑顔が続けて下さい。

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、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。

④地域・勤務先の都合上、近くに「けんしん」の支店が無いのが悩みである。

ご不便をかけ大変申し訳ありません。

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まで利用できます。

休日・時間外手数料は無料です。また、「秋田あったかネット」加盟5金融機関どうしのATMであれば利用手数料が無料になります。さらに便利になった「けんしんATM」をぜひご利用ください。

⑤やはり職員とのふれあいを望む。

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。

地域金融機関として常にお客様の立場に立ち、さまざまなコンサルティング機能を発揮し、相談や経営支援にスピーディに応えてまいります。

これからも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